

# Dispositif de conciliation locale

**Sylvie LE ROUX**  
Présidente ANSFC



# Contexte législatif

- Ministère des solidarités et de la santé :

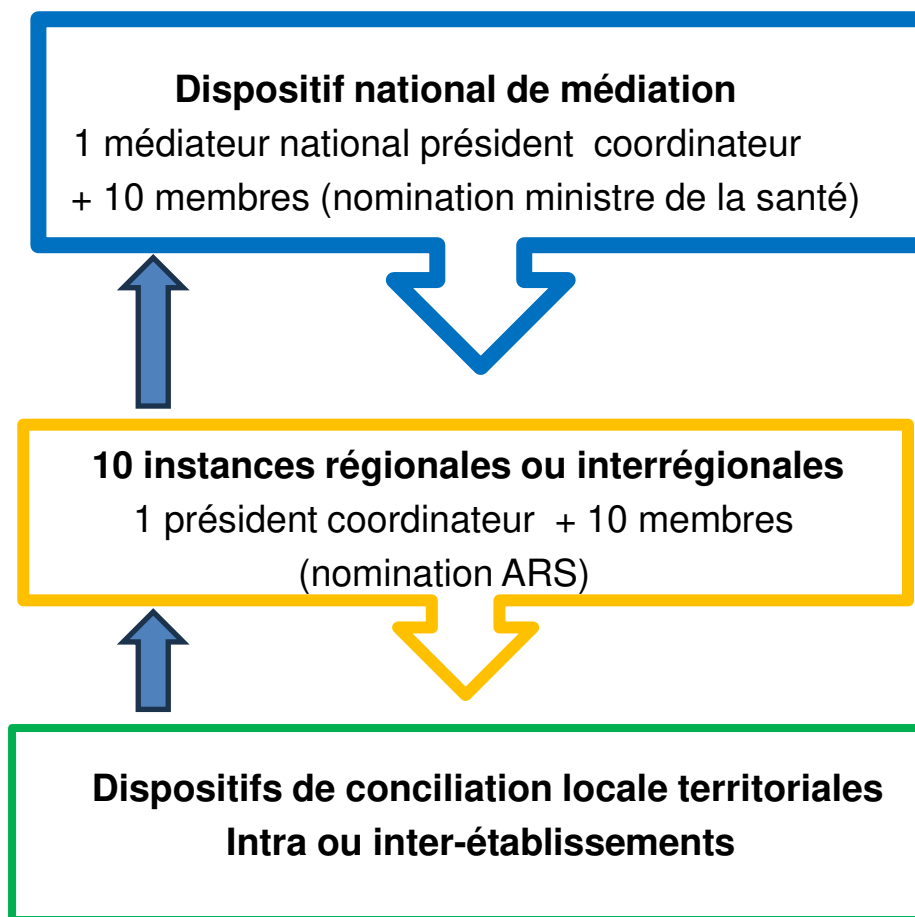
**Décret n° 20219-897 du 28/08/19** : institue 1 médiateur national et des médiateurs régionaux ou interrégionaux pour la résolution de conflits interpersonnels, dans les établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux.

**Loi n° 2021-502 du 26/04/21** : vise à améliorer le système de santé par la confiance et la simplification et prévoit pour la gouvernance des EPS de mettre en place des mesures de gestion des difficultés interpersonnelles et des conflits pour pouvoir être certifiés

**Note d'info n° DGOS/RH3/2022/87 du 29/03/22** : vise à fixer les recommandations pour l'organisation et la mise en place de dispositifs de conciliation locale dans les établissements de la FPH



# Déclinaison nationale : Médiation - Conciliation



# Définitions

## 2 modes de résolution amiable des conflits

### Médiation

Processus par lequel 2 ou plusieurs parties tentent volontairement de parvenir à 1 accord en cas de différend les opposant.

**Le médiateurs** (tiers neutre, formé) :

- Facilite la circulation d'informations permet d'éclaircir ou de rétablir des relations
- Accompagne les parties vers une issue favorable au différend

### Conciliation

Processus par lequel 2 ou plusieurs parties tentent volontairement de parvenir à 1 accord en cas de différend les opposant.

**Le conciliateur** (tiers neutre, formé) :

- Facilite la circulation d'informations permet d'éclaircir ou de rétablir des relations
- Propose des solutions aux personnes en litige, à la recherche d'un arrangement ou d'un compromis

# Mise en place du dispositif de conciliation locale au CHANGE

- **Périmètre d'intervention :**

Choix de proposer un dispositif commun à l'ensemble du GHT (3 établissements)

- **Professionnels concernés :**

Tout agent des établissements membres du GHT : PM, PNM, administratifs ...

La conciliation intervient dès que le différent porte une atteinte grave au fonctionnement normal du service, impacte la qualité de vie et les conditions de travail

# Mise en place du dispositif de conciliation locale au CHANGE

- **Situations exclues du champ de la conciliation :**
  - ✓ Les conflits sociaux
  - ✓ Les différends relevant des instances représentatives du personnel
  - ✓ Les différends 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 conseil médical (ex : comité médical ou commission de réforme) qui relève du droit de la protection sociale du fonctionnaire

# Mise en place du dispositif de conciliation locale au CHANGE

- **Les conciliateurs :**

- ✓ Tout agent du GHT peut candidater auprès de la DG de son établissement de rattachement
- ✓ L'engagement est volontaire
- ✓ Les candidats ont été choisis par un comité de sélection (DRH, DAM professionnels compétents en médiation)
- ✓ La formation (et/ou recyclage) est obligatoire (organisée par le GHT)
- ✓ Le temps passé pour une mission de conciliation vaut temps de travail
- ✓ Les conciliateurs s'engagent à respecter la charte du conciliateur :  
Indépendance, Neutralité, Impartialité, Confidentialité, Equité, Compétences



# Mise en place du dispositif de conciliation locale au CHANGE

- **Création du collège des conciliateurs**

- ✓ Supervisé par des membres des directions et/ou de l'encadrement supérieur du GHT, formés à la médiation/conciliation
- ✓ Réunion des membres au moins 4 fois/an (supervision, rapport d'activité )
- ✓ Mise place d'un bureau: 6 conciliateurs, qui se réunissent mensuellement pour  
Etude de la demande  
Restitution d'avis au mandant

Si avis défavorable : orientation vers d'autres méthodes ou dispositifs

Si avis favorable :

Planification des entretiens individuels en amont de la conciliation

Signature de la charte d'entrée en conciliation





# Mise en place du dispositif de conciliation locale au CHANGE

- **Outils créés**

- ✓ Communication du dispositif en réunion d'encadrement général : 15/12/2023 + FAQ DRH
- ✓ Réunion mensuelle du groupe de conciliateurs
- ✓ Dossier partagé conciliateurs
- ✓ Procédure générale
- ✓ Fiche de demande de conciliation
- ✓ Charte d'entrée en conciliation
- ✓ PV de conciliation
- ✓ Suivi des demandes
- ✓ Trame opérationnelle

# Mise en place du dispositif de conciliation locale au CHANGE

- **Procédure de recours :**

Si la conciliation ne peut avoir lieu ou s'interrompt, d'autres dispositifs sont mobilisables :

- saisie du médiateur régional / interrégional / national
- saisie de la commission régionale paritaire
- saisie des ordres professionnels

# Conclusion

**Dispositif de conciliation locale = processus pour :**

- ✓ Intervenir rapidement dans la **résolution des conflits** et dans la promotion de la qualité relationnelle en interne
- ✓ « **Prendre soin** de ceux qui nous soignent »