



Mission de médiation

Rapport d'activité 2021

Ce rapport décrit l'activité du médiateur de Sorbonne Université au cours de l'année 2021. Tout en respectant l'obligation de confidentialité attachée à la médiation, il présente les différents volets de l'activité. Sa trame est similaire à celle des rapports précédents dont certains paragraphes de présentation générale ont été repris afin de rendre la lecture de ce document autonome.

I. Contexte

Après une année 2020 fortement perturbée par les différentes mesures prises en réponse à la pandémie, on avait espéré une année 2021 plus simple mais cela n'a malheureusement pas été le cas. Comme toutes celles de l'université, l'activité de médiation a bien sûr été modifiée par ce contexte. On retrouve un phénomène déjà observé en 2020 : alors qu'on aurait pu penser que ces bouleversements auraient conduit à une augmentation des saisines, on a assisté à une diminution du nombre de saisines par rapport à 2019, certes moins forte en 2021 (-21 %) qu'en 2020 (-57 %).

I.1. Cadre général

La médiation fait partie des MARD (moyens alternatifs de règlement des différends) qui se développent fortement dans tous les secteurs de la société. Il s'agit de mettre en place des procédures plus simples et surtout plus rapides que les démarches judiciaires pour résoudre des difficultés entre différentes parties.

Conformément aux textes la régissant, Sorbonne Université s'est dotée d'un médiateur en octobre 2018 (nomination pour un mandat de trois ans). L'université s'est inscrite dans la continuité de la politique des établissements à l'origine de Sorbonne Université puisque chacun d'entre eux avait une médiatrice ou un médiateur en leur sein. La fin de la mission intervenant durant le mandat de l'administrateur provisoire, il a choisi de proroger la mission jusqu'au 31 janvier 2022, laissant ainsi à la nouvelle équipe présidentielle le soin de choisir un médiateur ou une médiatrice pour une durée de trois ans.

Il est à noter que la médiation au sein des universités n'est abordée dans aucun texte légal ou réglementaire. Ceci peut s'expliquer par l'existence du réseau des médiateurs académiques dont le champ de compétences inclut l'enseignement supérieur.

Le choix a été fait par l'université de l'inscrire dans ses statuts et son règlement intérieur alors qu'actuellement, peu d'établissements d'enseignement supérieur ont fait le choix de mettre en place une structure de médiation. Un recensement rapide indique qu'il n'y en a guère plus d'une dizaine même si ce nombre augmente peu à peu d'année en année. De plus, certaines missions de médiation ont disparu récemment. De même, la situation est hétérogène au sein des EPST. À titre d'exemple, il y a une médiatrice au CNRS mais personne n'assume officiellement cette mission à l'Inserm.

I.2. Rappel des missions

Dans les textes de l'université, la définition des missions de la médiatrice ou du médiateur de l'université est relativement générale. Ils laissent la personne en charge de la mission assez libre de l'organiser selon sa vision. Il est donc nécessaire de préciser la façon dont a été comprise la mission de médiation.

D'une manière générale, la saisine du médiateur se fait après que les recours prévus dans les procédures de l'université ont été épuisés et avant tout engagement dans la voie contentieuse.

I.2.a. Les différents types de médiation

De fait, dans une institution de type université, la médiation correspond à trois situations distinctes :

- La médiation institutionnelle traite des différends entre un usager (ou plusieurs) et l'institution. Pour l'université, le public concerné est constitué principalement des étudiantes et étudiants et des stagiaires de formation continue. Elle présente des similarités avec la médiation de la consommation.
- La médiation institutionnelle interne concerne les différends entre l'institution et les personnes qu'elle emploie.
- La médiation interne (ou médiation interpersonnelle) aide au règlement des différends entre personnes travaillant dans l'institution, que ce se soit entre deux individus ou entre deux groupes.

Bien évidemment, au-delà de cette typologie très tranchée, on rencontre tout un continuum de situations.

Dans un certain nombre de grandes organisations, ces différents types de médiation sont pris en charge par des structures différentes. Souvent la médiation institutionnelle est séparée des deux autres.

I.2.b. Catégories

Les personnes s'adressant au médiateur ont été réparties en trois publics dans les tableaux et graphiques qui illustrent ce rapport :

- Doctorant :
 - doctorante ou doctorant en cours de contrat doctoral ;
 - ancienne doctorante ou ancien doctorant si la saisine est relative à la période de la thèse ;
- Étudiant :
 - étudiante ou étudiant en cours de formation ou en cours d'inscription ;
 - ancienne étudiante ou ancien étudiant si la saisine est relative à sa scolarité à l'université ;
 - stagiaire de formation continue.

Il faut préciser que le médiateur n'est pas compétent pour traiter des candidatures (et surtout des refus d'admission) des personnes postulant à une formation de l'université. Cela exclut notamment toutes les difficultés liées à Parcoursup. Le médiateur n'intervient pas non plus en cas de contestation d'une décision de jury d'examen ou de diplôme autrement que sur les problèmes liés au respect de la réglementation.

- Personnel :
 - salariée ou salarié de l'université quel que soit son statut à l'exclusion des doctorantes et doctorants ;
 - personne ayant été salariée de l'université si la saisine est relative à son activité à l'université ;
 - personne rémunérée ponctuellement par l'université ;
 - personne travaillant dans les locaux de l'université salariée d'une autre structure (EPST par exemple).

1.2.c. Information de la communauté universitaire

En plus de l'activité de médiation au sens strict, le médiateur a un rôle d'information sur la médiation auprès de la communauté universitaire par différents moyens (site web, courriers, réunions d'information...).

En vertu du règlement intérieur de l'université, il rend compte de son activité aux CA et CT annuellement. Ce compte-rendu peut également est présenté à toute instance qui le souhaite.

Enfin, la dernière mission du médiateur est de formuler des préconisations au vu des situations qu'il a rencontrées dans l'exercices de ses missions.

1.3. Position du médiateur

1.3.a. Déontologie

Outre par les textes de référence de l'université, l'activité du médiateur est encadrée par une déontologie (un exemple de code d'éthique et de déontologie est accessible sur <https://www.cpmn.info/codeome/>) surtout en ce qui concerne la médiation interne. Dans ce cadre, les principaux engagements du médiateur sont :

- la neutralité : il ne prend pas position (ce n'est ni un juge, ni un arbitre), en particulier vis-à-vis des solutions retenues par les parties ;
- l'indépendance : il est détaché de toute pression intérieure ou extérieure à la médiation. Si les conditions de son indépendance ne sont plus garanties, il interrompt la médiation ;
- l'impartialité : il n'a pas de communauté d'intérêt avec l'une ou l'autre des parties ; il se montre juste et équitable avec chacune d'elles, le médiateur est présent pour l'une et pour l'autre ; en cas de proximité avec l'une des parties, le médiateur se dessaisit du dossier et

propose de le transmettre à une autre structure de médiation (médiateur académique, par exemple) ;

- la confidentialité : seules les parties peuvent lever la confidentialité des éléments échangés au cours de la médiation.

Dans le cadre de la médiation institutionnelle, la position du médiateur est différente dans la mesure où son intervention se situe entre une personne et l'établissement. Les principes de base restent valables, hormis la confidentialité qui est incompatible avec le traitement du dossier. Il faut également rappeler que le médiateur n'est pas en capacité de prendre des décisions et que celles-ci sont toujours prises (ou non) par les personnes responsables de la structure ou de l'activité concernée. Ce point n'est pas toujours bien compris par les personnes s'adressant au médiateur. Dans le même ordre d'idée, celui-ci n'est pas l'avocat de la personne qui le saisit.

1.3.b. Formation

Se former est nécessaire pour mener à bien la mission de médiation surtout en ce qui concerne la médiation interne. Les formations structurées suivies en 2019 et 2020 sont régulièrement complétées par actions ponctuelles (ateliers d'entraînement, séance de supervision, séminaires...) organisées dans le cadre de différents réseaux.

