

Prévention des risques psycho-sociaux et mise en place de dispositifs de médiations au bénéfice des médecins hospitaliers dans les établissements publics de santé d'Auvergne-Rhône-Alpes :

Cellule de conciliation, médiation et prévention des conflits graves

ARS AUVERGNE-RHÔNE-ALPES - DIRECTION DE L'OFFRE DE SOIN - AVRIL 2016

➤ Présentation

Les médecins exerçant dans les établissements publics de santé peuvent être exposés à des risques psycho sociaux : stress, fatigue, épuisement professionnel, violence au travail... Il est essentiel d'évaluer ces risques et de tout faire pour les réduire.

Pour cela, l'Agence régionale de santé Auvergne-Rhône-Alpes et la Commission régionale paritaire (CRP) s'engagent en incitant les établissements de santé à développer des mesures spécifiques pour la prévention des risques psycho sociaux des médecins, et en mettant en place des dispositifs de médiation.

Ces mesures sont inscrites dans la priorité nationale défendue par la ministre des affaires sociales et de la santé, et participent au plan d'actions en faveur de l'attractivité médicale hospitalière.

Dans ce cadre, la CRP a travaillé sur un projet de création de **cellule de conciliation, médiation et prévention des conflits graves**.

Principes

Une cellule désignée ponctuellement par la Commission régionale paritaire

Chaque cellule de médiation, conciliation, prévention des conflits graves est une émanation de la CRP, instance placée auprès de la directrice générale de l'ARS conformément au Décret n° 2013-843 du 20 septembre 2013 (composée de représentants des personnels médicaux, des établissements de santé et de l'Agence régionale de santé). La cellule dispose donc d'une légitimité régionale et institutionnelle.

Chaque cellule a pour objectifs de prévenir ou de désamorcer d'éventuels conflits majeurs, de traiter les conflits dont elle a connaissance selon une méthodologie formalisée. En effet, un traitement de proximité régionale peut éviter d'une part une dégradation ou une extension du conflit, d'autre part un recours national.

Modalités de saisine :

L'activation de cette cellule doit être rapide, simple et confidentielle.

Elle ne doit pas entrer en concurrence, mais s'inscrire **en complément** d'un éventuel traitement local du conflit ou d'actions de conciliation des instances réglementaires :

- Gouvernance interne : services, pôles, CME.
- Décision administrative de la direction (suspension ou autre).
- Processus ordinal (ordre départemental ou régional des médecins).
- Procédures contentieuses ou procédures auprès du CNG.

La cellule intervient sur le volet risques psycho-sociaux et non sur le volet juridique (contentieux ordinal ou contentieux juridique).

Comment faire intervenir cette cellule, qui peut l'amorcer ?

Plusieurs voies de saisine existent selon les cas :

- Des membres de la CRP peuvent être sollicités formellement ou un courrier peut-être adressé directement au secrétariat de la CRP (ars-ara-dos-bureau-ph@ars.sante.fr).
- Un établissement qui a besoin d'un médiateur pour l'aider à régler un conflit au-delà des instances existantes (CME, direction, pôle, service, médecine du travail).
- L'ARS qui considère qu'un conflit dont elle a connaissance justifie une telle médiation.
- Le CNG peut demander à la CRP une action de conciliation spécifique.

Dans les deux premiers cas, le directeur général de l'ARS qui préside la CRP valide le principe de la constitution d'une cellule de conciliation au regard des principes et règles définis pour son intervention. Il mandate le bureau de la CRP pour examiner la recevabilité de la demande.

Les demandes sont centralisées, instruites et suivies par le secrétariat de la CRP. Une information sur celles-ci est prévue à chaque séance de la CRP.

La recevabilité de la demande au regard des autres procédures engagées et de la situation locale est étudiée dans les meilleurs délais par le bureau de la CRP et validée par le directeur général de l'ARS.

Dispositions complémentaires pour certains statuts de professionnels médicaux :

Concernant les praticiens hospitalo-universitaires titulaires et non titulaires : l'université (enseignement supérieur) sera informée par le président de la CRP et selon les cas consultée sur des compléments d'informations.

Concernant les internes : bien que disposant d'une réglementation spécifique, ceux-ci peuvent éventuellement saisir la sous-commission du fait de la spécificité de l'activité des internes. Les représentants des syndicats d'internes sont consultés pour avis, la CRP décidant de leur inclusion ou non dans la sous-commission chargée de la conciliation.

Qui constitue une cellule de médiation ?

Le bureau de la CRP est en charge de la proposition de composition de la cellule définie pour chaque cas.

La cellule est constituée de membres titulaires ou suppléants de la CRP, volontaires, prêts à s'engager et à se rendre disponibles pour chaque mission, qui peuvent faire appel, selon le cas, à d'autres professionnels qui font consensus au sein de la CRP. Une restitution de chaque cas traité est faite en CRP plénière. Les membres de la CRP sont tenus par le caractère confidentiel de ces restitutions.

Une représentation paritaire et de tous les corps de métier constituant la CRP est nécessaire. Toutefois, selon les cas, la cellule peut être à géométrie variable (selon le lieu du conflit, selon les protagonistes et selon l'objet du conflit).

Un accord sur les participants est obtenu par le bureau de la CRP.

Comme garantie de neutralité, aucun de ses membres ne doit avoir de lien avec le conflit.

L'ARS valide la composition et les modalités de fonctionnement de chaque cellule par la rédaction d'une lettre de mission spécifique pour ses membres, avec mention du mandat donné : délais, compte rendu et préconisations.

La lettre de mission est envoyée aux membres de la cellule, au directeur et au président de la CME de l'établissement concerné, afin qu'un bon accueil soit réservé aux protagonistes du dossier.

➡ Comment la mission est-elle réalisée ?

L'état des lieux de la situation, les informations et pièces recueillies préalablement à sa désignation doivent être transmis à la cellule par le secrétariat de la CRP.

La cellule définit les modalités de son intervention en fonction de la situation. Elle examine les éléments sur pièces et/ou sur place de la situation en lien avec les différents intervenants.

Neutralité, impartialité et confidentialité sont de mise. La cellule transmet son rapport incluant ses propositions au bureau de la CRP.

Le rapport fait l'objet d'une analyse et d'une relecture par le bureau de la CRP dans un objectif d'homogénéisation.

Le bureau de la CRP adresse ensuite le rapport au Directeur général de l'ARS, au directeur et président de la CME de l'établissement, le cas échéant au praticien qui a saisi la CRP, aux protagonistes du conflit et au CNG s'il est intervenu dans le dossier.

Chaque rapport de mission fait l'objet d'une restitution devant la CRP lors de la séance plénière la plus proche. Les suites données au dossier, notamment lorsqu'il existe d'autres types de procédures, fait l'objet d'une information aux membres de la CRP.

➡ Evaluation annuelle de ce dispositif nouveau de sous-commission de conciliation par la CRP

Un tableau de bord pour suivre son fonctionnement et ses résultats, ses difficultés et échecs éventuels est envisagé :

- délai de mise œuvre de la commission entre la saisine validée et la présentation de propositions aux protagonistes,
- types de litiges soumis,
- nombre de saisines,
- nombre de missions réalisées.