

EXERCICE 2017

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UNIVERSITE FRANCOIS-RABELAIS DE TOURS

Séance du 16 octobre 2017

DELIBERATION n°2017-71

Le conseil d'administration s'est réuni le 16 octobre 2017 en séance plénière, sur convocation du président de l'université, adressée le vendredi 6 octobre 2017.

Vu le Code de l'éducation,  
Vu les statuts de l'Université,

Point de l'ordre du jour :

2.2. Rapport du médiateur et renouvellement de mandat.

Exposé de la décision :

Conformément à l'article 2.9. de l'annexe aux statuts de l'Université, M. Christian Garbar, médiateur de l'Université, présente son rapport d'activité 2015-2017.

Son mandat de deux années étant arrivé à son terme, il est proposé de le renouveler.

Proposition de décision soumise au conseil :

- Renouvellement du mandat de M. Christian Garbar en tant que médiateur de l'Université.

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

Nombre de membres constituant le conseil :	37
Quorum :	19
Nombre de membres participant à la délibération :	27
Abstentions	0
Votes exprimés	27
Pour :	27
Contre	0

Pièce jointe :

- Rapport d'activité 2015-2017 du médiateur de l'Université.

Fait à Tours, le 19 OCT. 2017  
Le Président,

  
Philippe Vendrik

Classée au registre des délibérations du conseil d'administration, consultable au secrétariat de la direction des affaires juridiques

Délibération publiée sur le site internet de l'université le : 24 OCT. 2017

Transmise au recteur le :

24 OCT. 2017



# **RAPPORT DU MÉDIATEUR**

## **2015-2017**

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

**Bureau : RDC bâtiment G – 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 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*

*A titre exceptionnel, le rapport du Médiateur, en principe annuel, porte sur les deux années universitaires 2015-2017 et 2016-2017, le nombre d'affaires à traiter n'étant pas suffisant pour faire l'objet d'un rapport à l'issue de l'année universitaire 2015-2016 : j'ai en effet été élu par le Conseil d'Administration le 6 juillet 2015 pour une entrée en fonctions à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2015.*

*Je voudrais d'abord remercier le Conseil d'Administration de m'avoir fait confiance pour exercer cette délicate mission, et rendre hommage à mon prédécesseur Mme Marie-Claire Trollé, qui l'a brillamment accomplie avant moi, et dont j'ai été honoré et fier de prendre la suite.*

*L'on trouvera dans les pages qui suivent un bilan de l'activité du Médiateur, 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

Le Médiateur a été saisi de 24 plaintes dans la période considérée (2015-2017). 5, émanant d'étudiants, ont été rejetées pour incompétence, et 19 ont fait l'objet d'un traitement au fond. L'on observe une certaine augmentation du nombre des plaintes recevables, puisque 16 avaient été traitées entre 2013 et 2015, et même une accélération du rythme des plaintes dans la période récente : de 8 plaintes dans l'année universitaire 2015-2016, l'on est en effet passé à 11 dans l'année universitaire 2016-2017, qui n'est pas encore terminée à l'heure où le présent rapport est clôturé (15 juin 2017).

## Origine des plaintes

Les plaintes proviennent presque à égalité de femmes et d'hommes (10 c/9), soit la quasi-parité, et, dans la même proportion, d'enseignants et d'enseignants-chercheurs et de personnels BIATSS (10 c/9), ce qui était d'ailleurs déjà le cas entre 2013 et 2015, avec cette nuance que, dans la première catégorie, les PR sont moins impliqués que les MCF, PRAG, PRCE ou contractuels (2 c/8), mais que dans la seconde, l'on trouve une quasi-égalité entre titulaires et contractuels (5 c/4).

## Nature des plaintes

L'une des fonctions du Médiateur, bien qu'elle n'ait pas été expressément prévue par son statut, est parfois une fonction de conseil, soit exclusive de toute plainte (2 cas), soit la plupart du temps, couplée avec une véritable plainte révélatrice d'un conflit.

