



UNIVERSITÉ DE FRIBOURG  
UNIVERSITÄT FREIBURG

**SERVICE DE MÉDIATION DE L'UNIVERSITÉ DE FRIBOURG  
OMBUDSSTELLE DER UNIVERSITÄT FRIBOURG**

**RAPPORT ANNUEL 2020-2022**

**POUR L'ANNÉE ACADÉMIQUE 2020 / 2021 ET 2021/2022  
(1<sup>ER</sup> AOÛT 2020 AU 31 JUILLET 2022)**

AU

RECTORAT DE L'UNIVERSITÉ DE FRIBOURG

**À L'INTENTION DU SÉNAT DE L'UNIVERSITÉ DE FRIBOURG**

Fribourg, le 28 novembre 2022

## I. Introduction

Le Service de médiation présente ici son rapport annuel 2020 - 2022, conformément à l'article 3, paragraphe 1, lettre h, du "Règlement sur le bureau de l'ombudsman de l'Université de Fribourg" datant du 9 décembre 2019, en vigueur depuis le 1er février 2020.

Ce rapport fait suite aux deux premiers rapports de l'Office provisoire de médiation du 12 avril et du 12 septembre 2019, qui couvraient la phase pilote du 1er mars 2018 au semestre d'automne 2019, ainsi qu'au rapport annuel régulier couvrant la période du 1<sup>er</sup> août 2019 au 31 juillet 2020.

Le présent rapport couvre exceptionnellement deux années académiques, soit la période du 01.08.2020 au 31.07.2022, en raison des difficultés administratives liées aux mesures COVID, de l'absence d'un des membres du Service à l'étranger durant une année, et d'une absence de maladie prolongée de la collaboratrice administrative jusqu'à son remplacement définitif au 01.09.2022.

Le rapport est soumis par le Service de médiation au Rectorat de l'Université de Fribourg, à l'intention du Sénat.

## II. Généralités

Le Service de médiation (*Ombudsstelle*), définitivement établi depuis l'année académique 2019 / 2020, se compose actuellement des personnalités suivantes :

- Walter A. Stoffel, professeur à la Faculté de droit de l'Université de Fribourg, Docteur en droit, LL.M. (Yale), avocat ;
- Astrid Kaptijn, professeure à la Faculté de théologie de l'Université de Fribourg, Docteure en droit canonique ;

./.

- Ariane Linder, responsable du Service Uni-Social, engagée à raison de 20% ;

Le Service de médiation peut s'appuyer, depuis le 01.09.2022, sur les compétences de Madame Nathalie Rappo, collaboratrice administrative, qui en assure le secrétariat à raison de 20%.

Pour mémoire, le Service a pour mission de fournir des conseils et de contribuer, dans la mesure du possible, à éviter ou à résoudre de manière adéquate et efficace des conflits entre les membres de la communauté universitaire afin de promouvoir un climat de coopération. Il n'a aucun pouvoir de décision, mais peut formuler des recommandations, tant dans des cas individuels que de manière générale, par exemple dans son rapport annuel ou par d'autres moyens appropriés (art. 3 du Règlement du 9 décembre 2019).

Les membres du Service de médiation sont « indépendants, impartiaux, respectivement multipartiaux » (art. 4). Ils.elles sont nommé.e.s par le Sénat (art. 8) pour un mandat de trois ans ; la première nomination se fait à la demande du Rectorat, tandis que la réélection s'effectue directement par le Sénat (art. 2, al. 1). Le Service est rattaché administrativement au Rectorat, qui veille à ce qu'il dispose de ressources financières suffisantes (art. 8).

A cet égard, le Service de médiation a été confronté à la récusation de l'ensemble des médiatrices et médiateurs du Service (Art. 6, al 1). Le Service a alors demandé à la Présidente du Sénat de nommer une tierce personne en tant que médiateur.trice, conformément à l'Art. 6, al. 2 du règlement. La Présidente a décidé de ne pas donner suite à la demande, jugeant que l'affaire était devenue sans objet.

