

## **La Loi relative aux droits du patient fête ses 10 ans. L'occasion de faire le point sur la médiation.**

En 1999, la déclaration gouvernementale fédérale exprime la volonté de couler sous forme de loi, un véritable droit du patient : un droit d'information et un droit de plainte.

**En 2002**, une loi consacre au patient les droits suivants : le libre choix du praticien professionnel, la prestation de services de qualité, l'information sur son état de santé, le consentement libre et éclairé sur la prestation médicale, l'accès au dossier médical, le respect de sa vie privée, les soins visant à soulager la douleur (ajouté par la loi du 24 novembre 2004) et enfin la possibilité de pouvoir introduire une plainte.

En 2003, la fonction est organisée au sein des hôpitaux. Chaque institution se voit ainsi dans l'obligation de garantir le droit de plainte au patient, en mettant à la disposition de ce dernier un service gratuit de médiation locale. Là où cette fonction de médiation n'est pas organisée, le service fédéral de médiation « droits du patient » est compétent pour traiter des plaintes (ex : un différend avec le médecin traitant ou au sein d'une maison de repos et de soins).

L'enjeu est important puisqu'il concerne l'avenir des relations entre la société et les professionnels des soins de santé. On peut comprendre, dès lors, qu'il donne lieu à de nombreux débats et discussions.

En effet, si la loi « DP » représente pour de nombreuses personnes une réelle avancée, elle ne fait pas pour autant l'unanimité. Certains pensent que pour créer les conditions d'une meilleure communication entre les personnes, le médiateur doit vraisemblablement s'appuyer sur une légitimité qui trouve sa source dans le respect de certaines exigences. Ainsi, Madame Michèle Guillaume-Hofnung, professeur de droit public à l'Université de Paris XI, membre du Conseil national consultatif de la médiation familiale, et vice-présidente du Comité des droits de l'homme et des questions éthiques, définit la médiation comme étant un « processus volontaire d'établissement ou de rétablissement du lien social, de prévention ou de règlement des différends. Ce processus s'effectue au travers d'une communication éthique durant laquelle les personnes s'efforcent de renouer le dialogue pour trouver une solution à leur situation. Au cours de ce processus, un médiateur tiers, indépendant les accompagne de façon impartiale, et sans influencer les résultats tout en garantissant le respect des intérêts de chacun des participants et la confidentialité des échanges. »

A la question : « La médiation dans l'institution (voire à l'hôpital), est-ce toujours de la médiation ? », peut-être pourrions-nous répondre par « Un homme à qui il manque un bras, est-ce toujours un homme ? ». Viola SPOLIN a dit : « Il faut faire attention aux mots, car souvent ils peuvent devenir des cages »

Les médiateurs reconnaissent le poids du cadre institutionnel et sont tout à fait conscients des préjugés qui tournent parfois autour de leur fonction. Les uns prétendent que la fonction de médiation manque parfois d'accessibilité et de visibilité, que le médiateur ne donne pas suffisamment de garanties quant à son indépendance. Les autres estiment qu'ils n'ont pas droit au chapitre, que le principe fondamental de l'individualité n'est pas respecté, invoquant que seul le patient peut introduire une plainte et qu'on parle de médiateur « droits du patient ». Ces derniers qui ont la crainte d'être confrontés à toujours plus de plaintes, ont alors le souhait de voir également édicter des devoirs du patient.

Pour que le médiateur sache précisément quelle attitude tenir par rapport aux différentes situations auxquelles il est confronté, il est essentiel qu'il puisse bénéficier d'une solide formation. L'association des médiateurs des institutions de soins ([www.mediateurs-amis.be](http://www.mediateurs-amis.be)), fondée le 12 mai 2005, permet de répondre aux préoccupations de ses membres adhérents en leur offrant régulièrement des outils concrets dans l'apprentissage des techniques de médiation et en mettant à leur disposition un forum de discussion à partir duquel chaque médiateur peut bénéficier de l'avis de ses pairs. Si l'association a mis un point d'honneur à sensibiliser les médiateurs aux règles de bonnes pratiques, en rédigeant en 2009, un code de déontologie, elle s'intéresse également à l'évaluation de la fonction de médiation. L'évaluation d'une fonction de médiation a d'ailleurs été menée récemment en collaboration avec le GEM MODYS<sup>1</sup>.

