

Médiation pour les personnels des Etablissements Publics de santé, sociaux, et médico-sociaux.

Présentation du dispositif Français.

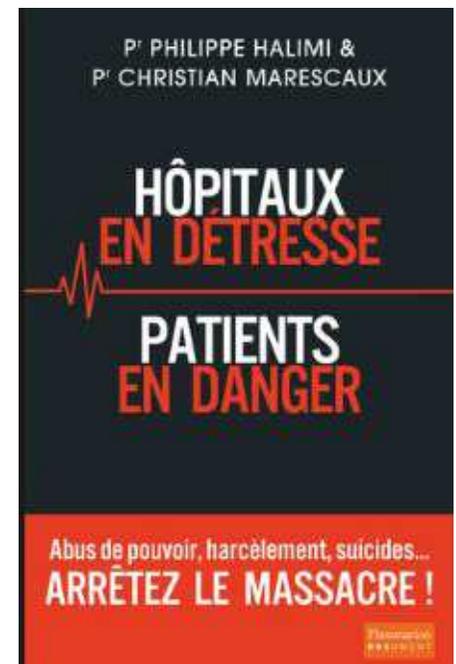
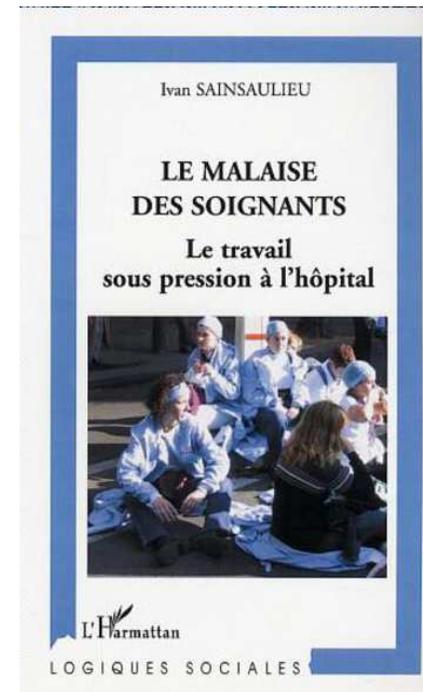
L'hôpital, un lieu de lien social soumis à de lourdes **contraintes**

- 30 ans de réformes ininterrompues
- Injonctions contradictoires
- Médiatisation, responsabilité juridique
- Gestion tendue des personnels et des plannings
- « Impatience des patients »
- Logique de rentabilité, T2A inflationniste
- Industrialisation de l'acte de soin
- Manque de temps au service du patient
- Dissolution des espaces (service, établissement)
- Manque de reconnaissance des activités
- Perte du sens du travail et de la notion de service public
- Exigences croissantes en terme de qualité et de gestion des risques (HAS, EIG, circuit du médicament, droit des patients)

Un lieu de stress et de risques psycho-sociaux

1. **Intensité et temps de travail** : exigences excessives de travail, complexité du travail, difficultés de concilier vie professionnelle et personnelle...
2. **Exigences émotionnelles** : tensions avec le public, obligation de cacher ses émotions...
3. **Manque d'autonomie** : procédures trop rigides, sous-utilisation des compétences...
4. **Rapports sociaux de travail dégradés** : conflit entre collègues et/ou l'encadrement, manque de reconnaissance...
5. **Conflits de valeurs** : conflit éthique (devoir faire des choses que l'on désapprouve), qualité empêchée (ne pas avoir les moyens de faire correctement son travail)...
6. **Insécurité de la situation de travail** : peur de perdre son emploi, incertitude sur l'avenir de son métier...