### **III. Organisation**

Le Service de médiation s'organise lui-même. Il dispose d'un site internet aux adresses suivantes :

,/.

<https://www.unifr.ch/uni/fr/organisation/office-mediation.html/>

<https://www.unifr.ch/uni/de/organisation/ombudsstelle.html/>

[https://www.unifr.ch/uni/en/administration/mediation-office.html.](https://www.unifr.ch/uni/en/administration/mediation-office.html)

Le Service peut être contacté de manière formelle ou informelle via les adresses électroniques [mediation@unifr.ch](mailto:mediation@unifr.ch) / [ombudsstelle@unifr.ch](mailto:ombudsstelle@unifr.ch), ou directement par téléphone. Les affaires sont réparties selon la nature du cas, les facultés ou départements concernés, la position du.de la requérant.e au sein de l'Université, ainsi que les disponibilités des membres du Service et leurs compétences particulières.

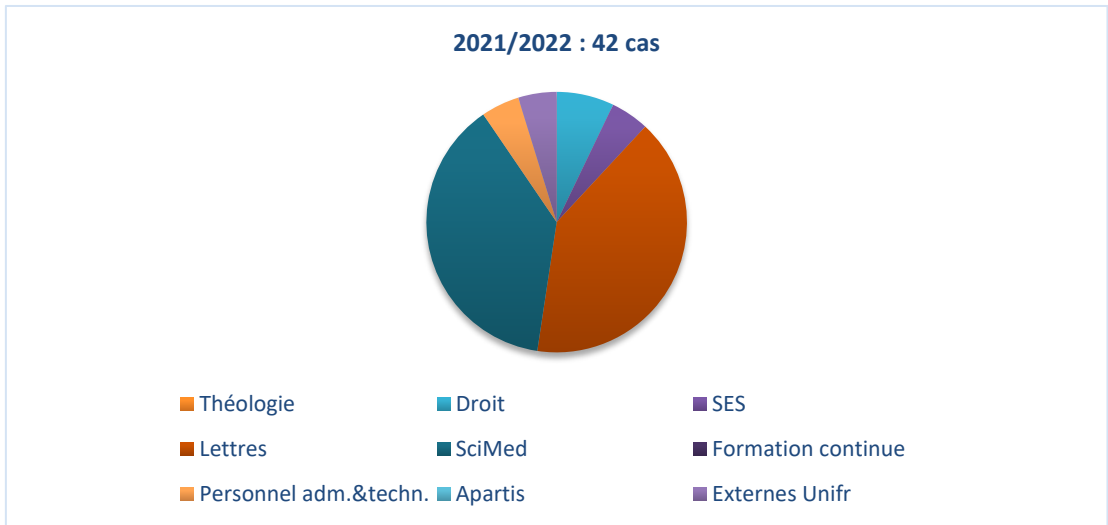
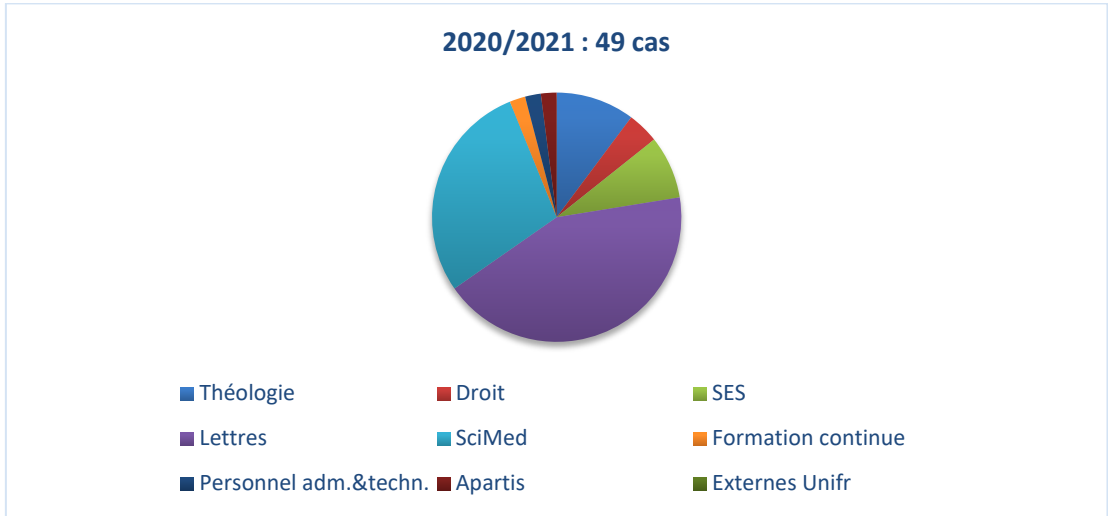
Le plus souvent, la prise de contact a lieu directement auprès d'un membre du Service de médiation. Le Service respecte ce choix dans toute la mesure du possible.

