



La Médiatrice de l'Université Rennes 2

La médiatrice contribue à une meilleure prise en compte des usagers en œuvrant à la réduction des difficultés éprouvées par les étudiant·es dans leur vie universitaire.

Un·e médiateur·rice au service des étudiant·es

Au préalable, les étudiant·es concerné·es effectuent les démarches appropriées auprès du département ou de l'UFR. Si les étudiant·es n'ont pas trouvé de solution satisfaisante au problème qu'ils rencontrent, ils·elles adressent leur demande au·à la médiateur·rice.

Quand faire appel au·à la médiateur·rice ?

L'étudiant·e peut faire appel au·à la médiateur·rice de l'université :

s'il·elle est en difficulté et ne parvient pas à obtenir une résolution acceptable de ses problèmes,

s'il·elle a le sentiment qu'une situation ou une décision est injuste ou lui est préjudiciable,

si ses démarches n'aboutissent pas..., qu'elles soient restées sans réponse ou qu'elles aient reçu une réponse insatisfaisante.

Quelle peut être l'action du·de la médiateur·rice ?

Il·elle exerce un rôle de conseil et d'assistance aux étudiant·es.

Il·elle les informe des démarches possibles lorsque les étudiant·es ne parviennent pas à régler certaines difficultés.

Il·elle les oriente vers les interlocuteurs·trices adapté·e selon leur problème.

Il·elle les conseille sur les possibilités de faire valoir leurs droits.

Si l'étudiant·e a réalisé les démarches appropriées sans succès, le·la médiateur·rice :

recherche les réponses auprès des structures concernées,

joue le rôle de facilitateur·rice et de conciliateur·rice auprès des acteurs·trices impliqué·es,

suggère des solutions aux dysfonctionnements constatés ou aux problèmes que rencontre l'étudiant·e,

fait rectifier, après instruction de la demande, tout préjudice subi par les usagers,

propose, dans le cas de litige, tout mode de résolution qui lui apparaîtra le plus adapté, dans le respect du cadre légal.

Le·la médiateur·rice est tenu à la confidentialité dans l'exercice de son activité. L'étudiant·e peut évoquer sa situation en ayant la certitude qu'il ne court aucun risque administratif ou de toute autre nature.

Prendre contact

Avant de contacter le·la médiateur·rice merci de prendre connaissance du document suivant :

- [Le cahier des charges du médiateur·rice](#)

Médiatrice - Université Rennes 2

Nicole Ménager

Place du recteur Henri Le Moal - CS 24307 - 35043 Rennes cedex
mediatrice [at] univ-rennes2.fr (mediatrice[at]univ-rennes2[dot]fr)