janvier 2020



Besoins fondamentaux de la personne

Pyramide de Maslow



janvier 2020

fplanque.com



Les causes du conflit

Une mauvaise communication



Des intérêts divergents



Des styles de travail différents

Des valeurs différentes



Des conflits de personnalité



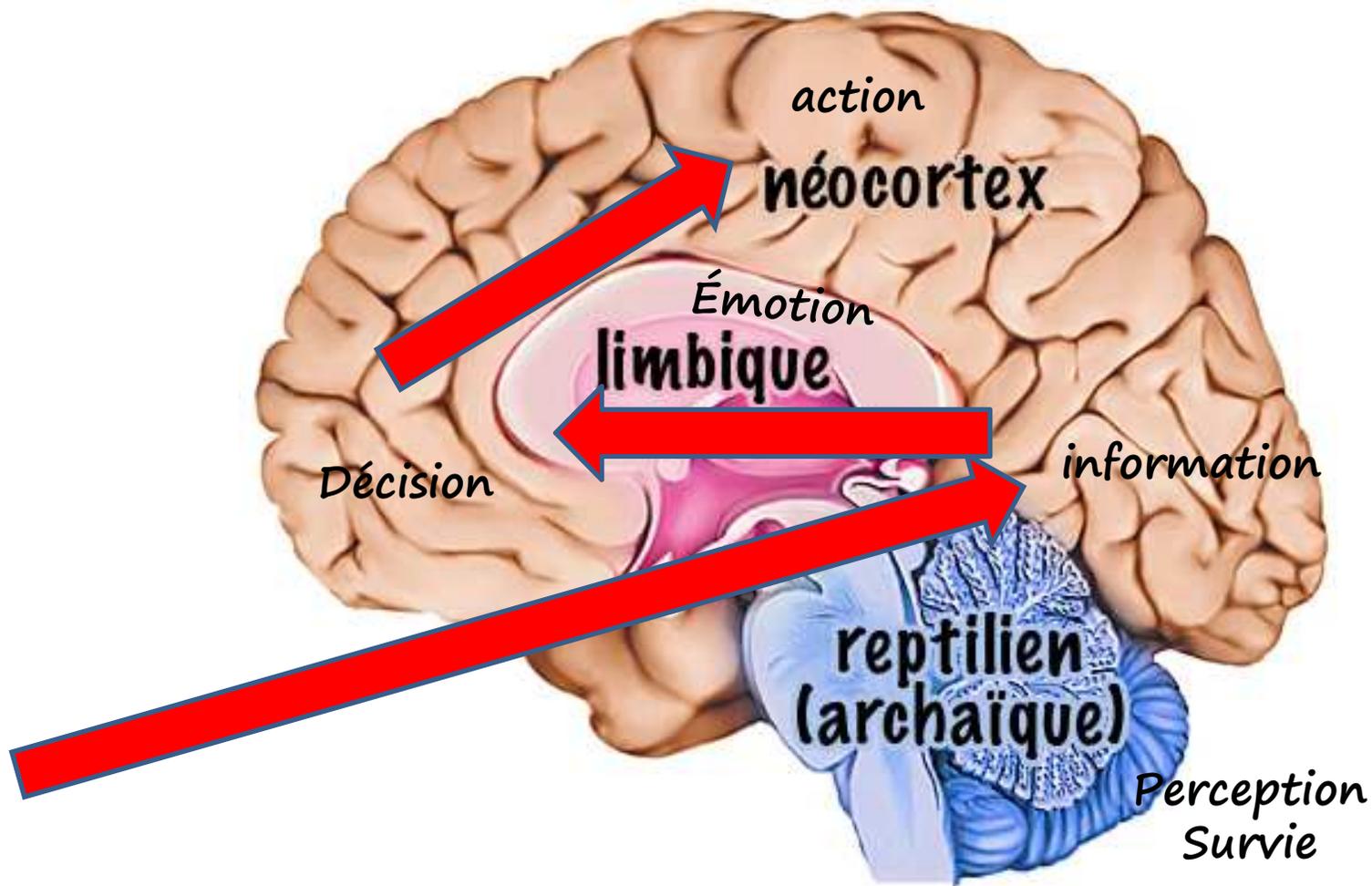
Un rythme de travail différent

***« On a souvent tort par la façon que l'on a d'avoir raison »
Madame Necker***

Le conflit

- **3 critères :**
 - Commence à deux personnes
 - En interdépendance (espace, service, ...)
 - Notion de frustration
- **Sujets habituels :**
 - Difficultés organisationnelles
 - Manque de reconnaissance
 - Abus de pouvoir
 - Difficultés managériales
 - Sentiment de « dette »
- **Attention :**
 - On fait la guerre pour avoir la paix : « si vis pacem para bellum »
 - Un conflit n'est pas mesurable alors qu'un désaccord l'est
 - Un acteur du conflit peut avoir un comportement préjudiciable à ses intérêts