Dans tous les cas, la confidentialité est assurée.

#### IV. Statistiques

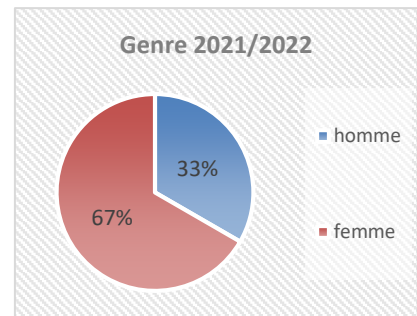
La statistique des cas rapportés au Service de médiation durant la période en revue fournit les tableaux suivants :

Appartenance du.de la requérant.e	Année académique 2020/2021  Total : 49 cas	Année académique 2021/2022  Total : 42 cas
Faculté de théologie	5	0
Faculté de droit	2	3
Faculté des sciences économiques et sociales et du management	4	2
Faculté des lettres et sciences humaines	21	17
Faculté des sciences et Médecine	14	16
Formation continue	1	---
Personnel administratif et technique	1	2
Apartis	1	---
Contacts externes à l'Unifr	---	2



Langue	Année 2020/2021	Année 2021/2022
Allemand	23	11
Français	24	26
Anglais	3	5

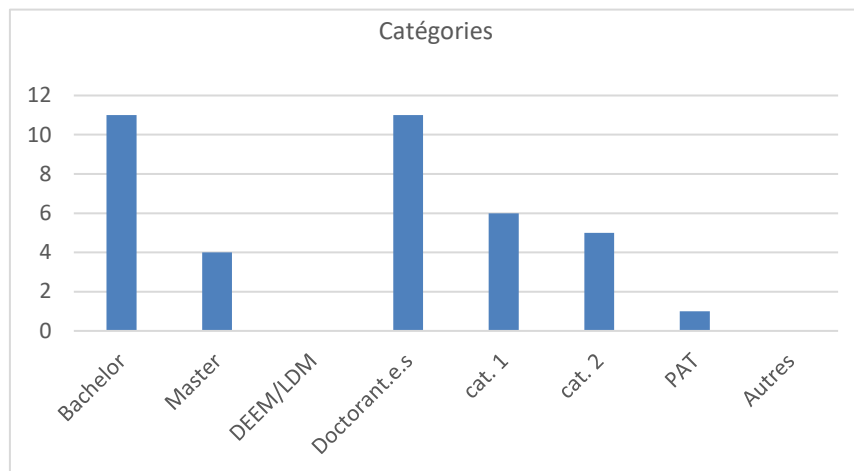
Genre	Année 2020/2022	Année 2021/2022
Homme	---	14
Femme	---	28



./.