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 (60 % des cas)

- Les conflits entre personnes peuvent d'abord être ce que l'on pourrait appeler des « querelles de voisinage », qui traduisent une cohabitation difficile au sein des locaux occupés ;
- Mais ces conflits consistent aussi et surtout en affrontements entre collègues dans l'organisation et le fonctionnement d'une structure (service, laboratoire, département).

### - Conflits avec l'Administration (40 % des cas)

Ces conflits, qui ne sont donc pas les plus fréquents, concernent soit des revendications salariales, soit des questions portant sur les positions des fonctionnaires (congrés, disponibilité, mise à disposition), soit encore des critiques sur l'évaluation et l'organisation du travail.

## Méthodes et résultats

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. 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 : depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015, une trentaine d'entretiens, soit avec ces derniers, soit avec les

plaignant(e)s, ont été effectués, et près d'une centaine de courriels reçus et/ou envoyés. 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, qui porte le plus souvent sur l'application contestée d'un texte, il recherche avec le responsable de la structure concernée si le texte a été correctement appliqué en l'espèce, et le cas échéant propose son interprétation d'un texte ambigu.

Dans la plupart des cas, les conflits ont été 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 pas encore, à ce jour, été utilisé, soit que cette réunion tripartite n'ait pas été jugée nécessaire, soit qu'elle ait été (une seule fois) refusée par l'une des parties au conflit. L'on notera que dans les conflits entre un membre du personnel et l'Administration, si celle-ci a accepté de revoir dans une hypothèse l'application d'un texte, ou dans un autre cas accepté l'interprétation du Médiateur dans une hypothèse complexe, elle a, dans la plupart des cas, correctement interprété et/ou appliqué les textes en vigueur, et il a alors appartenu à ce dernier de l'expliquer au (à la) plaignant (e).

Le Médiateur a été deux fois automatiquement dessaisi, une fois en application de l'article 2 du statut, en raison de l'engagement de poursuites disciplinaires à l'encontre d'un plaignant, et une fois parce que les parties ont finalement refusé de se rencontrer, l'auteur de la plainte ayant décidé de se placer sur le terrain contentieux.

## **II - REMARQUES GÉNÉRALES**

L'observation des différentes affaires que le Médiateur a eu à résoudre montre que le nombre de conflits est relativement faible, si on le rapporte à celui des personnels de l'Université (2 490) : moins de 1 % des personnels a été concerné. Cela étant, l'on manque de points de comparaison, puisqu'il n'existe pas de statistiques nationales sur cette question, et qu'il n'existe pas non plus de Médiateurs dans toutes les Universités : lorsque l'institution se sera développée, il sera sans doute utile de constituer un réseau de Médiateurs.

Toutefois l'expérience de ces deux années montre l'intérêt d'une institution de médiation à l'intérieur de l'Université.

Elle permet en effet aux membres du personnel d'exposer les problèmes rencontrés au travail en toute liberté, le Médiateur étant tenu à une obligation de confidentialité (article 1<sup>er</sup> du statut). Le rôle du Médiateur, qui est, depuis l'origine, un retraité de l'Université, est placé dans une position distanciée par rapport à la vie universitaire, et a en effet un rôle d'écoute, de conseil, et parfois de

dédramatisation de situations susceptibles de perturber non seulement la vie au travail, mais aussi la santé des personnes qui viennent le consulter. Le Médiateur n'est bien évidemment ni un psychologue, ni un médecin, praticiens qu'il ne saurait remplacer, et que les plaignant(e)s doivent parfois également consulter, car les conflits au travail génèrent des situations de stress perturbant souvent assez gravement leur vie personnelle.