1.3.c. Implication dans les réseaux

La médiation est la plupart du temps un exercice isolé, hormis les quelques fois où est pratiquée une co-médiation faisant intervenir deux médiateurs ou médiatrices. Il est utile, voire nécessaire, de pouvoir échanger avec des collègues sur les bonnes pratiques et obtenir des informations de natures diverses et participer à des actions de formation. C'est ce que permet la participation à des associations ou des syndicats tels que :

- le club des médiateurs internes : structure informelle regroupant des médiatrices et médiateurs internes de grandes entreprises et d'établissements ;
- le SYME : syndicat professionnel des médiateurs (<https://www.syme.eu>);
- Médiations plurielles : association des médiatrices et médiateurs ayant suivi une formation en médiation du Cnam ;
- en 2021, s'est mise en place une structure (encore informelle) regroupant des médiateurs d'établissements relevant du secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Compte tenu du contexte sanitaire, le fonctionnement de ces structures a encore été fortement perturbé en 2021, notamment avec une partie des réunions se déroulant en visio-conférence.

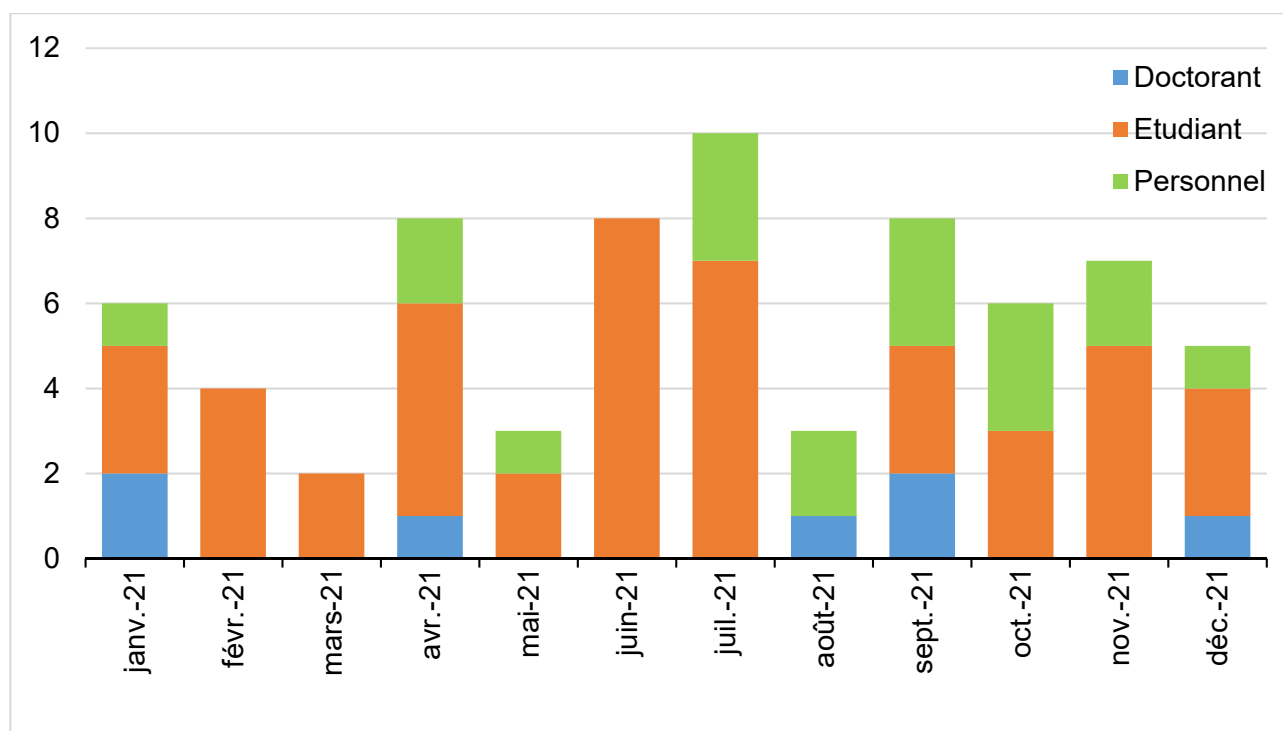
II. Interventions du médiateur en 2021

De janvier à décembre 2021, le médiateur a été saisi 70 fois pour des interventions relevant de son champ de compétences. En plus de ces saisines, il a été contacté 24 fois pour des demandes n'entrant pas dans le champ de sa mission : demandes de renseignement sur les formations,

confusion sur le nom de Sorbonne de la part d'étudiants de Paris 1 (Panthéon-Sorbonne) ou Paris 3 (Sorbonne Nouvelle). Dans la mesure où ce nombre reste parfaitement gérable, une réponse leur est systématiquement apportée, par exemple sous forme d'un lien renvoyant à une page web du site de l'université adaptée à la demande ou coordonnées du médiateur académique.

II.1. Saisines

La répartition temporelle des saisines a été irrégulière comme le montre le graphique ci-dessous.

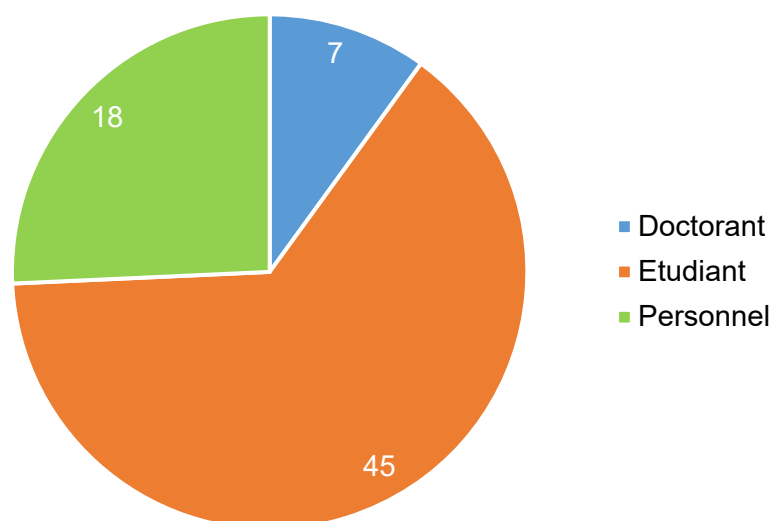


Flux mensuel des 70 saisines

Les saisines ont réaugmenté en 2021 après une diminution très importante en 2020 (38) mais n'ont pas atteint le niveau de 2019 (89). L'explication de ces importantes fluctuations n'est pas évidente à trouver. Le contexte de la pandémie peut en être à l'origine mais on peut s'interroger sur le fait que la communauté universitaire aurait rencontré moins de difficultés durant ces périodes. Il est également possible que les effets des différentes communications sur la médiation réalisées au début de la mission se soient progressivement estompés.

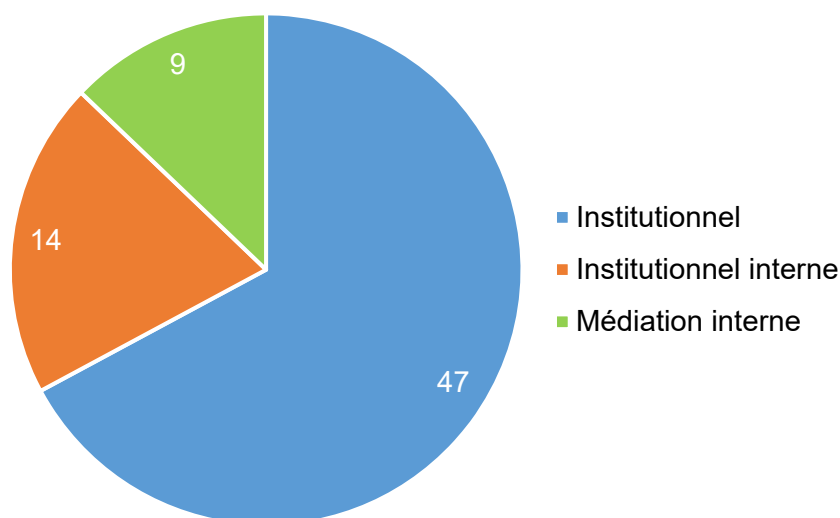
Quelle que soit l'année considérée, le flux de saisines est faible au regard de la taille de la communauté universitaire. Cela doit inciter à mieux informer sur le dispositif de médiation qui reste certainement encore insuffisamment connu.