Catégories

- Étudiant(e)s niveau Bachelor :	11
- Étudiant(e)s niveau Master :	4
- Étudiant(e)s DEEM :	-
- Doctorant(e)s :	11
- Chercheurs et chercheuses (assistant(e)s diplômé(e)s et collaborateurs(trices) scientifiques) (cat.1) :	6
- Chercheurs et chercheuses (Professeur(e)s personnel enseignant) (cat.2) :	5
- Personnel administratif et technique (PAT) :	1
- Autre	-
<b>Total :</b>	<b>38</b>



Ces statistiques font l'objet des remarques suivantes :

1. Les chiffres ci-dessus démontrent une légère augmentation du nombre des cas traités par rapport à la période pilote. Mais les affaires sont surtout devenues plus importantes en moyenne. Certains cas occupent le Service durant plusieurs mois, voire même durant toute l'année académique.

./.

Cette augmentation est satisfaisante et préoccupante en même temps. Elle est satisfaisante car elle démontre une plus grande visibilité et connaissance de l'existence du Service de médiation qui semble répondre à un besoin croissant de la communauté universitaire. Elle est préoccupante car la plupart des cas traités correspondent à une situation difficile pour les personnes concernées, voire même à des situations de crise.

2. L'augmentation est probablement due, au moins en partie, aux circonstances extraordinaires résultant de la crise sanitaire. Le nombre de rencontres informelles a diminué. Les conflits ont, de ce fait, été mis entre parenthèse, mais ont ressurgi à l'issue de la période de confinement avec d'autant plus de force. L'avenir démontrera si cette situation n'est que passagère.

3. On constate finalement que les affaires soumises concernent l'ensemble de l'institution, à savoir toutes les facultés, tous les corps du personnel universitaire et tous les niveaux hiérarchiques. C'est ainsi que le Service avait affaire à l'atmosphère de travail dans divers secrétariats, en passant par des problèmes liés à la dépendance chez les jeunes chercheurs.euses et doctorant.e.s, allant jusqu'aux rapports avec les président.e.s de départements, les décanats, voire même jusqu'aux instances dirigeantes de l'Université.

## **V. Appréciation générale de l'activité du Service**

Sur la base des expériences faites durant la période sous revue, le Service distingue quatre *façons de procéder* dans les cas pour lesquels il est sollicité :

1. Dans un certain nombre de cas, le Service a pu conduire des discussions de médiation qui ont réuni toutes les personnes concernées. De telles discussions, qui font suite à des premiers entretiens avec les différentes parties prenantes, peuvent seulement avoir lieu si toutes les parties impliquées, en particulier les cadres supérieur.e.s hiérarchiques, acceptent l'entretien proposé et font preuve d'un esprit de coopération.

./.

Ces conditions furent remplies dans la plupart des cas pour lesquels le Service de médiation est intervenu. A l'issue de telles discussions, une solution ou tout au moins un modus vivendi pouvait généralement être trouvé.

2. Dans les cas, relativement rares, où cette disponibilité de toutes les parties concernées faisait défaut, l'intervention du Service de médiation a dû se limiter à des entretiens séparés, d'abord avec la personne concernée et ensuite avec les autres personnes ou les supérieur.e.s hiérarchiques. Ceci a permis à la personne ayant fait appel au Service de décrire préalablement la situation de son point de vue, et d'avoir ensuite un feedback de son.sa supérieur.e hiérarchique par l'entremise du Service de médiation.

On notera que cette manière de procéder pouvait, elle aussi, conduire à une certaine détente entre les parties concernées, ne fût-ce qu'à terme et indirectement.

3. Dans certaines affaires, la médiation a pris une ampleur particulièrement importante. Il s'agissait de conflits entre professeur.e.s pour lequel.le.s une série de tables rondes ont été organisées, en présence d'un.e second.e médiateur.trice à certaines occasions. Cette façon de procéder fut intense, mais elle a permis de trouver un cadre pour une collaboration entre les collègues concernés. Toutefois, une solution durable au conflit interpersonnel était rarement possible, et les aménagements de la collaboration ont dû se limiter à la gestion du quotidien de l'unité et à l'organisation des études, car, selon la perception du Service de médiation et les retours qui lui sont parvenus de la part des personnes concernées, il semble que l'effort et l'énergie investis ont été jugés utiles, malgré ces limites.

Dans l'ensemble, le Service porte une appréciation nuancée sur le résultat obtenu. Il est satisfait qu'une certaine détente de l'atmosphère ait pu être réalisée au sein des unités concernées, mais il est conscient des limites de l'aide qu'il a pu apporter. Il continue à se tenir prêt pour de telles procédures.

./.



4. Dans de nombreux cas, la personne concernée s'est satisfaite d'une ou plusieurs consultations, et n'a pas souhaité que le Service de médiation entreprenne une démarche. Elle avait pu s'exprimer et avait pris connaissance des droits dont elle disposait. Bien souvent, elle se contentait de l'évaluation du cas soumis, formulée par le médiateur. Une telle évaluation n'a pu être donnée qu'approximativement sur la base de la présentation du point de vue d'une seule partie et à condition que d'autres éléments n'apparaissent pas ultérieurement.

De tels entretiens sont sans aucun doute utiles. Ils permettent d'atténuer le problème et de soulager la personne concernée, voire même parfois de résoudre le problème à terme. Mais le Service de médiation constate que les personnes impliquées renoncent parfois à toute action car elles craignent des conséquences négatives, surtout s'il s'agit de conflits entre doctorant.e.s ou assistant.e.s diplômé.e.s, d'une part, et directeurs.trices de thèse ou supérieur.e.s, d'autres part. Ce constat est moins réjouissant.

Les expériences faites incitent le Service à formuler deux *remarques matérielles* en guise de conclusion de son appréciation :

- Les conflits les plus importants ont souvent pris naissance lors de la mise sur pied des unités concernées. L'Université n'était souvent pas en mesure de mettre à disposition les moyens nécessaires pour fournir sa part dans de nouveaux projets de recherche ou d'engagement de personnel scientifique. L'improvisation organisationnelle et financière a permis une solution pragmatique qui justifiait de naviguer à vue, mais ne fonctionnait plus en cas de conflit. La souplesse budgétaire nécessaire semble faire cruellement défaut.
- Sur le plan de la gestion, le Service a l'impression que les professeur.e.s en tant que supérieur.e.s administratifs.ives ne sont pas toujours en mesure de gérer leur personnel de façon adéquate. Il se demande si l'Université ne pourrait pas soutenir ses professeur.e.s par une formation en gestion de personnel.

./.

## **VI. L'instrument de la recommandation formulée par le Service de médiation**

Durant la période sous revue, le Service de médiation a émis sa première recommandation. Celle-ci concernait la manière d'agir dans le cadre d'une procédure d'engagement pour un poste académique, poste pour lequel un candidat à l'interne se déclarait disponible. Le Service a eu l'impression que la direction de l'unité concernée a prolongé la procédure jusqu'au point où toute discussion matérielle avec le membre de l'Université directement concerné ne pouvait plus avoir lieu en raison de l'écoulement du temps, de sorte qu'aucune décision n'a pu être prise et que d'éventuelles voies de recours n'ont pu être exercées.

La recommandation n'a pas permis de favoriser une solution du conflit qui perdurait depuis de nombreuses années déjà au sein de l'unité concernée. Il s'est avéré que l'instrument de la recommandation est perçu par les personnes concernées comme un acte formel. Dans ce sens, la recommandation semble être en porte-à-faux avec la fonction de médiation du Service.

## **VIII. Remarque finale**

Dans l'ensemble, le Service de médiation juge que son activité est sollicitée de plus en plus souvent. Il constate que ses prestations sont généralement appréciées par les personnes qui le contactent, de même que par les supérieur.e.s hiérarchiques.

LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'UNIVERSITÉ DE FRIBOURG

Les médiateur et médiatrices

Astrid Kaptijn

Ariane Linder

Walter Stoffel