Le cerveau est ainsi fait



Modes alternatifs de règlement des litiges (MARL)

- **Arbitrage** : règlement d'un différend par un tiers auquel les parties ont décidé de s'en remettre
- **Négociation** : échange direct entre les parties sans intervention d'un tiers. 3 types
 - Intuitive
 - Sur les positions
 - Sur les intérêts
- **Conciliation** : un tiers (conciliateur) aide les parties à trouver un accord
- **Médiation** : un tiers (médiateur) permet l'échange des parties, garantit les règles de communication assurant le respect mutuel. Il n'intervient pas dans la construction de l'accord

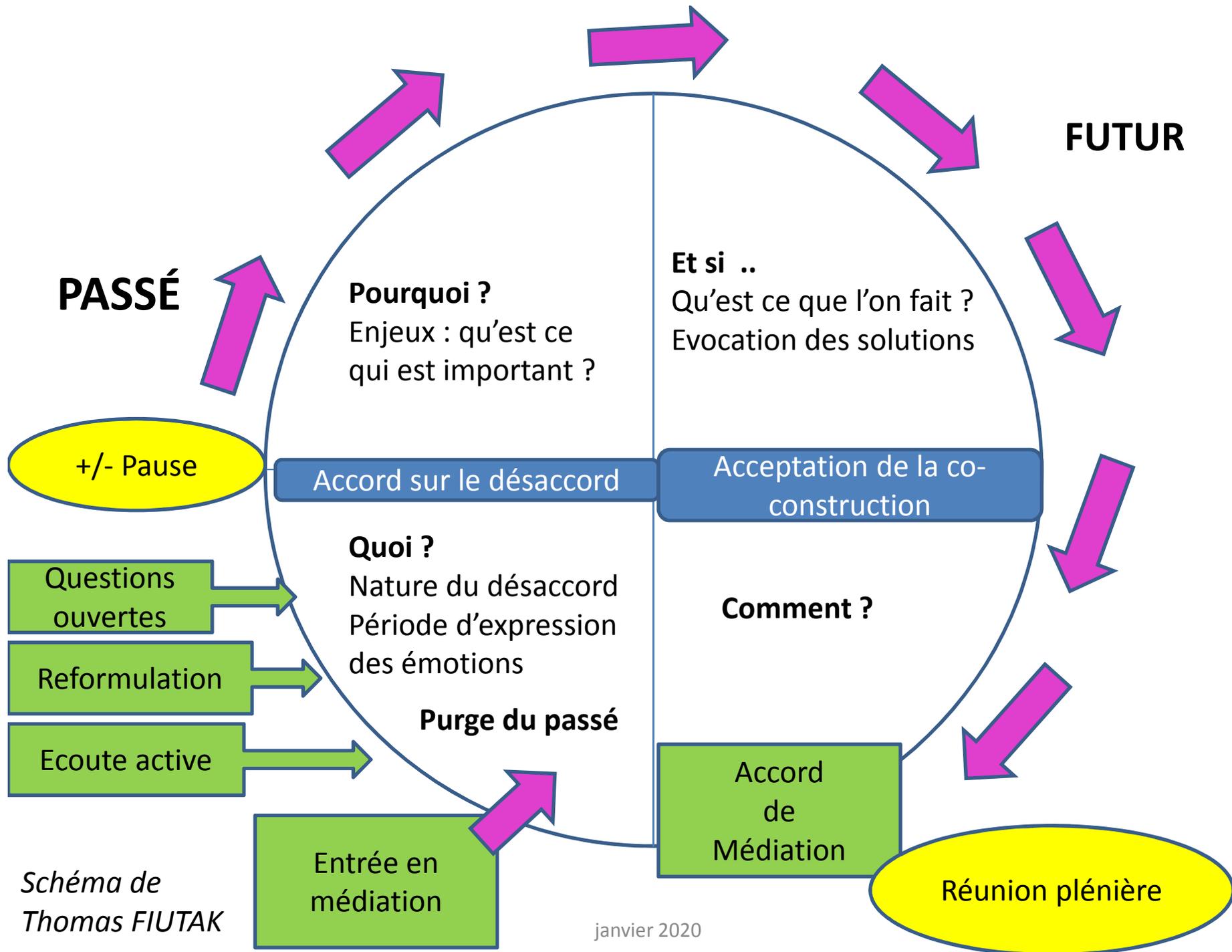
Ce que n'est pas la médiation

- Le règlement d'un **dossier** mais la **reconstruction d'une relation**
- Une expertise des **compétences** : éventuellement demander une expertise préalable et reposer le problème de l'utilité de la médiation ensuite.
- Un outil de **réorganisation ou de restructuration**
- Une procédure **disciplinaire**
« Sont exclus du champ de la médiation, les différends faisant l'objet d'une saisine du Défenseur des droits, ou d'une procédure disciplinaire de même que les différends relatifs à des décisions prises après avis d'un comité médical ou d'une commission de réforme. »
- **La réponse à une situation qui relève du code pénal**

Règles de la médiation : « CLINIE »

Principes du code national de déontologie du médiateur :

- **Confidentialité** : essentielle pour établir la confiance indispensable. Confidentialité vis-à-vis des personnes non impliquées directement afin de permettre une parole libre et sincère et d'éviter les rumeurs qui alimentent le conflit.
- **Liberté**, de renoncer avant et pendant, pour le médiateur et les parties, de réussir ou d'échouer sans motiver
- **Indépendance** : distance avec les institutions et les personnes en cause, indépendant de toute autorité, ne peut avoir aucun lien avec les parties en cause ou leur(s) établissement(s).
- **Neutralité** : n'influence pas les parties mais les accompagne, est à distance, ne donne pas d'avis.
- **Impartialité** : ne prend pas parti ni privilégie une des parties
- **Et équité ...** s'assurer de l'équité dans la présentation de chacune des parties



Le dispositif Santé, Social, et Médico-social.

Le Décret, La Charte,

- Mise en place d'une organisation à deux niveaux (National, et (inter) régional pour aider au règlement des conflits interpersonnels.
- 1 Médiateur national (E.COUTY), et 9 médiateurs interrégionaux (nominations ministérielles)
- En région, assistés d'une commission paritaire (H/F) de 10 médiateurs (nominations par DGARS sur proposition des M.R.)
- Les commissions sont composées de médecins (PCME, PUPH, PH, de directeurs, professionnels hospitaliers.
- Formation nationale pour les médiateurs (EHESP) en cours.
- Nominations pour 3 ans renouvelable une fois.
- Support logistique et financier : ARS.
- Chaque médiateur remet un rapport annuel au médiateur national.
- Le médiateur national remet un rapport annuel à la ministre.



Edouard COUTY

Les Textes

- **Décret du 28 aout 2019** : médiateur national, médiateurs régionaux, Instance, saisine, R.I. procédure, fonctionnement
- **Arrêté du 30 aout 2019** : La Charte : définitions, règles de conduite d'une médiation, déontologie : *indépendance, neutralité, impartialité, confidentialité.*
- **Convention-type ARS - Médiateur** : définit les relations entre ARS et Instance de médiation et les moyens mis à disposition.
- **Arrêté ministériel du 10 sept 2019** : nomination du Médiateur National
- **Arrêté ministériel du 27 nov. 2019** : nomination des 10 médiateurs (inter) régionaux
- **Arrêtes (conjointes) des DGARS** : nomination des membres des instances (en cours) .
- **Règlement Interieur type des Instances (inter) régionales de médiation**
- **Convention – type d'entrée en médiation.** (*non publié*)