La répartition selon le public indique que, comme les années précédentes, la majorité des saisines provient des usagers.



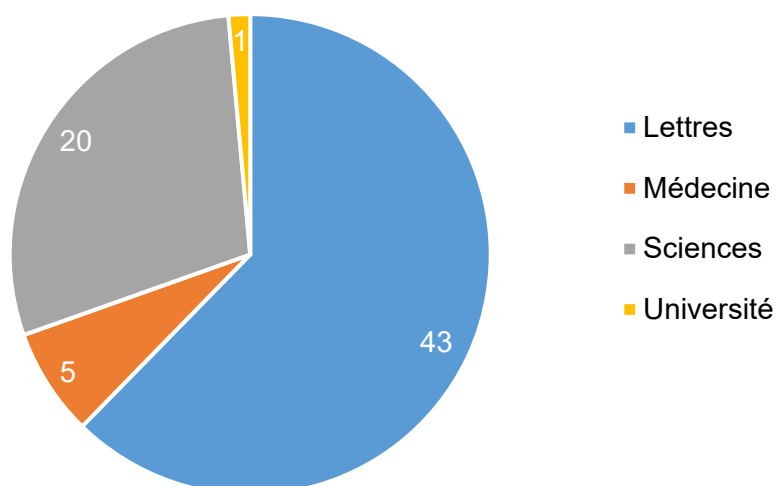
Répartition des 70 saisines par public

En cohérence avec la répartition selon le public, on note que le type de médiation le plus fréquemment rencontré est la médiation institutionnelle.



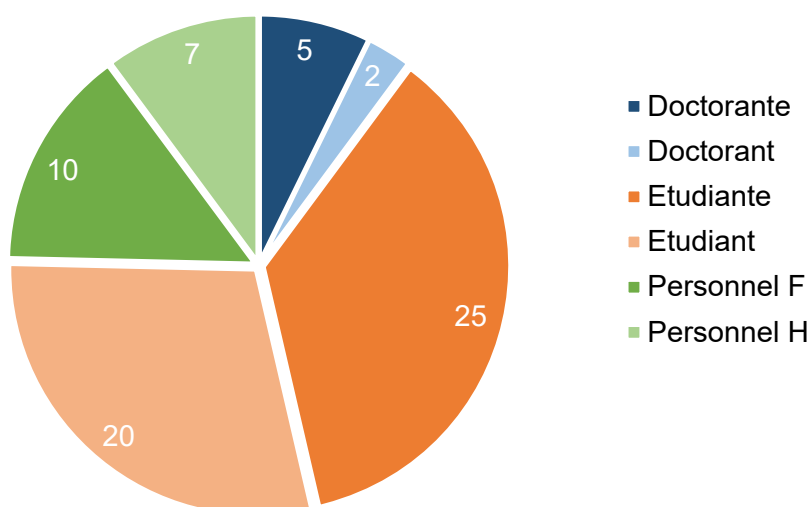
Répartition des 70 saisines par type de médiation

Les saisines peuvent être le plus souvent rattachées à l'une des facultés, ce qui donne la répartition suivante. On retrouve le même déséquilibre qu'en 2020 avec plus de 60 % des saisines rattachées à la faculté des lettres. Une explication possible est une meilleure visibilité de la médiation sur le site de la faculté des lettres que sur ceux des deux autres facultés.



Répartition des 70 saisines selon les facultés

Alors qu'en 2020 la répartition entre femmes et hommes dans les saisines était très déséquilibrée (près de 80 % de femmes), on revient à une situation plus équilibrée (57 % de femmes) proche de celle de 2019. Il n'y a pas d'explication claire à ces fluctuations.

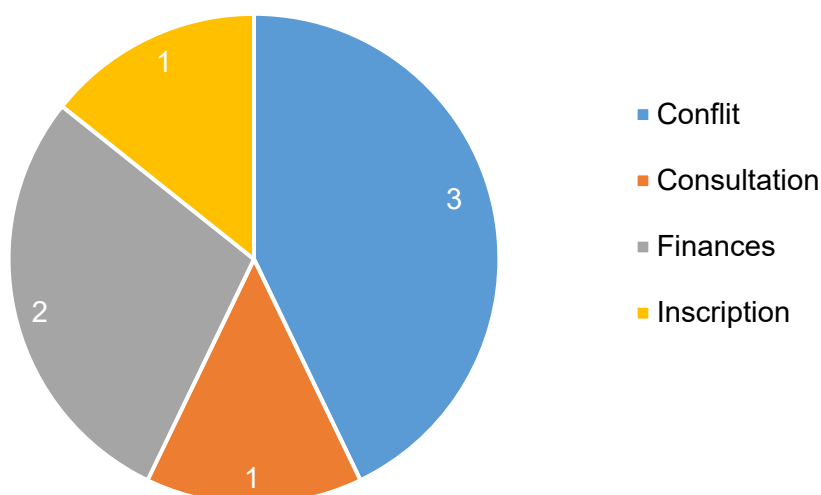


Répartition femme/homme dans les 70 saisines

II.2. Motifs

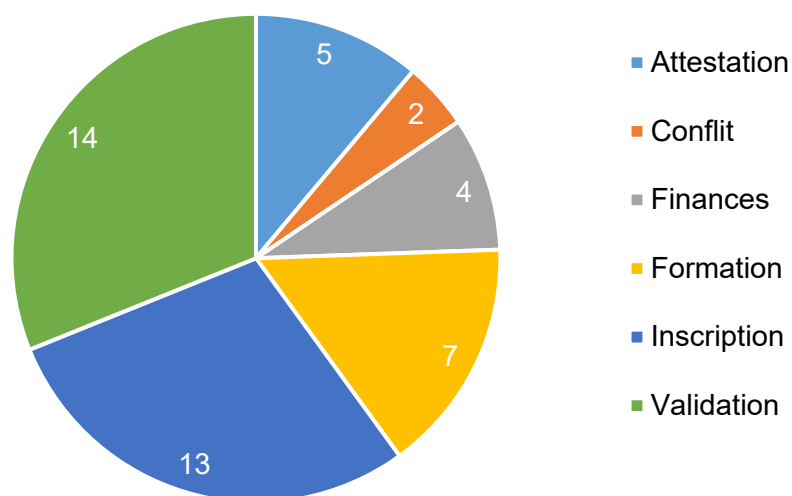
Les motifs sont bien évidemment variables suivant le type de public.

Même si leur répartition est donnée, le faible nombre de saisines de la part des doctorantes et doctorants doit inciter à la prudence quant à son interprétation.



