



UNIVERSITÉ DE FRIBOURG  
UNIVERSITÄT FREIBURG

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

**RAPPORT ANNUEL 2019 / 2020**

**POUR L'ANNÉE ACADÉMIQUE 2019 / 2020  
(1<sup>ER</sup> AOÛT 2019 AU 31 JUILLET JULI 2020)**

AU

RECTORAT DE L'UNIVERSITÉ DE FRIBOURG

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

Fribourg, le 28 février 2021

## **I. Introduction**

Le Service de médiation (Ombudsstelle) de l'Université a été définitivement établi dans l'année académique 2019 / 2020. Le Sénat a adopté le "Règlement sur le bureau de l'ombudsman de l'Université de Fribourg" le 9 décembre 2019 ; celui-ci est entré en vigueur le 1er février 2020.

En même temps, le Sénat élu comme médiateur et médiatrice les deux membres du Service de la phase pilote, Walter A. Stoffel, professeur à la Faculté de droit, et Ariane Linder, responsable d'Uni-Social. En plus, il a élu Astrid Kaptjin, Professeure à la Faculté de Théologie, comme troisième membre du Service de médiation.

Par la présente, le Service de médiation présente son premier rapport annuel régulier, sur la base de l'article 3, paragraphe 1, lettre h, du nouveau Règlement. 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.

Le présent rapport couvre la première période annuelle, soit la période du 1er août 2019 au 31 juillet 2020. Il est soumis par le Service de médiation au Rectorat de l'Université de Fribourg, à l'intention du Sénat.

## **II. L'institution définitive du Service de médiation (Ombudsstelle)**

Dans son rapport du 12 septembre 2019, l'Office provisoire de médiation avait recommandé qu'une *Ombudsstelle* soit définitivement établi à l'Université. L'expérience des deux médiateur et médiatrice au cours de la période pilote a démontré qu'un bureau de médiation répond à un large besoin de la communauté universitaire.

Sur la base de cette expérience et à la demande du Rectorat, le Sénat a adopté le Règlement du 9 décembre 2019, mentionnée ci-dessus qui est désormais en vigueur. Le contenu du Règlement est basé étroitement sur les Directives émises par le Rectorat le 11 septembre 2017, notamment en ce qui concerne les compétences et le fonctionnement du service. Le Service de médiation 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.

Les membres du Service de médiation sont « indépendants, impartiaux, respectivement multipartiaux » (art. 4). En termes d'organisation, le Service provisoire était rattaché au Rectorat pendant la phase pilote. Dans le règlement définitif, il est nommé par le Sénat, mais reste rattaché administrativement au Rectorat, qui veille à ce qu'il dispose de ressources financières suffisantes (art. 8). Le Sénat nomme les membres du Service de médiation pour un mandat de trois ans ; la première nomination se fait à la demande du Rectorat, tandis que la réélection se fait directement par le Sénat (art. 2, al. 1).

### **III. Organisation**

Le Service de médiation s'organise lui-même (art. 7, al. 2). Il décide des actes de procédure à accomplir (art. 7, al. 2). Il effectue les vérifications nécessaires et peut notamment recueillir des prises de position et organiser des rencontres (art. 11, al. 1). Le bureau du médiateur dispose d'un site internet et peut être contacté de manière formelle ou informelle via l'adresse électronique qui y figure, ou par téléphone. Le site internet est opérationnel, mais pas encore au niveau auquel il devrait l'être pour donner au Service de médiation la visibilité nécessaire. Le problème a été identifié, mais n'a pas encore pu être résolu pour des raisons administratives.

Les médiateurs travaillent en étroite collaboration, mais ils traitent généralement les affaires individuelles de manière indépendante. Ils se réunissent régulièrement pour discuter de l'attribution des dossiers et pour échanger les informations et expériences sur les travaux en cours.

Les médiateurs se répartissent les nouveaux cas entre eux. Les facteurs décisifs pour la répartition sont la nature des cas, les facultés ou départements concernés, la position du membre du personnel demandant conseil au sein de l'université, et la charge de travail des différents membres du Service. Dans tous les cas, le Service honore les

préférences des personnes cherchant à obtenir des conseils, si l'une d'elle contacte directement un membre déterminé.

