



**CHU**   
Saint-Étienne

# ÉCOUTE ET MÉDIATION : LE MODÈLE INTER-MED.

CELLULE D'ÉCOUTE ET  
D'INTERMÉDIATION MÉDICALE

# Plan

- 1- Présentation de la cellule Inter-Med
  - Ecoute
  - Conciliation et médiation
- 2- Place par rapport aux préconisations légales
- 3- Une culture de la prévention des conflits

# Inter-Med

## Présentation

- Un groupe d'aide baptisé « Inter-Med », pour signifier une entraide à caractère confraternel, a été mis en place au CHUSE il y a 5 ans. Il est axé sur les synergies et les interactions au sein du corps médical. Il vise à répondre à une difficulté personnelle ou de groupe, temporaire ou structurelle.
- Cette cellule a été créée avec l'aide de la gouvernance mais dans son fonctionnement, elle reste indépendante de la gouvernance, et de toute instance ou hiérarchie du CHU.
- Elle est constituée de 8 membres (médecins volontaires) de différentes spécialités.

# INTER-MED

## Présentation fonctionnement



- Chaque intervenant est libre de son temps. Il peut refuser d'intervenir. S'il souhaite avoir l'avis d'un collègue, il doit demander l'accord des personnes écoutées.
- Tenue d'une réunion mensuelle entre intervenants afin de répartir les tâches de chacun ou afin de partager la réflexion sur les difficultés du moment.
- Activité: une nouvelle demande par mois.

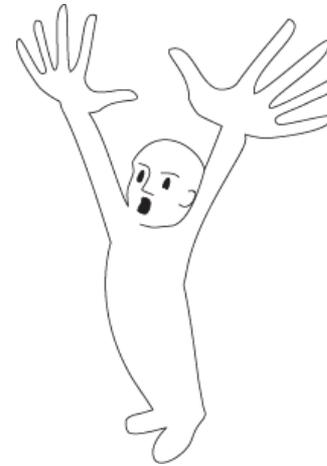
# Inter-Med

## Principes de fonctionnement

- Les principes du Code National de Déontologie du Médiateur sont applicables (respect de la liberté, de l'indépendance, de la neutralité, de l'impartialité, de la **confidentialité**, de la responsabilité).
- **Un médiateur ne pourra pas s'engager en cas de conflit d'intérêt.**
- La diligence est de rigueur

# Premier niveau : écoute

- Ecoute
- Conseil
- Orientation
- Accompagnement



*Forme d'entretien individuel avec un membre d'Inter-Med*

# Inter-Med

## Conciliation et Médiation

1. Au cours d'un différend professionnel le conflit peut porter sur 3 aspects de la relation qui est vécue comme dégradée:

Au niveau technique et organisationnel

Au niveau affectif et émotionnel

Au niveau juridique

Il est fréquent que les deux premiers niveaux soient intriqués.

# Second niveau :

## Conciliation et médiation

- **Médiation:**

- C'est un dispositif qui permet une rencontre organisée en présence d'un tiers, soutenue par le désir des personnes de se parler.
- Cela nécessite un lieu, un temps, un cadre éthique
- Adaptée à la composante affective du conflit

- **Conciliation**

- Elle s'attache à régler un différend et vise à établir un accord qui peut être suggéré par le conciliateur en position de conseil.
- S'assurer au préalable que les objectifs de la conciliation soient compatibles avec les choix institutionnels
- Adaptée à la composante technique du conflit

# INTER-MED

## Une cellule de la confiance

- Structure destinée uniquement aux médecins qui a été créée sous l'impulsion de la gouvernance mais qui est gérée de façon autonome par des praticiens.
- Aucune interférence de l'administration dans le fonctionnement de la structure sauf si demande explicite de la cellule Inter-Med.
- Une seule personne garde la boîte aux lettres mais les demandes d'aides peuvent être faites directement à chaque membre.
- Pas de conflit d'intérêt ou hiérarchique (cette règle s'impose à chaque membre et est reprise en réunion).
- La confidentialité est maximale, elle ne peut être partiellement levée qu'avec l'accord des personnes impliquées

# Inter-Med

## Conciliation et Médiation : la loi

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

# Inter-Med

## Conciliation et Médiation : la loi

### Niveau national : Médiateur national

(Monsieur Edouard COUTY)

Saisine par les ministres de la santé et des affaires sociales, par le directeur général du CNG, par les médiateurs régionaux en cas d'échec à leur niveau

Niveau régional : Médiateur Régional Instance régionale de médiation (10 membres) Saisine soit par l'une des parties concernées, soit par ...

### Niveau local dit de « conciliation »:

Il relève de la compétence des établissements. Indispensable avant tout recours au médiateur régional.

Deux formes possibles: dispositif interne; intervenants externes

**Tous les efforts déployés au niveau local au sein des établissements et des GHT doivent être encouragés, développés et accompagnés**

### **Multiples contraintes**

Réformes successives, multiples contraintes, exigences croissantes pour la qualité, pression médiatique, pression des patients, rentabilité, T2A, manque de temps pour le patient, manque de reconnaissance

### **Conflit**

Un conflit n'est jamais ce qu'il semble être. Alors que le côté objectif du conflit semble évident, le côté subjectif reste à découvrir...

# Inter-Med

## Intérêt d'une attitude préventive

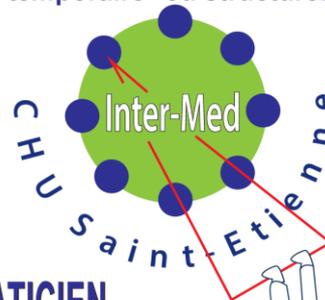
- Processus destiné à **prévenir et à éviter la survenue de litiges** en anticipant les tensions qui pourraient être sources de conflit.
- **Plusieurs formes:**
  - Médiation préventive des projets (restructurations, mutualisations, réorganisations, regroupements, changement de gouvernance...)
  - Médiation post sentencielle (après sanctions, ou reprise d'activité, ...)
- **Buts:**
  - Amener la **réflexion sur un bon management**, des outils de communication adaptés, le respect des relations humaines
  - **Diffuser l'esprit ou de la culture de la médiation** auprès de tous.
- **Facilite d'éventuelles médiations ultérieures**
- Cette médiation **respecte avant tout les relations humaines**

# Merci de votre écoute!

## ENTRAIDE À CARACTÈRE CONFRATERNEL

qui vise à répondre à une difficulté personnelle ou de groupe, temporaire ou structurelle

Composition  
du groupe consultable  
sur Intranet,  
Rubrique Inter-Med



## VOUS ETES PRATICIEN

(Personnel médical et internes)

- Vous vous sentez isolé ?
- Vous souhaitez parler d'un problème de souffrance au travail ?



## Des praticiens à votre écoute

**CONFIDENTIALITE GARANTIE**

Mail : [intermed@chu-st-etienne.fr](mailto:intermed@chu-st-etienne.fr)

Courrier : Inter-Med / CHU de Saint Etienne / 42055 Saint Etienne cedex 2