

La médiation est un mode alternatif de règlement des différends impliquant l'intervention d'un tiers : le médiateur.

La médiation est codifiée depuis 1995, articles 131-1 à 131-15 du Code de Procédure Civile.

Le médiateur est une personne physique, qualifiée, neutre, impartiale et indépendante, sans pouvoir de décision sur le fond du litige.

Le médiateur a pour mission d'entendre les parties en conflit, de les réunir pour leur permettre de confronter leurs points de vue et de les aider à parvenir à LEUR solution négociée et conforme à leurs intérêts respectifs.

Le médiateur n'est investi d'aucune autre autorité que celle résultant de la confiance que les parties lui témoignent. Il n'est ni un juge ni un arbitre.

Le médiateur est un professionnel formé et qui possède des qualités d'écoute requises et veille au respect des principes fondamentaux de la médiation sans lesquels il n'y a pas de médiation :

- libre choix des parties de recourir à la médiation.
- respect du code de déontologie.
- confidentialité de tous les échanges.
- obligation des parties de participer de bonne foi.

Les parties peuvent être assistées de leur avocat lors de séance de médiation.

La médiation peut être conventionnelle ou judiciaire.

### **Nous n'abordons ici que la médiation médicale conventionnelle en établissements de santé**

Une médiation médicale en établissement de santé est un dispositif qui permet une rencontre organisée en présence d'un tiers, soutenue par le désir des personnes de se parler.

La médiation est un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers – impartial, indépendant, neutre, sans pouvoir décisionnel ou consultatif, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiateurs – favorise par des entretiens confidentiels le règlement de la situation en cause.

Introduits par la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, la médiation a été instaurée au sein des Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) avec comme objectif de faciliter le dialogue et l'information des patients.

Le médiateur médecin et son suppléant sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi les médecins exerçant ou ayant cessé d'exercer dans l'établissement.

*Ces nominations interviennent après avis de la commission médicale d'établissement, de la commission médicale ou de la conférence médicale.*

*Un médiateur médecin ou non médecin peut assurer sa mission dans plusieurs établissements de santé, dans la limite de trois. La durée du mandat des médiateurs est de trois ans renouvelable.*

La médiation est un dispositif de dialogue rigoureux et doté d'un processus structuré. Il facilite l'expression des éléments d'un conflit par chaque personne impliquée, une reconnaissance réciproque et, si possible, la recherche par elles de solutions qui leur conviennent. C'est un acte à même d'entretenir la liberté relationnelle, par delà les aléas conflictuels. La médiation nécessite un lieu, un temps, un cadre éthique.

>>>

AUTEUR

La médiation en établissement de santé n'a pas pour finalité d'éviter le recours contentieux mais de garantir les conditions d'un dialogue.

## La médiation :

### *Ce n'est pas LA CONCILIATION*

Une conciliation vise à concilier en recourant ou non à un tiers, le conciliateur. Elle s'attache à régler le différend et vise à établir un accord qui peut être suggéré par le conciliateur en position de conseil. (exemple: le rôle de conciliateur du Conseil de l'Ordre).

### *Ce n'est pas LA TRANSACTION*

Il s'agit d'un mode de règlement amiable à l'initiative des deux parties en litige. La transaction est un contrat par lequel les parties, au moyen de concessions réciproques, terminent une contestation née ou préviennent une contestation à naître.

### *Ce n'est pas L'ARBITRAGE*

Dans ce mode de règlement, les parties conviennent de porter leur litige devant un arbitre qui tranche et que le code de procédure civile désigne sous l'expression du tribunal arbitral

Classiquement, la médiation est l'occasion pour les protagonistes d'identifier leurs points de désaccord et de produire, le cas échéant, un protocole d'accord. Cela suppose que chacun d'entre eux soit décisionnaire.

## La saisine du médiateur médecin :

Pour être recevable, une médiation doit avoir pour objet une plainte ou réclamation « médicale ». Elle peut être demandée par le patient, ses proches et/ou un des membres de l'équipe soignante. Si une procédure indemnitaires ou judiciaire est en cours, une médiation reste possible, à l'initiative des parties, ou sur proposition de la juridiction.

Le médiateur peut être saisi :

- soit par le représentant légal de l'établissement,
- soit par l'auteur de la réclamation :

*Le médiateur médecin ne doit pas prendre à sa charge la médiation lorsque son service ou lui-même est concerné ou lorsque ce dernier exprime une difficulté à demeurer en posture de médiation.*

## Le processus de médiation

### 1- LA PRÉPARATION DE LA RENCONTRE

Elle consiste à identifier les griefs de l'utilisateur et les propositions de solution et recueillir l'acceptation des acteurs d'initier une médiation

>>>

AUTEUR

### 2- LE DÉROULEMENT DE LA RENCONTRE

Le dispositif de médiation se définit par la rencontre des parties en conflit en présence d'un tiers, le médiateur. Cependant l'acte de médiation est possible par des entretiens « en navette » avec chacune des parties séparément.

### 3- COMPTE RENDU DE LA RENCONTRE

Il s'agit, pour le médiateur d'élaborer le compte rendu de la médiation et de le transmettre à la CRUQPC dans les 8 jours suivant la rencontre,

*L'obligation d'un compte-rendu écrit interroge la question de la confidentialité. En effet, la confidentialité est une condition essentielle de la médiation, autorisant la liberté de parole et une expression des émotions parfois intenses. La meilleure manière de respecter la parole et la place des médiés, patient ou professionnel, est de les faire participer à la rédaction du compte-rendu.*

*Pour en savoir plus : <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/guide-sur-la-mediation-en-etablissement-de-soins>*

AUTEUR