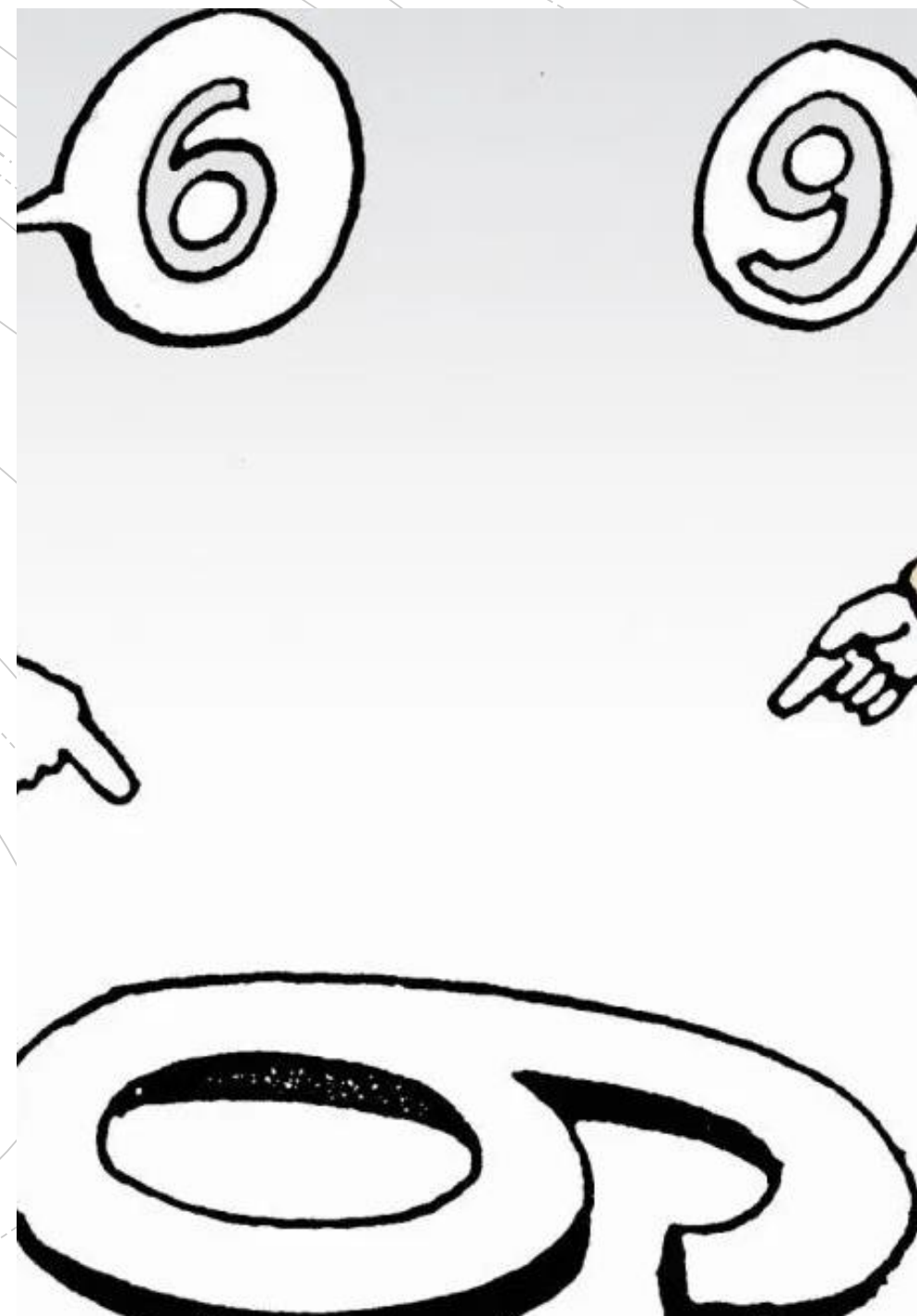


Ecoute Malentendu Médiés
Calme
Impartialité
Tensions Apaisement Emotions Accord
Echange
Volonté Relation
Conflit Dispute Peine
Différence Aide Bienveillance Choix Altérité Parler Résolution
Franchise Intérêts Construction Information Colère Equité
Tolérance Indépendance Médiateurs Responsabilité
Respect Neutralité Communication
Entente Intentions Discussion Besoins Débat
Confiance
Réflexion Solution Compréhension

Quelques définitions...



Qu'est-ce que la MEDIATION?

- **La médiation** est un processus structuré par lequel deux ou plusieurs parties tentent par elles-mêmes, volontairement, de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure juridictionnelle, en vue de la résolution amiable de leur différend.

