

Créé en 2004 par le CHU à la demande du personnel, il constitue un espace de gestion autonome des conflits et de leur prévention offert aux employés.

Sa mission est de prévenir ou tenter de résoudre par la médiation ou la conciliation, les conflits ou tensions survenus dans les relations professionnelles. Il joue un rôle d'aide dans la recherche de solutions consensuelles aux difficultés relationnelles, organisationnelles ou fonctionnelles.

Dans le volet prévention de conflits, le service de médiation conçoit et dispense des formations (modules Kit For: management, communication, gestion de conflits, de l'agression...) en fonction des besoins exprimés dans les équipes. Par ses actions préventives, il détecte des états pré burn out ou de burn out.

Le service dispose des garanties d'indépendance et d'impartialité nécessaires à l'exercice de la médiation : définition de fonction, positionnement, locaux, budget, personnel, indépendance à l'égard des parties, liberté accordée par l'employeur ...

Le médiateur est agréé. Il est libre d'accepter ou de refuser une médiation, peut y mettre fin à tout moment quand il juge les conditions non réunies. Il s'assure de la participation libre et volontaire des parties au processus de médiation.

Toute personne ou équipe se trouvant dans une situation conflictuelle ou de désaccord peut recourir à la médiation. Il en va de même pour les services et les directions.

Le recours à la médiation est libre et volontaire. Nul ne peut y être obligé ni empêché.

La demande peut être individuelle ou collective. Néanmoins, les pétitions ne sont pas acceptées.

La médiation prend fin par la conclusion d'un accord ou non entre les parties. L'accord rédigé avec les médiés, intègre les modalités de son exécution.

La médiation prend également fin, lorsque le médiateur estime ou qu'une des parties estime qu'elle ne peut être poursuivie positivement. Dans ce cas, elle doit informer de façon non équivoque le médiateur de sa décision.

Compte tenu de la nature des plaintes et des types de conflits rencontrés en médiation, la nécessité d'homologation relève de l'exception.

Au regard de la loi du 21/02/2005 relative à la médiation, elle s'apparente à la médiation libre.

La loi du 21 février 2005 distingue les médiations volontaire, judiciaire et libre.

MÉDIATION VOLONTAIRE

Art. 1730 § 1^{er}. Toute partie en litige, peut proposer aux autres parties, indépendamment de toute procédure judiciaire ou arbitrale, avant, pendant ou après le déroutement d'une procédure judiciaire, de recourir au processus de médiation.

Art. 1731 § 1^{er}. Les parties définissent entre elles, avec l'aide du médiateur agréé choisi de commun accord, les modalités d'organisation et la durée du processus. Cette convention est consignée par écrit dans un protocole de médiation signé par les parties et par le médiateur.

Les frais et les honoraires de la médiation sont à charge des parties par parts égales, sauf si elles en décident autrement.

Art. 1733. L'accord conclu conformément aux articles 1731 et 1732 pourra être au besoin homologué par le juge compétent qui vérifie sa conformité avec l'ordre public et le cas échéant, avec l'intérêt des enfants mineurs dans le cas d'une médiation familiale.

MÉDIATION JUDICIAIRE

Art. 1734. § 1^{er}. Sauf devant la Cours de cassation et le tribunal d'arrondissement, en tout état de la procédure et ainsi qu'en référé, le juge déjà saisi d'un litige peut, à la demande conjointe des parties ou de sa propre initiative mais avec l'accord de celle-ci, ordonner une médiation, tant que la cause n'a pas été prise en délibéré. Les parties s'accordent sur le nom du médiateur qui doit être agréé. Par dérogation, les parties peuvent, conjointement et de manière motivée, demander au juge qu'il désigne un médiateur non agréé. Le juge fait droit à cette demande si les parties démontrent qu'aucun médiateur agréé présentant les compétences requises pour les besoins de la médiation n'est disponible.

MÉDIATION LIBRE

Elle dépend de la liberté et de la volonté des parties, n'est soumise à aucune formalité et peut être menée par un médiateur non agréé. Elle n'est pas réglée par le Code judiciaire. C'est pourquoi, l'accord éventuellement trouvé, qui lie les parties comme toute autre convention sous seing privé, ne peut faire l'objet d'homologation judiciaire contrairement aux médiations volontaires et judiciaires.

LA MÉDIATION INTRA ENTREPRISE

VENDREDI 8 DÉCEMBRE 2017 – 8H30-16H30

ULG, COMPLEXE OPÉRA, AUDITOIRE MARCEL THIRY

PLACE DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE, 41 – 4000 LIÈGE

Le médiateur interne à l'entreprise :

- Médiation institutionnelle
- Médiation hospitalière
- Médiation interculturelle
- Service de Médiation du personnel du CHU de Liège

“ APPORTS ET PERSPECTIVES ”

Evènement regroupant divers spécialistes en médiation (médiateurs en entreprise, médiateurs hospitaliers, médiateurs interculturels, médiateur judiciaires, ...), des juristes et professeurs universitaires ayant fait de la médiation et des conflits leur domaine de recherche et d'interventions.

OBJECTIF : échanger sur les divers apports de chacun et de créer un espace ouvert de réflexions et de partage des connaissances.