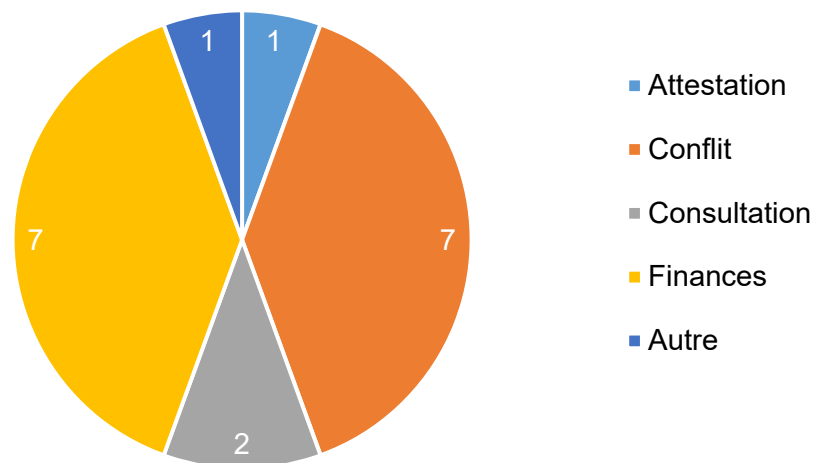
Répartition des motifs des 7 saisines par les doctorantes et doctorants

Dans le public étudiant, on retrouve que les motifs liés à l’inscription ou à la validation restent très présents puisqu’ils représentent presque les deux tiers des saisines.



Répartition des motifs des 45 saisines par les étudiantes et étudiants

Le nombre de demandes relatives à la validation reste important en proportion alors que le médiateur n’est pas compétent pour les aspects liés aux notes ou aux décisions de jury. Le médiateur n’émettant pas d’avis, il ne peut se permettre de juger du caractère justifié ou non de la saisine, cependant la plupart sont tout à fait compréhensibles. Cependant, un certain nombre d’étudiantes ou étudiants continue à s’adresser directement au médiateur sans commencer par une démarche auprès des responsables de leur formation.



Répartition des motifs des 18 saisines par les personnels

On retrouve chez les personnels une répartition proche de celle de 2019 avec une place importante des conflits relevant de la médiation interne et des problèmes d'ordre financier correspondant à de la médiation institutionnelle interne.

II.3. Résultats

II.3.a. Classification des réponses

Afin d'obtenir une vision synthétique des réponses apportées aux demandes, celles-ci sont réparties dans les catégories suivantes :

- Abandon : cette situation correspond à deux cas de figure :
 - la personne renonce à sa démarche, par exemple en répondant pas aux demandes d'explicitation de sa situation ou interrompant les échanges unilatéralement ;
 - dans le cadre de la tentative de mise en place d'une médiation entre deux personnes, l'une d'entre elle refuse de participer au processus.
- Négatif :
 - la réclamation n'aboutit pas.
 - la médiation entre les parties échoue et n'aboutit pas à un accord entre elles.
- Positif :
 - la personne obtient gain de cause auprès de l'université ou de l'une de ses structures et sa réclamation aboutit ;
 - la médiation entre les deux parties débouche sur un accord entre elles.
- Retrait :
 - le médiateur ne peut pas garantir le bon déroulement de la médiation (par exemple parce qu'il connaît l'une des parties) et donc n'est pas en mesure de conduire la

médiation dans de bonnes conditions. Dans ce cas, la personne est invitée à se tourner vers le dispositif des médiateurs académiques.

II.3.b. Délais

Sur les 70 dossiers ouverts sur la période de référence, 65 étaient clos au 1^{er} janvier 2022. Les deux tableaux ci-dessous indiquent les délais de traitement en fonction soit du public, soit du type de médiation.

	Doctorant	Étudiant	Personnel	Global
Nombre	5	44	16	65
Délai moyen (jours)	33	16	39	23
Délai médian (jours)	10	12	28	14

Délai de traitement des saisines par public

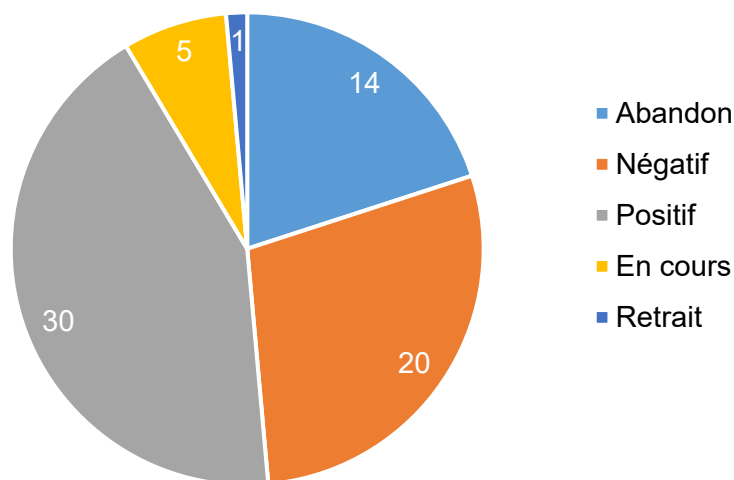
	Institutionnel	Institutionnel interne	Médiation interne	Global
Nombre	45	12	8	65
Délai moyen (jours)	16	24	61	23
Délai médian (jours)	12	25	39	14

Délai de traitement des saisines par type de médiation

Comme les années précédentes, on constate que les délais de traitement sont les plus courts pour la médiation institutionnelle et les plus longs pour la médiation interne. Ce constat est cohérent avec la différence de complexité des dossiers dans les deux cas de figure. On peut estimer que les délais de traitement des dossiers classés en « Institutionnel » et « Institutionnel interne » sont corrects.

Plusieurs dossiers font apparaître que le comportement de l'institution peut être ressenti comme méprisant, notamment dans les cas où il n'y avait pas de réponse ni même d'accusé de réception aux demandes. La médiation en rétablissant un dialogue a souvent permis de lever ce ressenti, ceci indépendamment la réponse. La position du médiateur est nettement plus confortable que celles de nombreux collègues de l'université dans la mesure où, au moins jusqu'à maintenant, il dispose de suffisamment de temps pour pouvoir répondre rapidement aux sollicitations qu'il reçoit, ne serait-ce que sous la forme d'accusé de réception.