Qu'est-ce que la MEDIATION?

- **L'intervention du médiateur**, tiers neutre, indépendant, impartial, équitable, compétent et diligent facilite la circulation d'informations et permet d'éclaircir ou de rétablir des relations et d'accompagner les parties vers une issue favorable au différend.

Quand solliciter la médiation ?

Décret no 2019-897
du 28 août 2019

- **Tout différend entre professionnels** des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux opposant soit un agent à sa hiérarchie, soit des personnels entre eux **dans le cadre de leurs relations professionnelles.**
- **Ce différend :**
 - **doit porter une atteinte grave au fonctionnement normal du service.**
 - **n'a pas pu être résolu préalablement par des dispositifs de conciliation locale ou dans le cadre d'instances existantes.**
- Le médiateur régional ne peut être saisi que **lorsqu'un dispositif local de résolution de conflits a été mobilisé et que l'on a constaté qu'il n'avait pu aboutir.** Ce dispositif peut être interne, inter-établissements ou régional pour ce qui concerne les praticiens hospitaliers (commission régionale paritaire placée auprès du Directeur Général de l'ARS).

Qu'est-ce qui
ne rentre pas
dans le champ
de la médiation ?

Certains différends ne relèvent pas du champ de la médiation.

Sont exclus :

- les conflits sociaux,
- les différends relevant des instances représentatives du personnel ou faisant l'objet d'une saisine du Défenseur des droits, d'une procédure disciplinaire ou d'insuffisance professionnelle,
- les différends relatifs à des décisions prises après avis d'un comité médical ou d'une commission de réforme.

La médiation ne concerne également pas les conflits entre professionnels ou institutions et les usagers ou leurs représentants.

Les principes



La CONFIDENTIALITE

- Le secret est **général, absolu et illimité** dans le temps.
- **Tout ce qui est échangé** au décours d'une médiation est secret. Cela concerne **toutes les informations** ou propositions d'accord, tous les propos échangés, tous les courriers et documents relatifs au processus de médiation.
- Tous les intervenants s'engagent à respecter ce secret vis-à-vis de tout tiers extérieur à la médiation. **Engagement individuel** de confidentialité +++
- Cet engagement de confidentialité subsiste après la fin de la médiation, quelle qu'en soit l'issue et même si elle n'a pas abouti à un accord (Art 8-II de la Charte de la Médiation).
- = **Socle de la confiance à construire avec les parties.**

L'INDEPENDANCE du médiateur

- Elle garantit au médiateur la **confiance des parties** et lui assure sa **légitimité**
- Le médiateur s'assure de son indépendance avant d'accepter sa mission et peut **choisir de se déporter** et de ne pas participer à la médiation.
- **Absence de liens :**
 - Le médiateur est indépendant de toute autorité qu'elle soit administrative, économique ou judiciaire.
 - Il doit être détaché de toute pression et ne peut avoir **aucun lien hiérarchique, économique, privé ou autre** avec les parties en cause ou leur (s) établissement(s).
- **Absence de conflits d'intérêts :** aucun intérêt personnel dans la façon dont le litige sera résolu.
- Tout lien ou conflit d'intérêt **doit être signalé aux parties** de façon explicite avant la médiation. Elles peuvent soit accepter ces liens, soit récuser le médiateur ou s'opposer à la poursuite de sa mission.
- Support logistique / ARS mais indépendance hiérarchique

L'IMPARTIALITE du médiateur

- Ne se range jamais à l'idée de l'une ou l'autre partie
- Ne discute pas les propositions ou opinions qu'une partie ou l'autre émettrait en sa présence.
- Cependant incite activement les parties en conflit à engager un débat dynamique visant à faire évoluer les discussions vers une solution acceptable pour tous.
- Si le conflit fait « écho » chez le médiateur à une situation passée qui entraverait son impartialité, il est alors de son éthique de refuser de mener la médiation.

La NEUTRALITE du médiateur

- Il n'est ni juge, ni arbitre.
- N'émet aucune opinion personnelle
- Accorde à chacun une attention, une écoute et une reconnaissance égale et partagée (**Equité**).
- Ne donne aucun avis sur les interventions des parties.
- Offre à chaque partie la même possibilité de s'expliquer, d'exposer ses vues, ses intérêts ou ses options de solutions pour régler le différend.

Et LIBERTE
pour tous !

- **Liberté,**
 - de renoncer avant et pendant,
 - pour le médiateur et pour les parties,
 - de réussir ou d'échouer sans en motiver les raisons.

Edouard Couty
Médiateur National

Comment est organisé
le dispositif ?



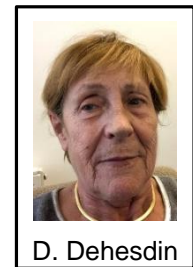
Un réseau de médiateurs :



Edouard Couty
Médiateur National



C. Coudrier



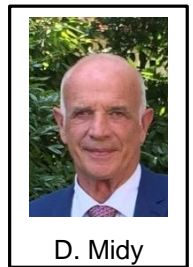
D. Dehesdin



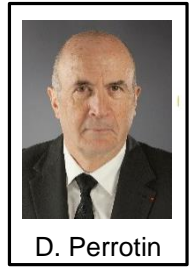
V. Martinez



H. Coudane



D. Midy



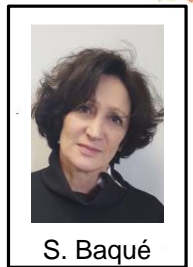
D. Perrotin



J.F. Lanot



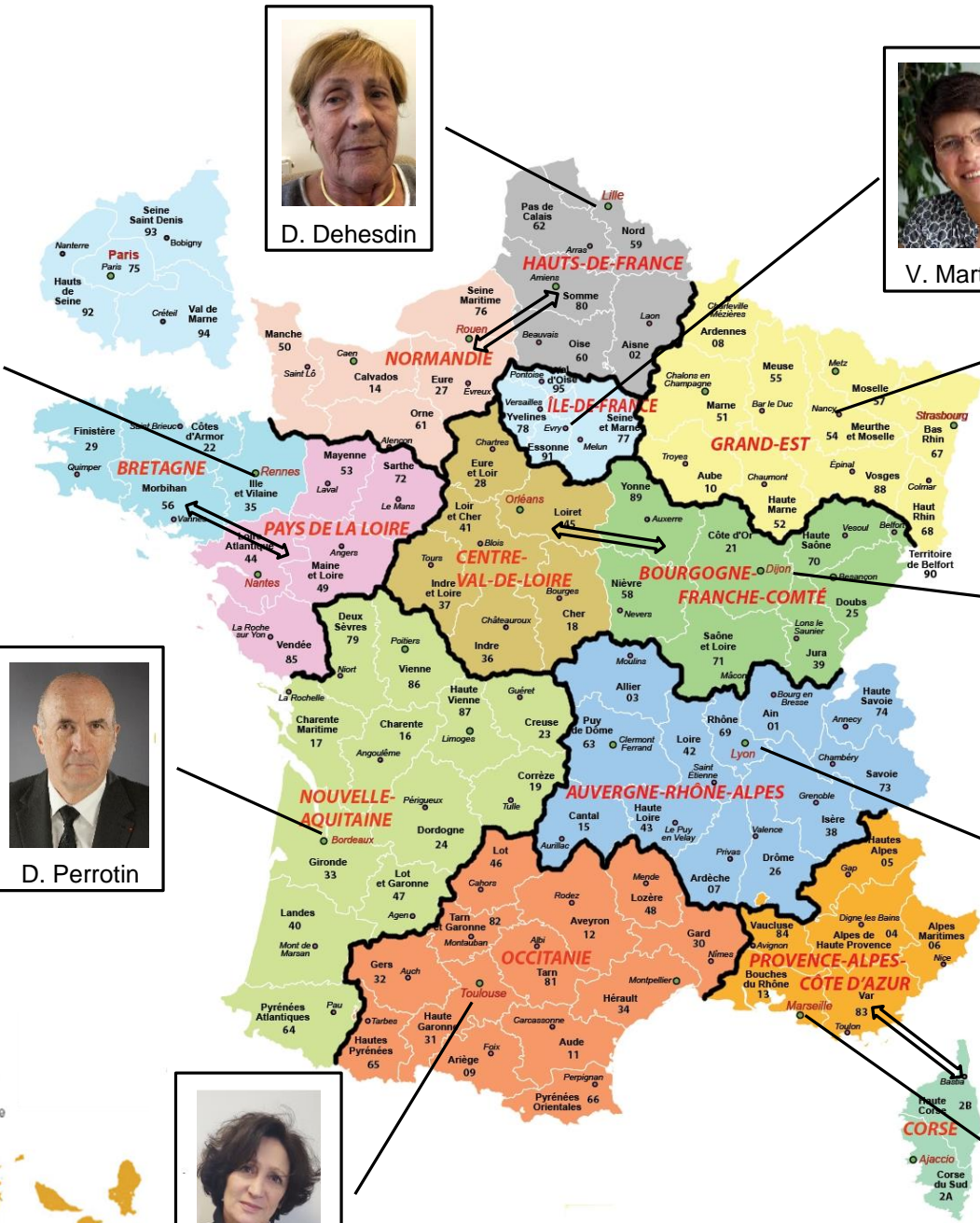
P. Castel



S. Baqué



D. Maigne



En pratique



Qui peut saisir le médiateur ?