Dans cette étude, on relève notamment les constatations suivantes :

- 26 % des médiés ne connaissent pas du tout la médiation avant d'y participer, 45 % un peu et 30 % bien voire très bien,
- Parmi les éléments qui peuvent amener une personne à choisir la médiation, il y a le souhait de trouver ensemble un accord (53 %) et la possibilité de s'expliquer avec l'autre partie (28 %). Tandis que parmi les éléments qui peuvent l'en dissuader, il y a la peur que la sanction puisse être plus faible qu'en justice (28 %), le fait de ne pas avoir toutes les garanties de droit (24 %) et que cela peut rallonger la procédure (24 %),
- Pour les médiés, le médiateur doit surtout être à l'écoute. Une qualité qu'il juge deux à trois fois plus importante que toutes les autres (ex : impartialité, neutralité, connaissance relatives au secteur des soins de santé, ...),
- 65% des médiés estiment ne pas avoir été influencés par le médiateur (contre 41 % en médiation familiale, en étude comparative),
- Les médiés sont plus de 50 % à ne pas tenter de négocier directement avec l'autre partie, et plus de 40 % à attendre que le médiateur décide pour eux,
- Ils disent venir en médiation pour trouver un arrangement à l'amiable (45 %) et pour s'expliquer avec l'autre (40 %), davantage que pour écouter le point de vue de l'autre médié (14 %),
- Les médiés sont 97.5 % à avoir pu exprimer facilement leur point de vue et 73 % à penser que l'autre partie a été (tout à fait ou en partie) à l'écoute de leur problème,
- Si les médiés sont nombreux à penser avoir produit un effet sur l'autre et moins à considérer que l'autre a eu un effet sur eux, il est heureux de constater qu'ils sont malgré tout 43 % à dire que la médiation leur a permis de comprendre la position de l'autre partie. Un tiers des participants disent même que leur relation avec l'autre partie s'est améliorée au cours de la médiation,
- 57 % des médiés disent être satisfaits de l'accord trouvé et 31 % partiellement...

Des résultats plutôt positifs qui nous encouragent, toutes et tous, à promouvoir la médiation, pour moins de division ou d'affrontement mais plus d'ouverture à l'autre.

Grégory SIMON  
Médiateur Hospitalier  
CHU TIVOLI

---

<sup>1</sup> Voir annexe ci-dessous.

## ANNEXE :

### **La fonction de médiation du CHU TIVOLI a fait l'objet d'une évaluation.**

Le Groupe d'Etude Médiation MODYS et les universités de Lyon 2, de Luxembourg, de Murcia et de Sion, qui dispensent des formations en médiation depuis plusieurs années, ont lancé conjointement en 2006 un programme de recherche visant à créer un Observatoire européen de la médiation (OEM). Les domaines d'investigation portent sur la médiation familiale, pénale et sociale. Pour l'OEM, il s'agit de constituer une banque de données pour permettre une meilleure connaissance et vision d'ensemble de la médiation comme mode de régulation sociale des conflits dans les différents champs de la médiation.

L'objectif poursuivi, en inscrivant un nouveau champ d'étude (le domaine de la santé en Belgique) était de mieux comprendre le processus de médiation dans le domaine des soins de santé et le comparer avec d'autres dispositifs de médiation - étudier l'évolution de ceux-ci.

Quelques hypothèses qui ont été émises: les dispositifs de médiation fonctionnent-ils tous de la même façon ? La médiation peut-elle être un « outil pédagogique » visant à responsabiliser les médiés (pro- activité) et leur permettant de développer l'apprentissage d'un nouveau mode de communication, basé notamment sur l'intercompréhension et favorisant la re-création de lien ? La médiation est-elle un nouveau mode de régulation des litiges, basée sur le concept d'une justice réparatrice ou compréhensive ?

Pour répondre à ces questions, deux outils de recherche, visant à terme à une meilleure compréhension du processus de médiation : la fiche d'activité des dossiers de médiation (37 items pour évaluer la nature du contentieux traité en médiation) et le questionnaire de « satisfaction » des médiés par rapport au processus de médiation.

Concernant le questionnaire de satisfaction (65 items/questions), les points suivants ont été abordés: le profil des participants et la nature de leurs relations avant la médiation, la représentation qu'ils ont du rôle de médiateur et de celui des tiers participants, le processus de médiation, tenant compte de la représentation qu'ont les médiés de la médiation, des modes de connaissance du processus, du déroulement de la médiation et de la résolution du conflit. Enfin, l'issue de la médiation.

Les conclusions de cette étude peuvent être obtenues auprès de la fonction de médiation de l'hôpital : **Grégory SIMON** (grade de master en médiation) - Avenue Max Buset, 34 - 7100 LA LOUVIERE)