L'institution du Médiateur semble également bénéfique pour l'Administration. Le Médiateur, par le dialogue toujours très constructif qu'il entretient avec ses représentants, peut, à l'occasion des conflits à traiter, contribuer à élucider des questions juridiques : certaines parfois complexes ont en effet été soulevées lors de ces différentes affaires (sur le congé thérapeutique, la disponibilité, la mise à disposition, les heures complémentaires, le temps de travail). Dans certains cas, rares il est vrai, le Médiateur a pour devoir de rappeler ce qu'un administrateur, pris dans les obligations multiples exigées par sa charge, peut parfois momentanément oublier, à savoir que les membres du personnel sont aussi des personnes, soucieuses, et très soucieuses même, de considération, et que derrière les personnes, il y a aussi des familles.

### **III - RECOMMANDATIONS**

#### **Recommandation n° 1**

Le Médiateur préconise que les services compétents de l'Université l'informent systématiquement de toute action disciplinaire 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. C'est ainsi par hasard qu'il a appris qu'un plaignant était l'objet d'une telle action.

#### **Recommandation n° 2**

Bien que des efforts soutenus d'information aient été faits pour faire connaître l'institution du Médiateur, il faudrait sans doute aller plus loin, en précisant mieux son rôle. Et rappeler d'abord que le Médiateur a un rôle subsidiaire, n'ayant en principe vocation à intervenir que lorsque le problème posé aura d'abord été évoqué au sein de l'UFR ou/et du service concerné. Ensuite que sa compétence ne s'étend pas aux conflits personnels de type privé sans rapport avec le fonctionnement de l'Université, ni aux conflits opposant des structures internes à l'Université. Et enfin, que cette compétence ne s'étend pas non plus au harcèlement sexuel et moral, pour lequel il existe une procédure spécifique, en cours de simplification, même si le Médiateur peut jouer en la matière un rôle pour conseiller et orienter toute personne se sentant victime d'un tel agissement.

Il faudrait insister sur l'idée centrale sur laquelle se fonde le rôle du Médiateur : celui-ci n'est ni un procureur ni un avocat, et il n'entre pas non plus en concurrence avec les syndicats. Sa fonction consiste, dans l'intérêt général de l'établissement, c'est-à-dire dans l'intérêt de tous, à tenter de trouver des solutions amiables aux éventuels conflits pouvant surgir entre des membres du personnel ou entre ceux-ci et l'Administration universitaire.

### Recommandation n° 3

S'il faut sans doute renoncer à réformer la nature humaine, et donc accepter avec une certaine indulgence l'être humain tel qu'il est, « *avec ses faiblesses, ses passions, ses imprudences....* », selon la formule célèbre d'un illustre membre du Conseil d'Etat au XIXème siècle, de sorte que l'on ne pourra jamais supprimer totalement querelles et rivalités personnelles, l'on peut cependant essayer de mettre en place des dispositifs de prévention susceptibles de réduire le nombre d'occasions de conflits du travail, et contribuer ainsi à la difficile lutte contre les risques psychosociaux.

L'une des revendications importantes qui semble émerger de façon persistante de ces nombreux entretiens est celle d'un besoin de considération et d'autonomie des personnels, plus spécifiquement les personnels BIATSS, notamment dans l'organisation du travail. Peut-être y aurait-il là une réflexion à accomplir pour mieux concilier cette aspiration, émanant de personnels toujours mieux formés, avec le nécessaire respect de l'ordre hiérarchique (« *tout fonctionnaire ... doit se conformer aux instructions de son supérieur hiérarchique* », selon l'article 28 du titre 1<sup>er</sup> du statut général de la fonction publique).

Et simultanément, il faudrait faire en sorte que, dans notre société ultra-individualiste, l'on n'oublie ni les règles élémentaires du « vivre-ensemble », ni l'« esprit de service public ». Les premières relèvent essentiellement de la conscience personnelle de chacun, même si l'Université tient, à juste titre, à les rappeler (*cf.* la charte de déontologie), mais le second, qui relève plutôt de la conscience professionnelle, gagnerait à être davantage remis en perspective. Les différents moyens contemporains de diffusion de la déontologie, comme les codes ou chartes de déontologie ou de bonnes pratiques, en sont des vecteurs nécessaires, mais peut-être ne sont-ils pas suffisants : il faudrait sans doute en parler, dans des réunions spécifiques, afin que la déontologie soit une réalité vivante plutôt qu'une série de préceptes contenus dans un texte, que l'on lit une fois avant de l'archiver.

