

**CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UNIVERSITÉ DE TOURS**  
Séance du 7 mars 2022**DÉLIBÉRATION n°2022-18**

Le conseil d'administration s'est réuni le lundi 7 mars 2022 en séance plénière, sur convocation du Président de l'université, adressée le vendredi 25 février 2022.

**Point de l'ordre du jour :**

4.1. Rapport du médiateur de l'université et renouvellement de mandat

.....

Vu le code de l'éducation,  
Vu les statuts de l'université de Tours,  
Vu le rapport du médiateur de l'université,

**Exposé de la décision :**

Conformément à l'article 10 de l'annexe aux statuts de l'université, M. Christian Garbar, médiateur de l'université, présente son rapport d'activité. Son mandat de deux années étant arrivé à son terme, il est proposé de le renouveler. M. Christian Garbar, également référent déontologue de l'université, présente aussi son rapport d'activité. La décision de reconduction de son mandat de référent déontologue relève de la décision du Président de l'université.

**Proposition de décision soumise au conseil :**

- approbation du renouvellement, pour deux années, du mandat de M. Christian Garbar en qualité de médiateur de l'université.

**Après en avoir délibéré, le conseil d'administration approuve la présente décision, comme suit :**

Nombre de membres constituant le conseil :	36
Quorum :	18
Nombre de membres participant à la délibération :	29
Abstentions :	0
Votes exprimés :	29
<b>Pour :</b>	<b>29</b>
Contre :	0

**Pièce jointe :**

- Rapport du médiateur de l'université.

Fait à Tours,



# **RAPPORT DU MÉDIATEUR**

## **2019-2022**

**Médiateur de l'Université (06 19 16 35 22)**

**Bureau : RDJ bâtiment H (J 110) – 60 rue du Plat d'étain 37000 Tours**

**[christian.garbar@univ-tours.fr](mailto:christian.garbar@univ-tours.fr)**

## **Remerciements**

*Le Médiateur remercie l'ensemble des personnes rencontrées dans les différents services de l'Université et des UFR pour leur accueil et leur disponibilité, ainsi que pour la qualité de leur écoute et des renseignements fournis à l'occasion de ses investigations.*

## *Avant-propos*

*Comme les précédents, le rapport du Médiateur porte sur deux années universitaires (2019-2020 et 2020-2021), le nombre d'affaires à traiter n'étant pas suffisant pour faire l'objet d'un rapport annuel. Le mandat qui vient de s'écouler ayant été prolongé jusqu'au 02 mars 2022 par délibération du Conseil d'administration de l'Université du 02 mars 2020, la période étudiée court jusqu'au 23 février 2022, date de l'envoi du rapport à la Direction des Affaires Juridiques et du Patrimoine pour transmission aux membres du Conseil d'administration.*

*L'on trouvera dans les pages qui suivent un bilan de l'activité du Médiateur pendant cette période ainsi que des remarques et recommandations pour prévenir les conflits susceptibles de survenir dans l'Université. Et en annexes un rappel de toutes les informations relatives au Médiateur, qui figurent par ailleurs sur la page intranet du site de l'Université (rubrique DRH), ainsi que son statut.*

*Christian Garbar*

*Professeur émérite de l'Université François Rabelais de Tours*

*Doyen honoraire de la Faculté de Droit, d'Economie et des Sciences Sociales*

# I - BILAN DE L'ACTIVITÉ

Si l'on met à part le cas d'une personne ayant manifesté l'intention de saisir le Médiateur mais n'ayant pas donné suite à sa plainte, le Médiateur a été saisi de 05 plaintes dans la période considérée (octobre 2019-Février 2022), contre 16 entre 2017 et 2019 et 24 entre 2015 et 2017 dans la même période), soit une très nette diminution des saisines de l'ordre des 2/3 par rapport à la période précédente. Une diminution qui s'explique par la conjonction de plusieurs facteurs :

- un facteur conjoncturel dû à la pandémie de Covid 19, le télétravail utilisé à l'Université comme dans les autres administrations et les entreprises pour limiter les effets de cette dernière, notamment dans les périodes de confinement, ayant nécessairement réduit les cas de conflits entre personnels moins appelés à se côtoyer dans le même espace, même si à l'inverse, les contestations sur les modalités du télétravail peuvent générer des conflits avec l'administration, second type de conflits susceptibles d'être traités par la voie de la médiation (*cf. infra*), ce dont le Médiateur n'a eu à connaître qu'une seule fois au cours de la période 2019-2022.

