

# Tout' Moun sé moun

Le Service de médiation est à votre écoute pour :

 Prendre en charge les conflits interpersonnels ;

 Restaurer de façon pérenne le dialogue et la qualité relationnelle ;

 Accompagner le changement ;

 Aider à la décision ;

 Gérer et maîtriser les Risques Psycho-sociaux ;

 Améliorer et promouvoir la Qualité de Vie au Travail.

- Décret n°2019-897 du 28 Aout 2019 sur la Médiation en établissement de santé (EdS)
- B.O. santé-protection-solidarité du 29 Avril 2022 sur la conciliation en EdS
- Décret n°2023-326 DU 28 avril 2023 modifiant le décret de 2019
- Note n°2023-06-164 du DG informant de la mise en place d'un SMV au CHUM.
- Critère 3,5-02 HAS : Certification des Etablissements de Santé, version 2024. Mise en place de mesures de gestion des difficultés interpersonnelles et des conflits



## Nous contater :



[mediation-interne-chum@chu-martinique.fr](mailto:mediation-interne-chum@chu-martinique.fr)



Hôpital Pierre Zobda Quitman 1



**Centre Hospitalier Universitaire de Martinique**  
Hôpital Pierre Zobda Quitman - Maison de la Femme, de la Mère et de l'Enfant - Hôpital du Lamentin - Hôpital Louis Domergue  
Hôpital Albert Clarac - Centre Emma Ventura



# Service de Médiation Interne

Un outil de promotion de la qualité relationnelle



## Qu'est-ce-que la médiation ?

La médiation est une démarche d'aide à la résolution des conflits mise à disposition des professionnels du CHUM.

Les professionnels disposent ainsi d'un outil d'amélioration de la qualité relationnelle au travail.

La médiation consiste en un processus structuré conduit par un médiateur, qui accompagne les parties dans leur recherche de résolution de conflit.

La médiation interne se déroule en plusieurs étapes :

- Les entretiens individuels entre le médiateur et les parties concernées afin d'identifier les attentes, les besoins et poser les bases de la médiation ;
- Une ou plusieurs réunions entre les parties pour chercher les issues possibles, identifier la solution et anticiper ses conséquences.

## Quel est le rôle du médiateur ?

La médiation offre une possibilité d'un nouveau dialogue en toute confidentialité, grâce à l'expertise d'un tiers, indépendant, neutre et impartial : le médiateur (certifié).

- **L'indépendance :**

Le médiateur doit être détaché de toute pression intérieure et/ou extérieure à la médiation. Il n'a pas d'intérêt personnel à la réussite de la médiation ;

- **La neutralité :**

Le médiateur ne donne pas son avis, ne se laisse pas guider par ses émotions. Il ne propose pas de solutions mais vérifie que les solutions proposées sont réalistes et conviennent aux deux parties et/ou au collectif ;

- **L'impartialité :**

Le médiateur ne prend pas parti, ne porte pas de jugement. Il est extérieur au conflit.

## Dans quelles situations faire appel à la médiation interne ?

La médiation interne est une ressource à disposition des professionnels de santé et des managers en cas de :

- Tensions entre deux ou plusieurs professionnels ;
- Relations dégradées ;
- Conflits interpersonnels et collectifs.

L'intervention d'un tiers certifié, le médiateur, qui a lieu en toute confidentialité, peut accompagner les personnes dans une recherche d'entente. Elles vont pouvoir élaborer ensemble les solutions qui leur permettront de sortir de cette situation conflictuelle.

La médiation interne s'adresse à tous les professionnels du CHUM, quel que soit leur fonction ou leur niveau hiérarchique. Chacun est libre de s'y engager.