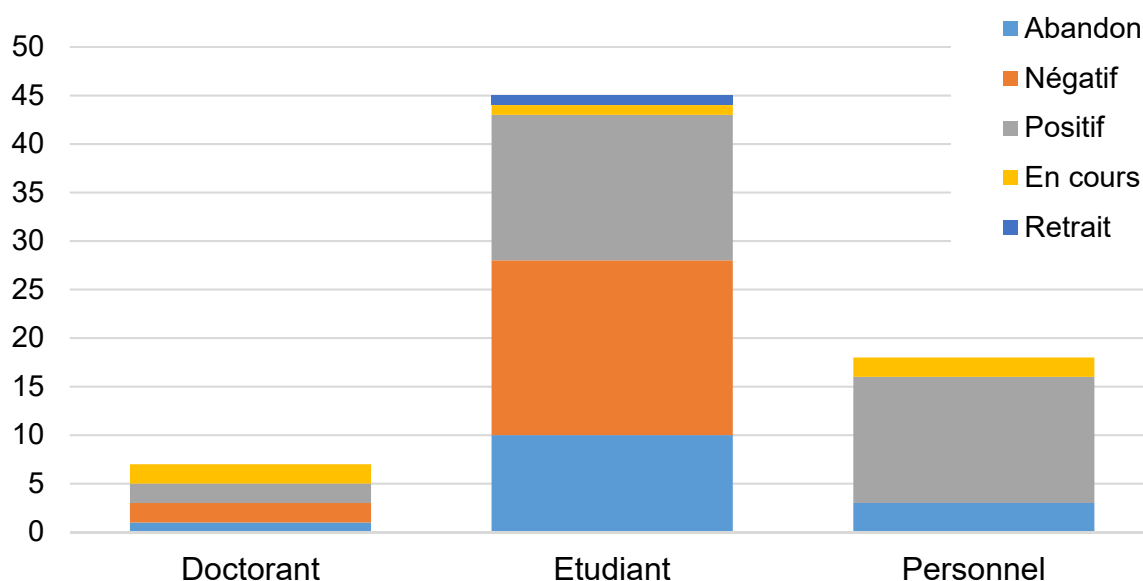
II.3.c. Résultats



Issue des 70 dossiers

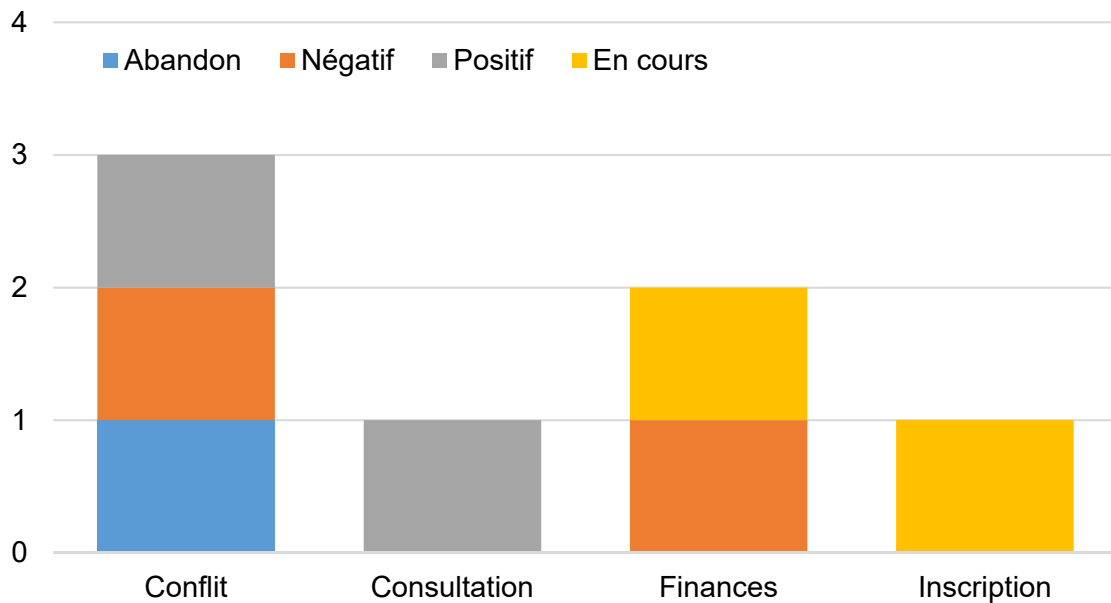
Le taux d'abandon a encore augmenté cette année puisqu'il est passé à 20 %. Cette situation correspond la plupart du temps au cas où les personnes considèrent que la démarche ne leur est pas adaptée, éventuellement parce que leur demande a été satisfaite indépendamment de toute intervention du médiateur. Sur les 50 demandes qui ont été totalement traitées, 60 % ont débouché sur une issue positive, taux équivalent à celui de 2019.

S'il n'est pas raisonnable de calculer des pourcentages pour le public « Doctorant », on peut remarquer que les répartitions sont assez différentes pour les publics « Étudiant » et « Personnel ». En effet, pour ce dernier, il n'y a eu aucune issue négative en 2021, alors que c'était le cas les années précédentes.

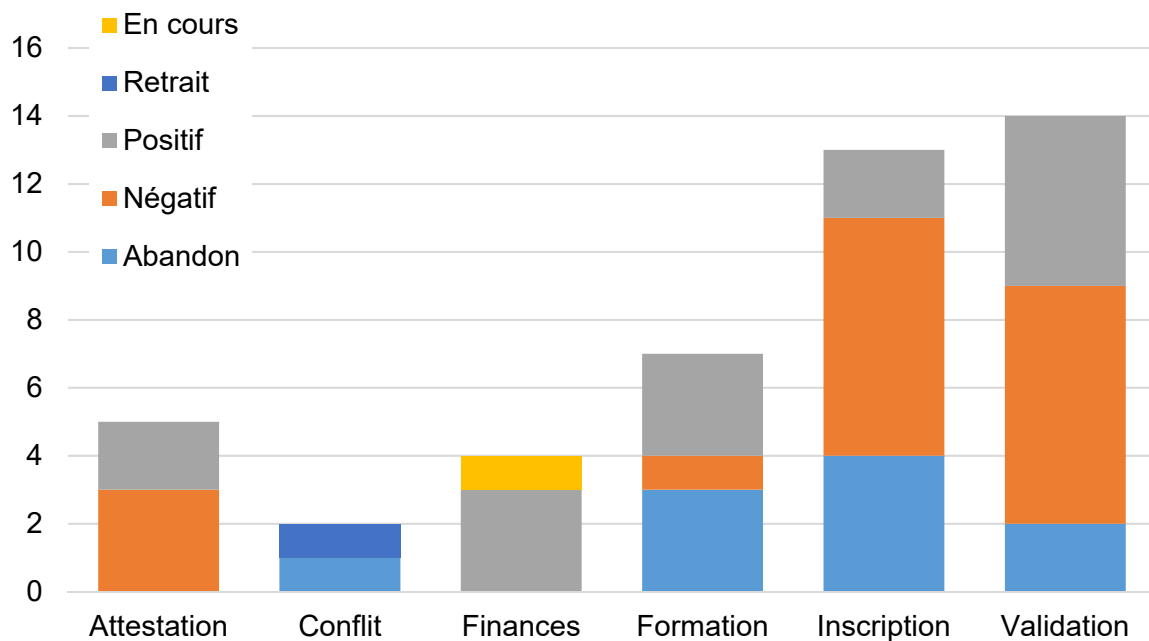


Issue des 70 dossiers par public

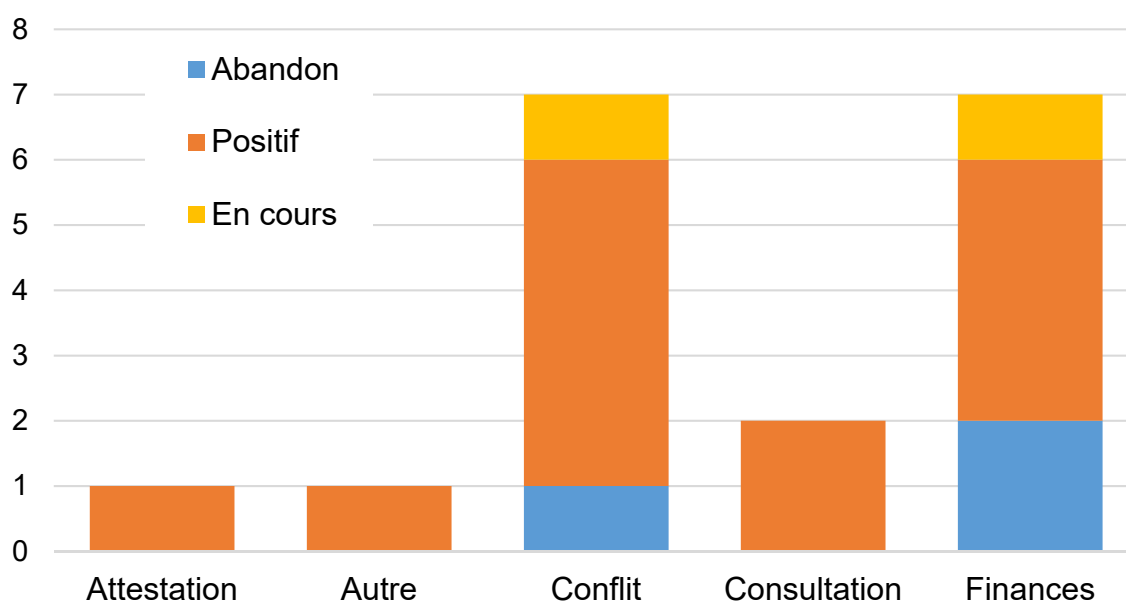
Les graphiques ci-dessous détaillent les issues des dossiers par public et par motif.