- des facteurs structurels : ce peut être, en premier lieu, l'amélioration des relations de travail et du vivre ensemble dans les différents services ayant pu aboutir à une diminution du nombre des conflits, cause qui ne peut être absolument exclue, mais c'est aussi, en second lieu, la multiplication, au fil du temps, induite notamment par la succession de textes législatifs et réglementaires, des instances susceptibles d'intervenir, d'une façon ou d'une autre, dans la résolution des conflits individuels du travail : responsables de service ou encadrant(e)s, DRH, médecin et psychologue du travail, assistant(e) social(e), assistant(e) de prévention, organisations syndicales, voire même CHSCT, et sans préjudice, dans l'avenir, de la cellule d'écoute, de prévention et d'accompagnement pour toutes les formes de conflits au travail et les risques psychosociaux, initiée par la vice-présidente en charge des conditions de travail, des relations humaines et sociales, du handicap et de la lutte contre les discriminations et adoptée par le CA le 31 janvier 2022, dont le champ de compétence ne se limite pas aux différentes formes de harcèlement, contrairement à la cellule d'écoute qui existait jusque-là, qui leur était principalement consacrée.

2 plaintes ont été rejetées pour incompétence, parce qu'elles concernaient des matières relevant de la compétence d'autres structures (incompétence *ratione materiae*) : ainsi une plainte pour harcèlement moral et une plainte relative à un conflit entre un département et l'Université n'ont pu être instruites, la compétence du Médiateur, comme le précise l'article 2 de ses statuts, n'incluant ni les faits de harcèlement, pour lequel une procédure spécifique est donc prévue, ni les conflits entre l'Université et ses structures internes. L'une de ces plaintes portait également sur un conflit d'intérêts potentiel, ce qui relève de la compétence du référent-déontologue et non de celle du Médiateur.

3 plaintes ont fait l'objet d'un traitement au fond.

## Origine des plaintes

Bien que sur un aussi faible échantillon, les statistiques n'aient guère de signification, l'on peut toutefois noter, à titre indicatif, que les plaintes provenaient presque à égalité de femmes et d'hommes (2 F/3H), comme dans la période 2015-2017 (10F/9H), alors qu'elles étaient majoritairement le fait de

femmes (10 c/4) entre 2017 et 2019. Elles émanent presque également de personnels BIATSS et de personnels enseignants et enseignants-chercheurs (respectivement 3 c/2). Toutefois, dans la catégorie des BIATSS, ce sont surtout des personnels contractuels qui ont déposé des plaintes, alors que dans celle des enseignants et enseignants-chercheurs, les plaintes ont concerné des titulaires, en l'occurrence MCF.

### **Nature des plaintes**

L'une des fonctions du Médiateur, bien qu'elle n'ait pas été expressément prévue par son statut, est aussi une fonction de conseil exercée :

- soit lors de la saisine par un membre du personnel, en complément du traitement proprement dit de la plainte (aucun cas toutefois entre 2019 et 2022) ;
- soit lors de la saisine par l'administration : ainsi le Médiateur a été associé à la réflexion sur la création de la cellule d'écoute, de prévention et d'accompagnement pour toutes les formes de conflits au travail et les risques psychosociaux, dont il a été question plus haut.

Les conflits peuvent être classés en deux catégories : les conflits entre personnes, et les conflits entre membres du personnel et l'Administration, même s'ils peuvent se cumuler.

#### **- Conflits entre personnes**

Les conflits entre personnes peuvent d'abord être soit ce que l'on pourrait appeler des « querelles de voisinage », qui traduisent une cohabitation difficile au sein des locaux occupés, soit des affrontements entre collègues dans l'organisation, le fonctionnement et le management d'une structure (service, laboratoire, département, UFR). Comme précisé plus haut, cette période de pandémie et de confinements à répétition n'a généré aucun conflit de ce type.