Saisine des médiateurs

- Après **échec de toutes les actions institutionnelles**.
- Saisine par voie électronique.
- **Secteur sanitaire** : Saisine par le Directeur (PNM), par le PCME (PM), par le Doyen (PHU), par le DGARS, par le DGCNG.
- **Secteur S&MS** Directeur, préfet.
- Le médiateur régional **accuse réception** sous 8 jours.
- Il informe le directeur et le PCME de sa saisine.
- Il instruit la demande et en **informe la commission régionale de médiation**.
- Il décide d'engager ou non la médiation.
- Il désigne 2 membres de la commission pour rencontrer les parties et de réunir les informations utiles à la médiation (**existence d'une tentative préalable de conciliation locale**).
- Si les critères sont remplis, il recueille **l'accord écrit des parties pour engager la médiation** et accéder aux dossiers individuels des intéressés.
- Les médiés **peuvent récuser une fois** chacun des médiateurs désignés.
- En l'absence de solution trouvée au bout de 3 mois : saisine du M.N. et information des parties.

Déroulement de la médiation

- Après signature de **l'accord de médiation** par les parties
- Dans le respect de **la charte nationale de la médiation**,
- le binôme de médiateurs établit un programme de médiation
- il rencontre librement les parties ensemble ou individuellement
- il rencontre librement les personnes intéressées au conflit.
- Il choisit le lieu et les conditions, le nombre, et la durée des rencontres avec les médiés.
- Comme les médiés, les médiateurs **peuvent mettre fin à la médiation** à tout moment.
- A l'issue de la médiation il est établi **des préconisations**, et un **contrat de médiation**. Il est signé par les parties (dans un délai de 3 mois du recueil de leur accord)
- Le contrat signé par les parties est transmis aux autorités à l'origine de la saisine.
- Le médiateur assure **le suivi et l'évaluation** de chaque contrat de médiation.
- Actuellement 70 % de réussite des médiations entreprises par E.COUTY.

Déroulement d'une médiation 1

- Après échec de toutes les actions institutionnelles.
- Saisine du médiateur interrégional par voie électronique.
- **Secteur sanitaire** : Saisine par les parties, le Directeur (PNM), par le PCME (PM), par le Doyen (PHU), par le DGARS, par le DGCNG.
- **Secteur S&MS** : Directeur, préfet.
- Le médiateur régional **accuse réception** de la saisine sous 8 jours.
- **Il informe** le directeur et le PCME de sa saisine.
- **Il instruit** la demande et organise son examen par la commission interrégionale de médiation.
- Le médiateur interrégional **décide d'engager** (ou non) la médiation.
- **Il désigne** 2 membres de la commission pour rencontrer les parties et réunir les informations utiles à la médiation (existence d'une tentative préalable de conciliation locale).
- Si les critères sont remplis, **il recueille l'accord** écrit des parties pour engager la médiation et accéder aux dossiers individuels des intéressés.
- Les médiés **peuvent récuser** une fois chacun des médiateurs désignés.

Déroulement d'une médiation 2.

- Signature par les médiés et les médiateurs d'une **convention d'entrée en médiation** .
- Le ou les médiateurs désignés organisent librement leurs échanges avec les médiés et les autres acteurs concernés par le conflit
- L'objectif de la médiation : **rétablissement du dialogue** et recherche d'un accord par les médiés eux mêmes.
- En l'absence de solution trouvée au bout de 3 mois : saisine du M.N. et information des parties.
- Si accord trouvé : **recueil écrit de l'accord** des médiés
- Dans le délai de 3 mois du recueil de l'accord, un **contrat de médiation** est signé par les médiés.
- L'accord de médiation est **transmis à la gouvernance** concernée.
- Le médiateur interrégional assure **le suivi et l'évaluation** de l'accord de médiation.

Conclusion

« *La médiation accompagne un immense mouvement de l'humanité moderne : avoir le droit d'être différent, mais vivre ensemble cette différence sans souffrir ni faire souffrir, sans être détruit ni détruire, sans vainqueur ni vaincu. »*

Stephen Bensimon

*Panorama des médiations du monde
L'Harmattan, 2010*

« *Notre grande erreur est d'essayer d'obtenir de chacun en particulier des vertus qu'il n'a pas et de négliger de cultiver celles qu'il possède »*

Marguerite Yourcenar,

les mémoires d'Hadrien