

LE REPRÉSENTANT DES USAGERS

RÔLE DANS LA MÉDIATION

Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation est un processus de communication éthique qui repose sur un tiers neutre et permet le rétablissement du lien social, la prévention et le règlement des conflits dans les deux parties. Dans la santé, la médiation est un processus de règlement des conflits entre un usager et des professionnels de santé.

La médiation est un accompagnement de l'utilisateur. [L'article R1112-92 modifié par Décret n°2016-726 du 1er juin 2016 - art.1](#) du code de la santé publique affirme que le médiateur médecin est compétent pour reconnaître les plaintes et réclamations qui mettent en cause l'organisation et le fonctionnement médical d'un service. La médiation va ainsi permettre de faire un pont entre un usager qui a une plainte ou une réclamation à formuler et l'établissement de santé. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à [l'article R. 1112-93](#), d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Cette médiation n'en est pas vraiment une au sens strict du terme car le médiateur en général vient de l'établissement de santé et n'est pas indépendant (lien de subordination). Les médiateurs doivent normalement présenter des garanties d'indépendance (comme demandé dans le code de procédure civile). Ici les médiateurs ne peuvent garantir leur indépendance. Ainsi le fait de permettre aux Représentants des Usagers d'accompagner les usagers permet de rééquilibrer la « médiation ».

C'est donc tout de même un dispositif qui permet un dialogue entre un usager et l'établissement de santé. Il va y avoir un entretien de médiation avec le médiateur et l'utilisateur, pour faciliter l'expression de l'utilisateur qui a vécu un problème. La médiation c'est l'expression de cette parole de l'utilisateur, dans un cadre neutre, et qui doit permettre l'écoute de l'insatisfaction.

Ce dispositif n'a pas vocation à indemniser l'utilisateur. Le médiateur désigné par l'établissement peut être médecin ou non médecin (normalement 50% médical et 50% non médical, il y a cependant plus de médiations médicales effectuées).

Quel est le rôle du Représentant des Usagers dans la médiation ?

La ou le Représentant des Usagers a un rôle :

- avant la médiation. L'utilisateur peut faire appel au RU pour qu'il lui explique comment va se passer la médiation et préparer l'utilisateur à l'entretien de médiation,
- pendant la médiation le rôle du RU est de faciliter la rencontre et l'expression, en reformulant par exemple les propos de l'utilisateur, en s'assurant que les échanges soient adaptés au niveau de compréhension de celui-ci (notamment, en évitant le vocabulaire médical compliqué)
- après la médiation le RU peut analyser ce qui s'est passé lors de la médiation à la fois avec l'utilisateur et le médiateur. C'est une étape très importante, le RU peut s'assurer que l'utilisateur a compris la médiation et surtout les suites de celles-ci, et qu'il les a bien acceptées.

Ensuite le rapport de médiation doit être envoyé à la Commission Des Usagers qui doit en prendre connaissance et apporter des actions d'amélioration si besoin.