#### **- Conflits avec l'Administration**

Ces conflits concernent des revendications, soit liées aux rémunérations (traitements, indemnités, heures complémentaires, remboursements de frais, erreurs administratives concernant le paiement, etc...), soit portant sur les positions des fonctionnaires (congés, disponibilité, mise à disposition), le classement dans les branches professionnelles, les conditions d'exécution et de fin des contrats, soit encore sur les conditions de travail : dans la période considérée de 2019 à 2022, les conflits ont essentiellement concerné les conditions de travail et notamment, parmi elles, une seule fois, le télétravail.

### **Méthodes et résultats**

Les méthodes pratiquées sont les mêmes que dans les périodes précédentes. La saisine se fait ordinairement par courriel ou par téléphone, et elle est dans la quasi-totalité des cas suivie d'un entretien avec le (la) plaignant (e) ou même, si nécessaire, de plusieurs. Il peut parfois arriver qu'aucun entretien n'ait lieu, les intéressés n'ayant pas jugé nécessaire de rencontrer le Médiateur, le problème posé ayant pu être réglé par courriel, ce qui n'est arrivé qu'une seule fois pendant cette période. Afin de collecter toute information susceptible d'éclairer le conflit, le Médiateur commence alors une série

d'investigations auprès des services de l'Université ou des directions d'UFR, à la fois par courriel et téléphone, et /ou entretiens avec des chefs de services ou directeurs d'UFR et de départements, ou des collègues des plaignant(e)s.

Si, pendant le mandat précédent, entre le 1<sup>er</sup> octobre 2017 et le 30 septembre 2019, une vingtaine d'entretiens ont été effectués, et environ 80 courriels reçus et/ou envoyés, il en a été tout à fait différemment en cette période de pandémie et de confinements : on compte seulement 4 entretiens et une vingtaine de courriels. Au terme des investigations réalisées, le Médiateur peut appréhender la nature du problème posé, et proposer des solutions. Dans le cas d'une simple querelle de voisinage, il revoit le (la) plaignant (e) et éventuellement la personne avec laquelle il (elle) est en conflit, et il essaie de concilier les points de vue ; dans le cas d'un conflit entre personnes au sein d'une structure, il recherche avec le responsable de celle-ci une solution pour le résoudre, en lui proposant éventuellement d'organiser une réunion tripartite en sa présence, si les différents échanges bilatéraux ne permettent pas de le faire ; enfin dans le cas d'un conflit entre un membre du personnel et l'Administration, il recherche une solution qu'il propose aux deux parties en présence.

Dans la plupart des cas, les conflits sont réglés en interne, au terme des discussions bilatérales du Médiateur avec les différentes parties concernées, les plaignant(e)s et/ou les responsables de services en ayant tiré les conclusions, et pour les seconds, pris les mesures nécessaires propres à faire cesser le conflit. L'un des procédés caractéristiques de la médiation, la réunion des deux parties en présence du Médiateur, n'a toujours pas, à ce jour, été utilisé, soit que cette réunion tripartite n'ait pas été jugée nécessaire, soit qu'elle ait été proposée par le Médiateur (ce qui avait été le cas à deux reprises entre 2017 et 2019), mais refusée par le(la) plaignant(e). Il arrive aussi que le conflit ne soit pas réglé, l'honnêteté consistant à reconnaître que cela a été le cas pendant cette période, les solutions proposées par le Médiateur n'ayant pas été acceptées par les parties en présence.

## **II - REMARQUES GÉNÉRALES**

L'observation des différentes affaires que le Médiateur a eu à résoudre montre que le nombre de conflits (du moins ceux qui lui ont été soumis) est toujours relativement faible, si on le rapporte à celui des personnels de l'Université (2 490) : moins de 1 % des personnels (0,2) a été concerné.

