

## ESSMS

# La médiation tranche les différends professionnels

Un décret du 28 août 2019 a institué un médiateur national et des médiateurs régionaux ou interrégionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux. Il est complété par un arrêté du 30 août qui définit une charte précisant le rôle des parties et le déroulé de la procédure. Il s'inscrit dans la stratégie d'amélioration de la qualité de vie au travail des professionnels.

**MURIEL CAZELLES,**  
avocate,  
Cabinet Bazin & Cazelles

La médiation est un processus structuré par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure juridictionnelle en vue de la résolution amiable de leur différend, avec l'aide d'un tiers qui accomplit sa mission avec indépendance, impartialité, neutralité, équité, en mettant en œuvre compétence et diligence (article 1<sup>er</sup> du décret). Elle est soumise aux principes de confidentialité (article 1<sup>er</sup> du décret), du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne dite « médiée » (article 9 de la charte). Elle est assurée d'abord localement par un médiateur régional ou interrégional et, en cas d'échec, par le médiateur national étant précisé que l'article 8 du décret du 28 août précise les règles applicables aux collectivités d'outre-mer relevant de l'article 73 de la Constitution et aux collectivités de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin, de Saint-Pierre-et-Miquelon et des îles Wallis et Futuna.

## Champ d'application

La médiation pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux s'applique à tout différend entre professionnels qui, d'une part, oppose soit un agent à sa hiérarchie, soit des personnels entre eux dans le cadre de leurs relations professionnelles dès lors qu'ils sont employés par le même établissement, au sein d'une direction commune ou d'un même groupement hospitalier de territoire et que, d'autre part, ce différend porte une atteinte grave au fonctionnement normal du service. Sont en revanche exclus de la médiation, les conflits sociaux, les différends relevant des instances représentatives du personnel ou faisant l'objet d'une saisine du Défenseur des droits ou d'une procédure disciplinaire, les différends relatifs à des décisions

prises après avis d'un comité médical ou d'une commission de réforme (article 2 du décret). La saisine du médiateur régional ou interrégional n'est ouverte que lorsque le différend n'a pu être résolu dans le cadre d'un dispositif local de conciliation ou de médiation (article 2 de la charte).

## Médiateur régional ou interrégional

Il est nommé pour une durée maximale de trois ans, renouvelable une fois, par arrêté des ministres chargés de la Santé et des Affaires sociales sur proposition du médiateur national (article 4 du décret) et est compétent pour connaître des différends définis ci-avant situés dans le ressort territorial fixé par arrêté des ministres chargés de la Santé et des Affaires sociales. L'article 5 de la charte fixe dix territoires. Il préside l'instance régionale ou interrégionale de médiation créée auprès de lui, cette dernière étant composée de dix membres comprenant un nombre égal d'hommes et de femmes et, selon l'article 5 de la charte, illustrant « une représentation équilibrée des professionnels du monde hospitalier, social et médico-social : directeurs, médecins, pharmaciens, odontologistes, personnel soignant, médico-technique et de rééducation, personnel administratif ». Le secrétariat de l'instance régionale est assuré par l'ARS territorialement compétente et, lorsque l'instance de médiation est interrégionale, par l'ARS désignée par l'arrêté nommant le médiateur régional ou interrégional (article 5 du décret). Il est saisi par voie électronique dans les conditions prévues à l'article 6 du décret. Selon l'article 7 de la charte, « chaque médiateur doit partager les valeurs du service public notamment l'égalité, la solidarité, la continuité du service, le respect de l'autre » et doit « disposer d'une grande expérience professionnelle, d'une



bonne connaissance de la sociologie des professions et des modes d'exercice dans les établissements ainsi que d'une bonne connaissance pratique du fonctionnement des institutions nationales, régionales et locales. Il doit avoir montré dans sa carrière professionnelle, un sens confirmé de la qualité de la relation humaine, des qualités d'écoute attentive et bienveillante, de respect de l'identité de chacun et sa capacité à régler des différends ». Il doit tendre au respect des principes du code national de déontologie du médiateur : indépendance, neutralité, impartialité et confidentialité. La formation et la certification de chaque médiateur par un organisme de formation certifié sont préalables à sa nomination. Le processus de nomination des médiateurs régionaux et interrégionaux est précédé d'un appel à candidatures coordonné par le médiateur national. Seules les candidatures de professionnels titulaires d'un certificat de médiateur sont recevables.

### Médiateur national

Le médiateur national est nommé pour une durée maximale de trois ans, renouvelable une fois, par arrêté des ministres chargés de la Santé et des Affaires sociales (article 9 du décret). Il préside l'instance nationale de médiation créée auprès de lui et remet aux ministres chargés de la Santé et des Affaires sociales un rapport annuel et anonyme qui retrace l'activité de médiation sur le territoire national. Il peut aussi formuler des propositions qui lui paraissent de nature à améliorer la qualité de vie au travail dans les établissements publics de santé,

sociaux et médico-sociaux. Il est saisi par écrit ou par voie électronique (article 10 du décret). Édouard Couty a été nommé par un arrêté en date du 10 septembre 2019.

### Déroulé de la médiation

Le médiateur régional, interrégional ou national accuse réception de sa saisine dans un délai de huit jours et informe les personnes visées aux alinéas 2 des articles 6 et 10 du décret. Il instruit la demande et organise son examen par l'instance de médiation avant de décider d'engager ou non la médiation. Selon l'article 5 de la charte, « chaque médiateur s'assure que les dispositifs locaux de conciliation ont été préalablement mis en œuvre et sollicite l'accord formel des parties concernées pour engager le processus de la médiation, dont celui du directeur de l'établissement employeur, s'il est partie. Dans l'hypothèse où ce dernier n'est pas partie au conflit, il doit cependant être informé de l'intervention du médiateur ». Deux membres de l'instance, désignés par le médiateur, sont chargés de rencontrer les parties concernées « en bilatéral autant que nécessaire, puis il organise une ou des réunions avec l'ensemble des parties » et de réunir toutes informations utiles à la médiation notamment les conclusions de la conciliation locale. Le médiateur recueille l'accord écrit des parties concernées pour engager la médiation et accéder aux dossiers individuels des intéressés.

### Issue de la médiation

Lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée dans un délai de trois mois à compter du recueil de l'accord écrit des parties concernées, le médiateur régional ou interrégional peut saisir le médiateur national. Le cas échéant, le médiateur « local » en informe les parties (article 6 du décret). Lorsque la médiation aboutit à un accord, celui-ci est formalisé par contrat entre les parties. Le médiateur est également signataire de ce contrat qui prévoit un suivi et une évaluation des modalités concrètes de sa mise en œuvre selon une périodicité adaptée. Cette évaluation se fait sous l'égide du médiateur. Le refus de signature par l'une des parties signifie la fin de la médiation de même que si aucun accord n'est trouvé. La fin de la médiation est alors signifiée aux parties concernées. Le lieu où se déroule la médiation doit être neutre (article 10 de la charte). ♦

#### REPÈRES

- **Décret n° 2019-897 du 28 août 2019** instituant un médiateur national et des médiateurs régionaux ou interrégionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux.
- **Arrêté du 30 août 2019** portant approbation de la charte de la médiation pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux.