

Les relations humaines : la Médiation

Henry COUDANE, Jane-Laure DANAN, Bertrand FENOLL, Edouard COUTY, Laurent MARTRILLE

Résumé

La médiation des conflits a été institutionnalisée par le 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. Cette décision fait suite à la constatation de différents conduisant à des conflits dont les conséquences peuvent être dramatiques. La médiatisation du suicide d'un PU PH en décembre 2015 devait conduire la ministre de la Santé dans le cadre de la stratégie nationale d'amélioration de la QVT du 5 décembre 2016, à constituer un comité des pairs dirigé par l'actuel médiateur National, Edouard Couty, dont le but était d'effectuer des médiations pour gérer les différents et résoudre les conflits. L'analyse des dossiers des médiations effectuées montre que l'hôpital est soumis à de multiples contraintes favorisées par 30 années de réformes ininterrompues : logique de rentabilité, T2A inflationniste, gestion tendue des personnels et des plannings, manque de reconnaissance des activités ont conduit à une perte du sens du travail et de la notion de service public. On retrouve ainsi aujourd'hui au sein de l'hôpital public, toutes les causes des conflits : discrimination, harcèlement, maltraitance. La médiation fait partie des modes alternatifs de règlement des litiges : c'est un processus structuré où les parties tentent de parvenir à un accord sur la résolution du conflit. La médiation a une dimension éthique et doit permettre aux médiés de retrouver, certes la reconnaissance de leur place au sein de l'hôpital public, mais aussi leur honneur et leur plénitude psychologique.