Cela étant, l'on manquait jusqu'à présent de points de comparaison, puisqu'il n'existe pas de médiateurs dans toutes les Universités et qu'il n'existait pas non plus de statistiques nationales sur cette question : la création le 29 juin 2021, sous l'impulsion de la Médiatrice du CNRS, Mme Pascale Beyma, du réseau "Médiation" dans l'enseignement supérieur et la recherche, portant désormais le nom de REMUER (REseau de la Médiation Universitaire-Enseignement supérieur et Recherche), dont la prochaine réunion devrait se tenir le 31 mai 2022, devrait pallier cette lacune. Le Médiateur de l'Université de Tours a adhéré dès l'origine à ce réseau.

## **III - RECOMMANDATIONS**

Le Médiateur ne peut que se féliciter que certaines recommandations faites dans les précédents rapports aient été suivies d'effet.

Il en est ainsi d'abord de la recommandation qui était de préconiser que les services compétents de l'Université l'informent systématiquement de toute action disciplinaire ou contentieuse intentée contre un membre du personnel, afin qu'il ne continue pas à instruire une affaire dont il devrait, de par son statut, être dessaisi : la Direction des Affaires Juridiques et du Patrimoine l'informe désormais de toute action de ce type.

Il en va de même ensuite de celle préconisant de mieux faire connaître l'institution du Médiateur, en précisant son rôle subsidiaire ainsi que les limites de sa compétence : ainsi les statuts du Médiateur ont été révisés et la page intranet actualisée.

Enfin l'Université a également tenu compte d'une recommandation émise dans le précédent rapport, qui était de ne pas laisser à des services techniques le soin de localiser le bureau du Médiateur, ce qui avait eu pour conséquence de le déplacer 4 fois en quatre ans (!), alors que la stabilité s'impose, non seulement pour des raisons pratiques, les personnels ne devant pas faire les frais de ces migrations erratiques, mais aussi des raisons de principe, la Médiation étant une institution trop sérieuse pour servir de variable d'ajustement aux problèmes d'aménagement des locaux : on peut donc se réjouir que, pendant toute cette période, le bureau du Médiateur ait gardé la même localisation : rez de jardin, bâtiment H, bureau J 110.

Les recommandations formulées cette année dans le présent rapport sont au nombre de deux.

La première est récurrente : elle consiste à demander aux agents auteurs de la saisine du Médiateur – mais cela ne peut bien évidemment être exigé d'eux – de l'informer de l'issue du conflit, ce qui n'est pas toujours le cas.

La seconde recommandation est double : initier une double action d'information et de coordination.

- Action d'Information : il semblerait utile de différencier clairement le rôle de toutes les institutions, de plus en plus nombreuses au sein de l'Université, habilitées, comme le Médiateur, à intervenir pour résoudre les conflits individuels du travail : tout support utile pourrait être utilisé (document papier, document numérique inséré sur le site internet, présentations orales dans les services). Cette action, si elle est approuvée par l'Université, devrait être organisée en étroite liaison avec la Direction des Affaires Juridiques et du Patrimoine et la Direction de la communication, ainsi que toutes les Directions et tous les Services intéressés. Le Médiateur aurait bien évidemment vocation à y participer selon un dispositif approprié.

L'objectif de cette action est de simplifier pour les personnels les démarches à accomplir lors de la survenance de conflits individuels du travail : la recherche de leur résolution et plus généralement la lutte contre la souffrance au travail s'accommodent mal en effet de procédures trop complexes.

- Action de coordination : parallèlement à cette action d'information, il paraîtrait également opportun de réunir périodiquement tous les acteurs intervenant dans la résolution des conflits individuels du travail (ou du moins la majorité d'entre eux), par exemple autour de la vice-présidente en charge des conditions de travail, des relations humaines et sociales, du handicap et de la lutte contre les discriminations, pour échanger des informations et, dans le respect de la confidentialité, coordonner leur action, afin d'éviter de laisser s'installer chez les personnels l'idée d'une concurrence inutile entre tous ces intervenants, et améliorer le traitement des conflits.



# ANNEXES

# LE MÉDIATEUR DE L'UNIVERSITÉ DE TOURS

## Article 1<sup>er</sup>

Le Médiateur de l'Université de Tours est élu par le conseil d'administration sur proposition du Président de l'Université.