Les parties directement concernées par le conflit



Les établissements (Directeur et Pdt de CME)



Le Doyen de l'Unité de Formation et de Recherche



Le Directeur du Centre National de Gestion



Le Directeur de l'Agence Régionale de Santé



Le Préfet de Département

Comment saisir le médiateur ?

qvt-mediateur-votrerégion@sante.gouv.fr



Instance Régionale ou Inter Régionale de Médiation

COMMISSION PARITAIRE 10 MEMBRES

- Horizons professionnels différents
- Origine géographique variée
- Médiateurs certifiés ou en cours de formation (2021)
- Mêmes valeurs : respect, altérité, service public
- Secrétariat ARS

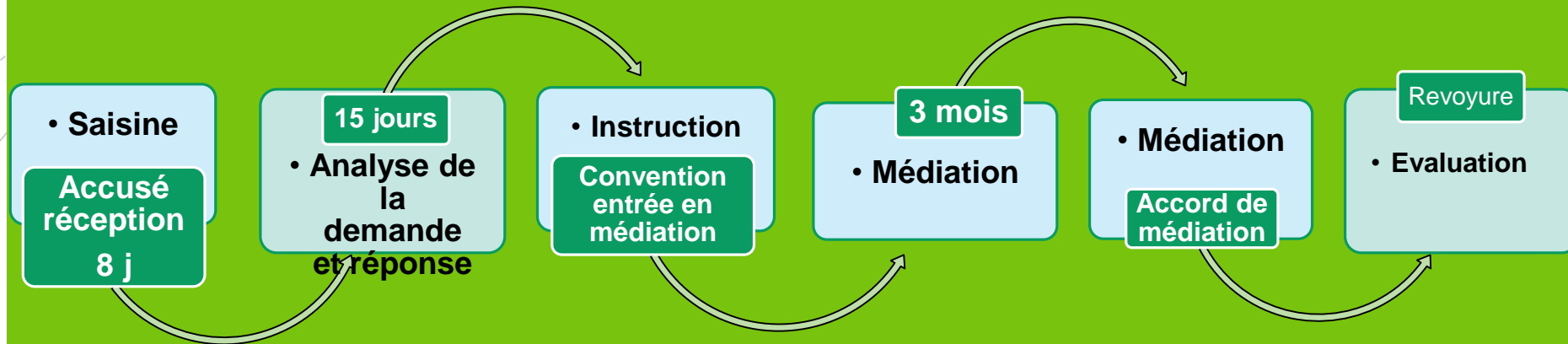
FONCTIONNEMENT

- Réunions mensuelles
- Examen des saisines
- Suivi des dossiers
- Formation continue
- Travail en lien avec les autres instances régionales

Après la saisine...



Processus structuré :



Désignation de deux co- médiateurs

- **Deux membres de l'instance, désignés par le médiateur**, sont chargés de rencontrer les parties concernées et de réunir toutes informations utiles à la médiation notamment les conclusions de la conciliation locale.
- Si le différend remplit les critères prévus à l'article 2 du présent décret, le médiateur **recueille l'accord écrit des parties concernées** pour engager la médiation et accéder aux dossiers individuels des intéressés = **convention d'entrée en médiation**
- Préalablement à l'accord mentionné au précédent alinéa, **un ou les deux membres de l'instance ayant été désignés peuvent être récusés par une partie au différend**. Le médiateur régional ou interrégional désigne alors un ou deux autres membres de l'instance. Cette faculté est ouverte une fois.

Quelles sont les obligations des parties ?

- **Accord** formel de s'engager dans le processus de médiation
- **Volonté de contribuer à la recherche d'un accord.**
- **Sollicitation préalable des ressources locales de résolution de conflit**, sans issue favorable (Art 4-I et 9 de la Charte de la Médiation).

Pourquoi la médiation?

Pour dépasser « la gestion des conflits » et aller vers leur « résolution »

- Parce que la qualité relationnelle au travail impacte la qualité des soins.
- Parce que les décisions prises par les personnes concernées sont meilleures que les décisions imposées par une autorité extérieure.
- Parce que les accords sont mieux respectés si les personnes se sont engagées dans le processus de recherche de solution et se sentent responsables de la construction de l'accord.
- Parce qu'un accord sera plus durable s'il intègre les besoins, intérêts, émotions et ressources des personnes concernées.
- Parce qu'un accord sera plus équitable si les parties aux conflits contribuent à son élaboration.

<https://www.mediation-sante-social.ars.sante.fr/>