# **ANNEXES**

## LE MEDIATEUR DE L'UNIVERSITE FRANCOIS-RABELAIS DE TOURS

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

Le médiateur de l'Université François-Rabelais 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 ne peut être saisi que des plaintes des agents de l'Université. Il ne peut se saisir d'une affaire dès lors qu'un contentieux est en cours devant les juridictions administratives ou judiciaires, qu'une action disciplinaire est engagée, ou bien lorsque le Défenseur des droits ou un autre médiateur public ont déjà été saisis de la même affaire.

### **Article 3** :

Le médiateur peut être saisi :

- par tout membre de la communauté universitaire qui, dans l'exercice de ses activités en lien avec l'Université, se trouve en conflit avec d'autres personnes dépendant de l'Université dès lors qu'il considère que ce conflit est préjudiciable à ses intérêts ;
- par un tiers qui connaîtrait une situation grave de conflit (incluant les faits de discrimination ou de harcèlement) et dont les victimes n'oseraient pas saisir les responsables de l'Université ;
- par le président de l'Université, pour agir dans les conflits entre personnes ou entre groupes, qui ont accepté préalablement l'intervention du médiateur.

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

### **Article 4** :

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, sauf à ce que ses demandes contreviennent à des dispositions légales ou réglementaires.

Le médiateur peut classer sans suite les plaintes qui lui paraissent infondées. Il fait alors connaître au plaignant, par écrit, les raisons de sa décision.

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 d'activité, il suggère au président la mise en place de procédures ou d'organisations destinées à prévenir la répétition des conflits portés à sa connaissance.

**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.

Adopté par le Conseil d'administration du 3 avril 2010

# Médiateur de l'université

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

Monsieur GARBAR Christian a été nommé à cette fonction par le Président de l'université.

Le médiateur peut être saisi :

- par tout membre de la communauté universitaire qui, dans l'exercice de ses activités en lien avec l'université, se trouve en conflit avec d'autres personnes dépendant de l'université dès lors qu'il considère que ce conflit est préjudiciable à ses intérêts.
- par un tiers qui connaîtrait une situation grave de conflit (incluant les faits de discrimination ou de harcèlement) et dont les victimes n'oseraient pas saisir les responsables de l'université.
- par le Président de l'université, pour agir dans les conflits entre personnes ou entre groupes, qui ont accepté préalablement l'intervention du médiateur.

Contactez le médiateur :

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

**Par ailleurs**, un médiateur de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur est à votre service (Décret du 01/12/1998 N°98-1082 - Article 40 de la Loi N°2007-1199 du 10/08/2007 relative aux libertés et responsabilités des universités et instituant les « médiateurs de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur »).

Si :

- vous êtes étudiant, enseignant-chercheur, agent administratif, personnel technique, parents...
- vous n'arrivez pas à obtenir les informations que vous recherchez
- vous êtes en désaccord (problèmes de bourse, inscription, examen, carrière...)
- vous êtes en conflit et ne parvenez pas à obtenir explication ou satisfaction
- vos démarches n'aboutissent pas

Vous pouvez faire appel à :

Hugues Solin, médiateur académique  
Rectorat, 4 rue Marcel-Proust, Bâtiment C, 45000 Orléans  
Tél. 02.38.79.42.01  
E-mail : [mediateur@ac-orleans-tours.fr](mailto:mediateur@ac-orleans-tours.fr)

Saisine gratuite, confidentialité totale, dialogue, médiation, concertation... dans le cadre des lois et règlements (si possible par courrier électronique).