Son mandat est de deux ans, renouvelable.

Dans l'exercice de ses fonctions, il a une obligation de confidentialité.

## Article 2

Le Médiateur peut être saisi :

- par toute personne membre du personnel de l'Université qui, dans l'exercice de ses activités professionnelles, se trouve en conflit avec d'autres membres du personnel ou avec l'administration universitaire, dès lors qu'elle considère que ce conflit est préjudiciable à ses intérêts.

- par le président de l'Université dans les conditions prévues au deuxième alinéa de cet article.

La compétence du Médiateur n'inclut pas les faits de discrimination ou de harcèlement, pour lesquels des procédures spécifiques sont prévues, ni les conflits entre les structures internes de l'Université ou entre celles-ci et la Présidence, à moins que le Président de l'Université ne lui demande d'intervenir avec l'accord des structures concernées.

Les coordonnées du Médiateur et toutes informations sur les conditions de sa saisine sont disponibles sur le site intranet de l'Université.

## Article 3

Le Médiateur ne peut être saisi d'une affaire dès lors qu'un contentieux est en cours devant les juridictions administratives ou judiciaires, qu'une action disciplinaire est engagée, ou lorsque le Défenseur des droits, ou un autre médiateur public, a déjà été saisi de la même affaire.

## Article 4

Le Médiateur a un rôle subsidiaire, n'ayant vocation à intervenir que lorsque le conflit n'aura pu trouver de solution au sein de la structure universitaire à laquelle appartient la personne auteur de la saisine.

Le Médiateur instruit par tout moyen les plaintes qui lui sont adressées. Les services et composantes sont tenus de lui fournir toutes les informations nécessaires à l'exécution de sa mission. Il peut classer sans suite les plaintes qui lui paraissent infondées. Lorsque la plainte est recevable, le Médiateur propose toute solution qui lui paraît la plus adaptée au cas dont il est saisi, dès lors que cette solution s'inscrit dans le cadre légal et réglementaire en vigueur.

Dans le cadre de son rapport annuel, il dresse le bilan de son activité et formule toutes remarques et recommandations utiles à la prévention des conflits susceptibles de survenir dans l'Université.

## Article 5

L'Université met à disposition du Médiateur un bureau sur le site de la Présidence, une boîte à lettres électronique, et tous les matériels nécessaires à l'exécution de sa mission.

## **Page intranet**

### **Médiateur de l'université**

L'université de Tours a mis en place un Médiateur pour les personnels.

Monsieur Christian GARBAR a été élu à cette fonction par le Conseil d'administration sur proposition du Président de l'université.

Le Médiateur peut être saisi :

- par toute personne membre du personnel de l'Université qui, dans l'exercice de ses activités professionnelles, se trouve en conflit avec d'autres membres du personnel ou avec l'administration universitaire, dès lors qu'elle considère que ce conflit est préjudiciable à ses intérêts ;
- par le Président de l'Université lui demandant d'intervenir dans un conflit entre les structures internes de l'Université ou entre celles-ci et la Présidence.

La compétence du Médiateur n'inclut pas :

- les faits de discrimination ou de harcèlement, pour lesquels des procédures spécifiques sont prévues ;
- les conflits entre les structures internes de l'Université ou entre celles-ci et la Présidence, sauf lorsqu'il est saisi par le Président et que la médiation a été acceptée.

Pour contacter le Médiateur :

- de préférence par courriel : [christian.garbar@univ-tours.fr](mailto:christian.garbar@univ-tours.fr)
- ou par téléphone : 06 19 16 35 22

Par ailleurs, le Médiateur académique (Cf. Code de l'éducation, articles D. 222-37 à D 222-42-1) peut être saisi aussi bien par les personnels que par les étudiants (qui ne peuvent pour leur part saisir le Médiateur de l'Université).

Pour le contacter :

Hugues Sollin, Médiateur académique  
21 rue Saint-Etienne, 45043 Orléans cedex 1  
Tél. 02.38.79.42.01  
Courriel : [mediateur@ac-orleans-tours.fr](mailto:mediateur@ac-orleans-tours.fr)