Issue des 7 dossiers des doctorantes et doctorants par motif



Issue des 45 dossiers des étudiantes et étudiants par motif



Issue des 18 dossiers des personnels par motif

II.4. Information

Cette année n'a pas été plus propice que la précédente à la poursuite et au développement d'une communication en direction de la communauté universitaire à propos de la mission de médiation. Le faible nombre de saisines incite effectivement à reprendre ce travail de communication.

Dans la mesure où le mandat du médiateur a été prolongé jusqu'au 31 janvier 2022, une nouvelle nomination doit intervenir en ce début d'année. Ce sera l'occasion de relancer une campagne d'information à destination de la communauté universitaire.

III. Bilan

III.1. Évolution

Le tableau ci-dessous donne le nombre de saisines annuelles.

2018 (4 mois)	2019	2020	2021	Moyenne
36	89	38	70	70

Nombre annuel de saisines

Il est difficile d'interpréter ces chiffres compte tenu des facteurs qui ont influencé le fonctionnement de la mission de médiation (démarrage de la mission en 2018 après plusieurs mois d'interruption, perturbations du fonctionnement de l'université liés à la pandémie).

Même si ces chiffres restent très faibles au regard de la taille de la communauté universitaire, on constate un net accroissement par comparaison à l'activité de la médiatrice de l'UPMC décrite dans ses rapports (29 saisines par an) au-delà du changement de périmètre lié à la fusion.

III.2. Préconisations

Les situations rencontrées sont extrêmement variables. Cependant, certains éléments, présentés dans les paragraphes suivants, se retrouvent dans plusieurs saisines et peuvent constituer des points de vigilance et appeler des modifications dans le fonctionnement de l'université. Les préconisations qui en résultent relèvent en partie du « bon sens ». On remarquera qu'elles relèvent essentiellement de situations rencontrées en médiation institutionnelle (interne ou non). En effet, il est beaucoup plus difficile, notamment en raison du nombre relativement faible de saisines, de déterminer des points communs sur lesquels agir dans le cas de médiation interne.

Certaines de ces préconisations ont déjà été mentionnées dans les rapports précédents mais elles restent toujours d'actualité.

III.2.a. Répondre

À toute demande non abusive, fournir un accusé de réception si on n'est pas en mesure d'apporter une réponse dans un délai raisonnable au regard de la demande.

Exemples de situations rencontrées :

- Message laissé sans réponse car la question relèverait d'un autre service ;
- Absence de réponse car le message est adressé à une personne qui a quitté l'université et que la transmission n'est pas assurée.

III.2.b. Informer

Une information facilement accessible, fiable et compréhensible par ses destinataires permet de lever bien des difficultés.

On peut noter qu'une information collective peut constituer une réponse globale à plusieurs demandes. Cependant, l'existence de cette information et son accès doivent être connus.

Exemples de situations ou d'interrogations rencontrées :

- Étudiants ne sachant pas où trouver les modalités de contrôle des connaissances ;
- Intervenant extérieur cherchant à être payé, obtenant des informations avec difficulté (délais en mois) et contradictoires.

III.2.c. Ne pas s'engager inconsidérément

Les engagements ne doivent être pris que si l'on est en mesure de les tenir.

Exemple de situation rencontrée :

- Proposer à une personne d'assurer des vacances d'enseignement alors qu'elle ne remplit pas les conditions pour être rémunérée.

III.2.d. Raccourcir les délais déraisonnables

Le traitement des dossiers doit intervenir dans des délais raisonnables.

Exemples de situations rencontrées :

- Vacances non payées plus d'un an après l'intervention alors que l'intervenant a fourni tous les éléments demandés ;
- Dire à une personne que l'on traite son dossier et ne pas donner d'informations pendant plus de trois mois.

III.2.e. Utiliser raisonnablement la messagerie

Prendre un temps de réflexion avant d'envoyer un message pour notamment évaluer la façon dont il pourra être perçu par les destinataires.

Un message est rarement le seul motif d'un différend entre personnes. Cependant, il arrive assez fréquemment qu'il soit un facteur aggravant la tension. Un bon usage de la messagerie (plage horaire d'envoi, forme et typographie, nombre de messages, liste de destinataires...) devrait être plus largement diffusé et adopté au sein de la communauté.

III.3. Conclusion

Le bilan de cette année d'activité est assez similaire à ceux des années précédentes. Il montre que la médiation est une des voies permettant de régler certaines difficultés apparaissant au sein de l'université. Au vu du faible nombre de saisines, il est probable que pour une part importante de la communauté universitaire, l'existence de la médiation reste inconnue ou pour le moins, n'apparaît pas envisageable. Des efforts doivent être faits auprès de tous pour améliorer la connaissance de ce dispositif qui est au service de tous.

En parallèle, une évolution de la répartition des saisines est souhaitable, avec moins de cas de médiation institutionnelle qui pourraient (ou devraient) être résolus sans intervention du médiateur et plus de cas de médiation interne correspondant à des situations complexes où l'intervention du médiateur peut être plus significative.

IV. Annexes

IV.1. Textes de Sorbonne Université à propos de la médiation

Deux textes réglementaires de Sorbonne Université abordent la mission de médiation

IV.1.a. Statuts de Sorbonne Université

Article 50 : Le médiateur ou la médiatrice de l'université

Un médiateur ou une médiatrice est nommé par la présidente ou le président, qui informe le Conseil d'administration de sa décision.

Le médiateur ou la médiatrice a pour rôle de prévenir les situations conflictuelles et d'aider à la résolution des conflits.

Elle ou il est nommé pour 3 ans.

Ses missions et ses modalités de saisine sont fixées par le règlement intérieur de l'université.

IV.1.b. Règlement intérieur de Sorbonne Université

Art-40 : Médiatrice ou médiateur de l'université

En application de l'article 50 des statuts de Sorbonne Université, pour l'instruction des réclamations et l'exercice de ses attributions, la médiatrice ou le médiateur dispose autant que de besoin des services de l'université et des facultés. Elle ou il peut procéder à des auditions, et demander la communication des documents qu'il estime utiles à l'accomplissement de ses missions. La médiatrice ou le médiateur est soumis à l'obligation de discrétion et de secret professionnel.

Elle ou il doit déclarer tout conflit d'intérêt.

Elle ou il arrête seul les propositions se rapportant à l'exercice de ses fonctions.

La médiatrice ou le médiateur ne reçoit aucune rémunération spécifique telle que prime ou gratification.

La médiatrice ou le médiateur rend compte chaque année au Conseil d'administration et au comité technique de son activité pour l'année universitaire écoulée.