Autonome vis-à-vis du Gouvernement et de l'Administration, le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles est indépendant de toute autorité publique et exerce sa mission de manière impartiale.

En cas de problème avec un service administratif de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, au cas où le citoyen se sent lésé par une décision, au cas où une question posée par le citoyen reste sans réponse, au cas où le citoyen reste bloqué dans ses démarches, le Médiateur a pour mission d'écouter, de conseiller, de prendre les contacts nécessaires pour trouver des solutions et de suivre le dossier jusqu'à son dénouement et cela, gratuitement.

Toute personne intéressée, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale, peut introduire une réclamation à propos d'un comportement qu'elle ne juge pas conforme à la mission de service public de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue de l'administration et de l'usager. Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le médiateur fait toutes les recommandations utiles pour régler la difficulté.

Dépourvu de toute autorité judiciaire ou hiérarchique à l'égard des Services de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le médiateur ne peut imposer de résolution à un conflit éventuel, mais seulement proposer une solution susceptible de convenir aux deux parties

Le médiateur peut aussi proposer de modifier des lois, des décrets ou des règlements lorsque, à l'occasion d'une réclamation, il apparaît que l'application de ces textes aboutit à une iniquité. Il en informe le membre du Gouvernement responsable.

<http://www.le-mediateur.be/>

La médiation hospitalière est apparue dans le paysage juridique avec la loi relative aux droits du patient du 22 août 2002. Afin de garantir le respect de ces droits, le législateur instaure la fonction de médiation dans le secteur des soins de santé. Depuis le 1er novembre 2003, chaque hôpital doit disposer d'une fonction de médiation pour être agréé. Il doit informer les patients sur la possibilité de faire appel gratuitement à un médiateur hospitalier.

En outre, la loi crée un service fédéral de médiation « droits du patient » pour les plaintes qui ne sont pas du ressort des hôpitaux de même qu'une Commission fédérale « Droits du patient ».

Au sein de la Commission fédérale « Droits du patient », un service de médiation est créé. Ce service traite les plaintes lorsqu'il n'existe pas de fonction de médiation locale.

Le médiateur hospitalier intervient pour améliorer la communication et aider au règlement de conflits qui peuvent surgir dans la relation entre le patient et les prestataires de soins.

Il rédige un rapport annuel destiné notamment à la Commission fédérale « Droits du patient », au médecin directeur et au conseil médical. Dans le cadre de ce rapport, il formule des recommandations afin d'améliorer la qualité des soins et éviter les conflits.

Le médiateur fonctionne en toute indépendance par rapport aux hôpitaux. Il est tenu de respecter le secret professionnel et de traiter les dossiers de manière neutre et impartiale.

L'organisation de la médiation en milieu hospitalier s'est opérée de façon spécifique au sein des hôpitaux généraux et des hôpitaux psychiatriques. Au niveau des hôpitaux généraux, le médiateur est soit un membre du personnel de l'institution, soit une personne extérieure à la structure de soins. Dans ce dernier cas, la fonction de médiation est organisée en commun pour plusieurs hôpitaux sur la base d'un accord de collaboration écrit entre les hôpitaux concernés. Il apparaît aujourd'hui que les médiateurs hospitaliers sont majoritairement des membres du personnel des institutions hospitalières. Dans les hôpitaux psychiatriques, la médiation est généralement exercée par les médiateurs des plates-formes de concertation en santé mentale. www.patientrights.be

Au regard de la loi du 21/02/2005 relative à la médiation, la médiation hospitalière s'apparente à la médiation libre.

La globalisation et la crise des réfugiés confrontent les institutions de santé à des patients qui ne parlent pas le néerlandais, le français ou l'allemand. Souvent, leurs origines culturelles diffèrent beaucoup de celle des soignants. Les barrières culturelles et linguistiques rendent les soins plus difficiles, compromettent la garantie des soins de santé accessibles pour tous et de qualité égale. Ceci est aussi le cas pour les personnes sourdes.

Les fonctions de médiateur interculturel et coordinateur de la médiation interculturelle ont été créées pour résoudre ces types de problèmes. Le but de la médiation interculturelle est de limiter le plus possible les barrières linguistiques, les barrières socioculturelles et les tensions interethniques dans le contexte de l'assistance médicale.

Il convient de réaliser que les tâches de l'interprète social, contrairement à ceux des médiateurs interculturels, sont limitées à 'la traduction complète des messages oraux de la langue source vers la langue cible d'une manière objective et loyale à l'original'.

Financement d'un médiateur interculturel

Les hôpitaux généraux et psychiatriques peuvent demander le financement d'un médiateur interculturel et/ou un coordinateur de la médiation interculturelle auprès du SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement.

Le traitement des demandes, l'évaluation et l'accompagnement des initiatives dans le domaine de la médiation interculturelle se feront par la cellule de coordination Médiation Interculturelle.

D'autres institutions de santé à savoir les maisons médicales, les centres FEDASIL, les médecins généralistes ne sont pas financés par le projet de médiation interculturelle. Ils ne peuvent donc pas faire appel gratuitement à des médiateurs interculturels en face à face. Ils peuvent néanmoins faire appel gratuitement à la médiation interculturelle à distance (via vidéoconférence).