La seule exception est l'existence d'un motif d'exclusion. Cette situation s'est produite deux fois au cours de l'année sous revue, puisque le médiateur sollicité appartenait à la même faculté que la personne faisant l'objet de la requête. Dans le premier cas, le Rectorat a nommé un médiateur *ad hoc*, en la personne du Prof. em. Fritz Oser. Dans le second cas, intervenu plus tard, le Service était en mesure de proposer des alternatives, à savoir l'autre médiatrice ainsi que la professeure Astrid Kaptjin, nouvellement nommé. Toutefois, les deux possibilités ont été rejetées par la personne demandant conseil, qui a insisté sur le médiateur qu'elle avait contacté. Comme il n'y avait pas de raisons objectives pour ce rejet et, en particulier, pas de motifs de récusation, le Service a estimé que les conditions pour la nomination d'un médiateur *ad hoc* n'étaient pas remplies. Le Service a finalement dû renoncer à engager une procédure de médiation, tout en signifiant la personne demandant conseil que les deux membres du Service continuaient de d'être à sa disposition (et le sont toujours).

#### IV. Activités

La statistique des cas portés devant le Service de médiation durant la période en revue fournit le tableau suivant :

- 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) :	6
- Chercheurs et chercheuses (Professeur(e)s personnel enseignant) :	5
- Personnel administratif et technique :	1
- Autre	-
<b>Total :</b>	<b>38</b>

Ce chiffre représente une légère augmentation par rapport à la phase pilote. Au cours de la phase pilote de 18 mois, les médiateurs ont eu à traiter un total de 45 cas.

Il n'y a pas eu de changement fondamental dans la composition des affaires durant de la période considérée. Les enquêtes concernaient tous les niveaux de la communauté universitaire, à commencer par des candidat(e)s aux études rejeté(e)s et en allant jusqu'aux membres du corps professoral de longue durée.

La majorité des demandes provenaient des cadres intermédiaires du personnel académique, d'une part, et du corps étudiantin, d'autre part. Cette année encore, les problèmes relevaient le plus souvent des rapports de dépendance prononcés des collaborateurs et collaboratrices scientifiques de relève, tandis que les demandes du corps étudiantin concernaient le plus souvent des structures décisionnelles non transparentes.

Les occurrences d'intimidation et de harcèlement sexuel continuent, elles aussi, d'être présentes dans le travail de le Service. Toutefois, contrairement à l'année précédente, aucun cas n'a nécessité une transmission au Rectorat en vue de l'ouverture d'une enquête administrative.

Un cas particulier s'est produit suite au non-renouvellement de l'engagement d'un membre du personnel académique. L'affaire avait un aspect individuel, mais révélait en même temps les problèmes structurels de tout un département. Le département en question a été formé à partir de parties organisationnelles auparavant indépendantes, afin de réaliser les synergies en matière d'infrastructure et d'instruments scientifiques. La réorganisation a probablement conduit à des attentes différentes envers le collaborateur scientifique concerné. Le Service de médiation avait traité ce cas à deux et a tenu des réunions au niveau du département et de la faculté, avec le doyen et le chef du département. Les discussions ont abouti à une certaine détente, mais elles n'ont pas permis une solution pour l'employé concerné, et probablement pas non plus pour le département en question, qui a finalement préféré rester dans la même structure organisationnelle pour continuer à profiter des synergies.

Sur le plan de la procédure, de nombreux conflits pouvaient être désamorçés, voire résolus, par une discussion directe. Dans d'autres cas, il a été possible de conseiller les personnes à l'origine des demandes, leur permettant ainsi d'aborder directement les problèmes avec leurs supérieurs. Si nécessaire et avec l'accord de la personne à

l'origine de la demande, le médiateur ou la médiatrice contactait l'organe supérieur. La démarche aboutissait souvent à une résolution, mais pas toujours. Dans tous les cas, cependant, les autorités supérieures ont répondu favorablement à l'initiative du Service de médiation et se sont efforcées à se (re)pencher sur l'affaire.

## **V. Appréciation**

Les membres du Service de médiation continuent à être impressionnés par la nature et la fréquence des conflits personnels qui peuvent survenir au sein de la communauté universitaire. Mais ils estiment que les membres de l'université apprécient la possibilité de porter les conflits devant une institution de médiation de façon informelle et que cette possibilité a tendance à réduire le nombre et l'intensité des conflits.

L'une des causes les plus importantes de conflit reste les relations de dépendance entre le personnel académique de niveau intermédiaire et de relève. Le Service de médiation réitère sa proposition de former un groupe de travail inter-facultaire au niveau universitaire afin de traiter cette question et de discuter de solutions pouvant tenir compte des spécificités des différentes facultés.

Fribourg, le 28 février 2021

LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'UNIVERSITÉ DE FRIBOURG

Les médiateurs et médiatrices

Astrid Kaptjin

Ariane Linder

Walter Stoffel