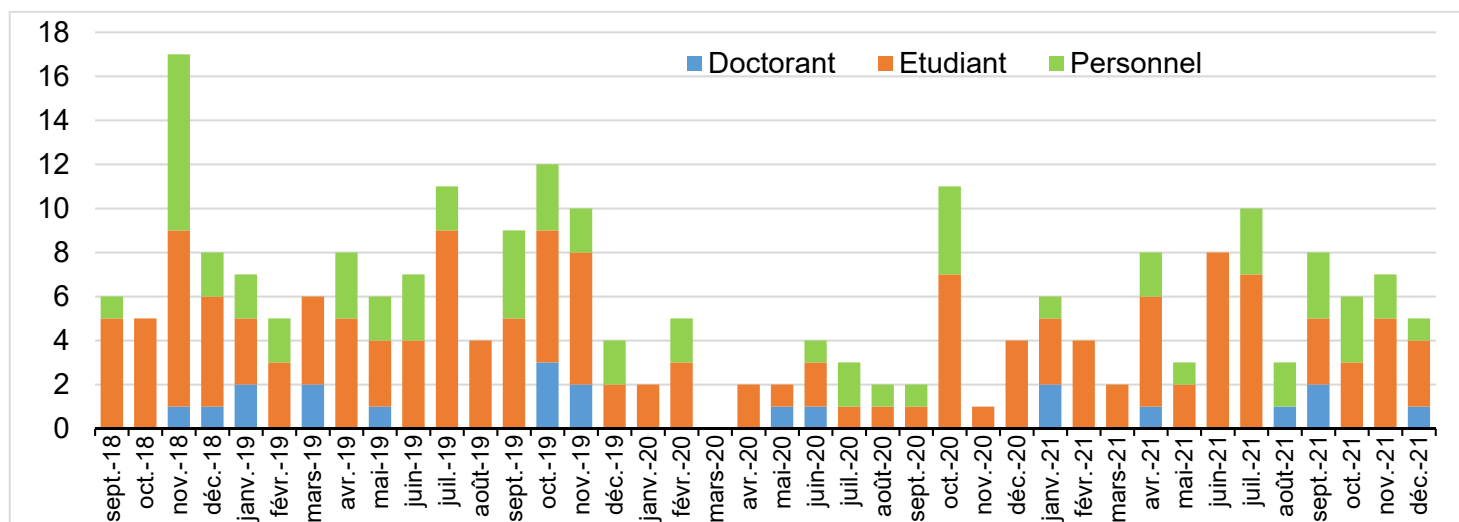
IV.2. Bilan du mandat

La période couverte par ce rapport coïncidant pratiquement avec la fin du mandat, il peut être intéressant de faire un bilan consolidé sur ce mandat sous forme de quelques graphiques et tableaux.

Les chiffres présentés ci-dessous correspondent à la période allant de septembre 2018 à décembre 2021.

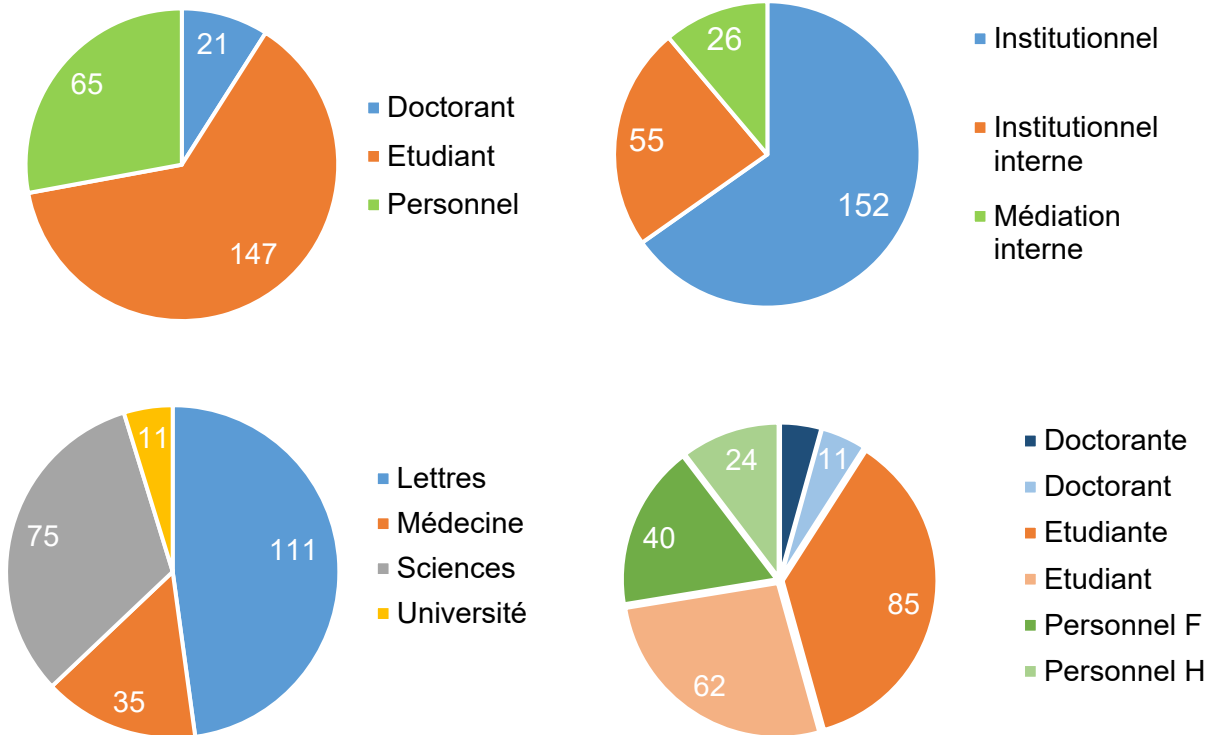
IV.2.a. Saisines

Sur la période considérée, le médiateur a été saisi 233 fois. Le graphique ci-dessous illustre la grande irrégularité du flux.

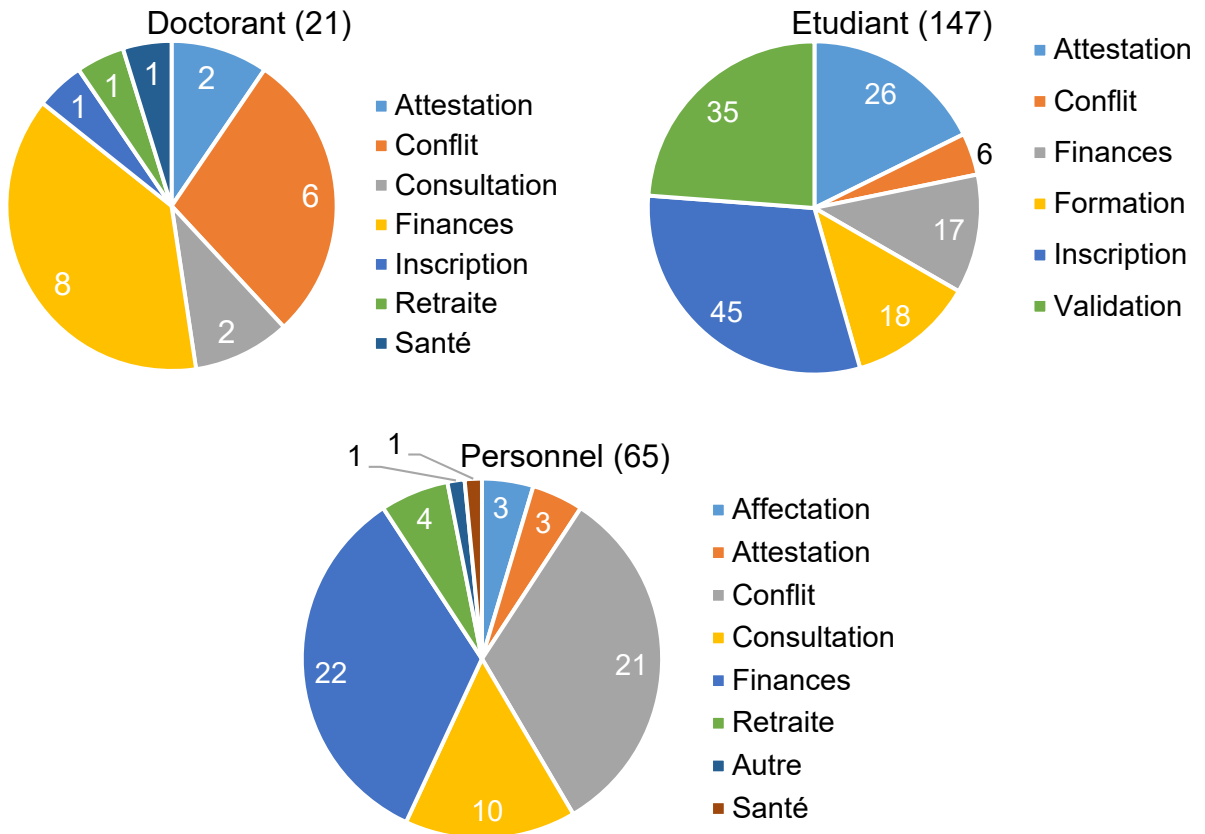


Nombre mensuel de saisines

La répartition des saisines suivant différents critères est donnée dans les figures suivantes.



Répartition des saisines



Motif des saisines par public

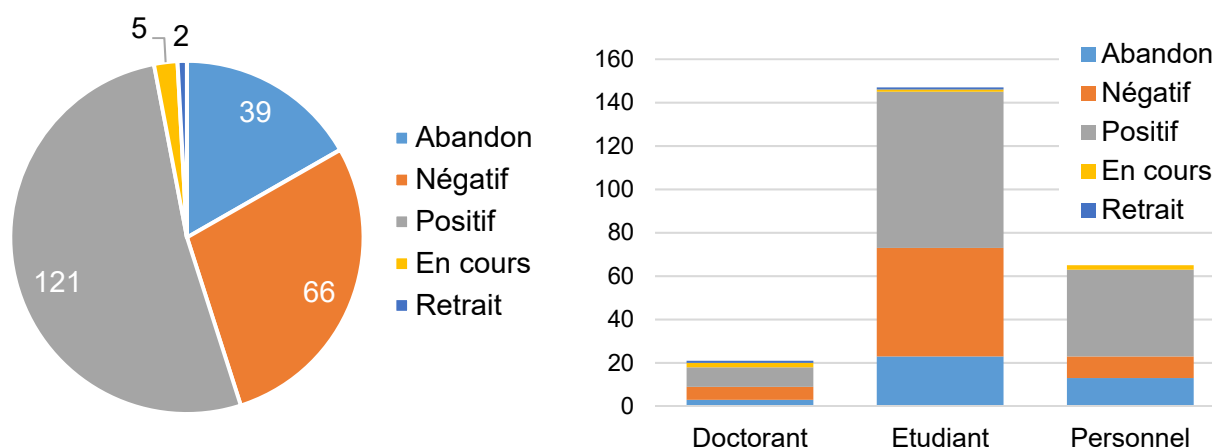
IV.2.b. Résultats

Sur les 233 saisines, 228 ont été traitées avant le 31 décembre 2021.

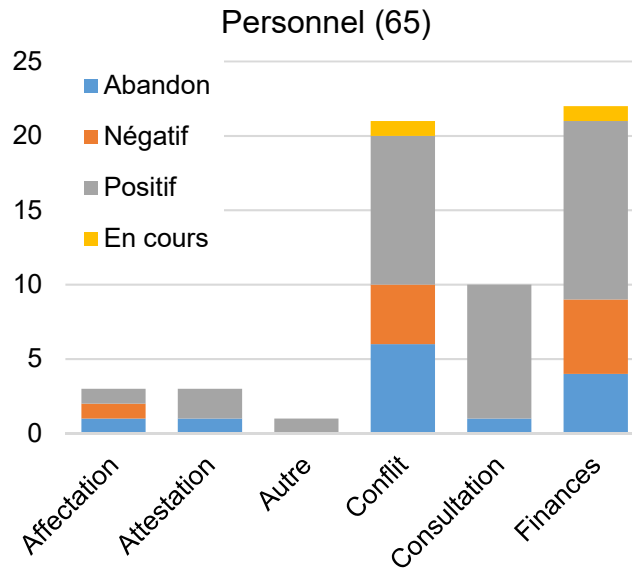
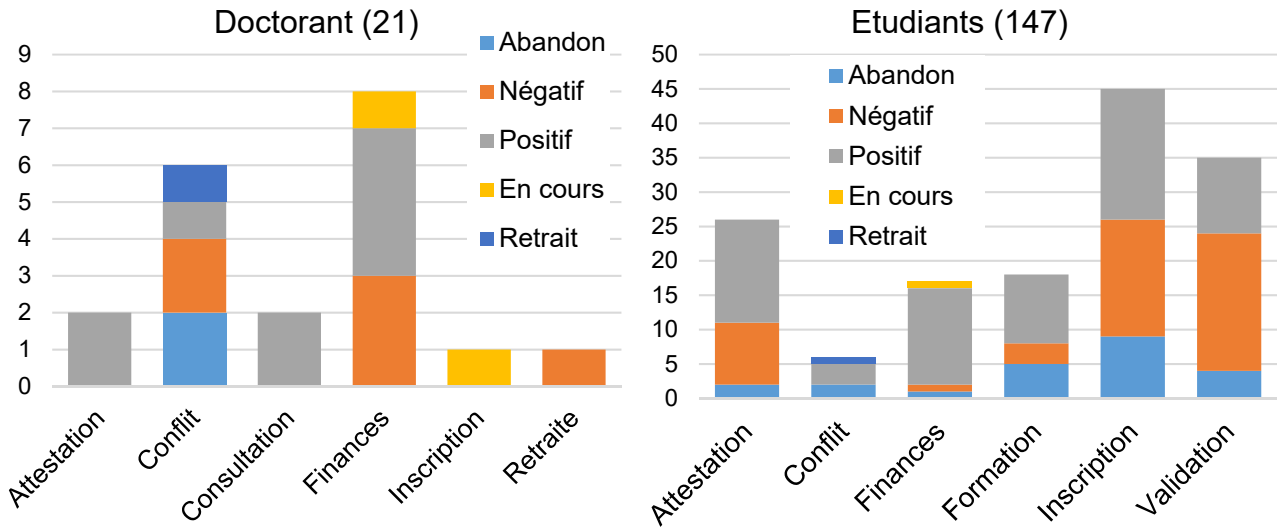
	Doctorant	Étudiant	Personnel	Global	Institutionnel	Institutionnel interne	Médiation interne
Nombre	19	146	63	228	150	53	25
Délai moyen (jours)	21	15	44	24	15	31	57
Délai médian (jours)	8	9	22	11	9	14	25

Délai de traitement des saisines

Environ les deux tiers des dossiers (hors abandons) ont une issue que l'on peut considérer comme positive. On constate que pour les personnels, à la fois le taux d'abandon et le taux de résultat positif sont plus importants que pour les autres publics.



Issue des 233 dossiers



Issue des 233 dossiers par public

Table des matières

I. Contexte	2
I.1. Cadre général	2
I.2. Rappel des missions	3
<i>I.2.a. Les différents types de médiation</i>	3
<i>I.2.b. Catégories</i>	3
<i>I.2.c. Information de la communauté universitaire</i>	4
I.3. Position du médiateur	4
<i>I.3.a. Déontologie</i>	4
<i>I.3.b. Formation</i>	5
<i>I.3.c. Implication dans les réseaux</i>	5
II. Interventions du médiateur en 2021	5
II.1. Saisines	6
II.2. Motifs	8
II.3. Résultats	10
<i>II.3.a. Classification des réponses</i>	10
<i>II.3.b. Délais</i>	11
<i>II.3.c. Résultats</i>	12
II.4. Information	14
III. Bilan	14
III.1. Évolution	14
III.2. Préconisations	15
<i>III.2.a. Répondre</i>	15
<i>III.2.b. Informer</i>	15
<i>III.2.c. Ne pas s'engager pour autrui</i>	15
<i>III.2.d. Raccourcir les délais déraisonnables</i>	15
III.3. Conclusion	16
IV. Annexes	16
IV.1. Textes de Sorbonne Université à propos de la médiation	16
<i>IV.1.a. Statuts de Sorbonne Université</i>	16
<i>IV.1.b. Règlement intérieur de Sorbonne Université</i>	17
IV.2. Bilan du mandat	17
<i>IV.2.a. Saisines</i>	17
<i>IV.2.b. Résultats</i>	19