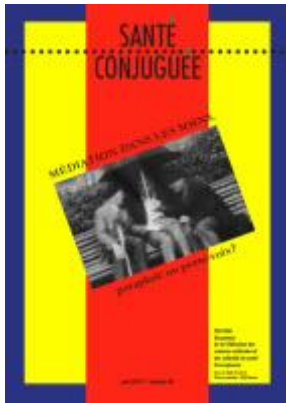


Médiation dans les soins, parapluie ou porte-voix ?

n° 68 - juillet 2014



À la fin du siècle passé, plus communément appelées les années 90, une prise de conscience s'est faite. Dans la foulée des recommandations de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) sur la place du patient dans la relation de soin, la société civile et le monde politique prennent conscience de l'importance de formaliser les droits du patient. Le 22 août 2002, une loi est promulguée définissant ces droits, soulevant des flots de questions et de réactions dans le monde médical. Une loi, ce n'est jamais anodin. Cela (ré)organise le cadre dans lequel les relations se vivent. Cela influence la manière dont elles se vivent. Que va faire le patient qui jusque-là ne savait pas qu'il avait des droits ? Va-t-il se positionner face ou aux côtés du soignant à qui il s'adresse ? Les médecins vont-ils s'approprier cette loi qui implique de modifier la relation qu'ils ont avec leurs patients ? Car si elle peut devenir plus collaborative, la relation de soin pourrait aussi se transformer en relation de service. En cas de non-respect des droits du patient, le législateur a prévu que le patient puisse faire appel à un médiateur. Un dispositif novateur a été mis en place dès la promulgation de la loi. La fonction de médiation en soins de santé est née.

Après un aperçu du contexte dans lequel la médiation en soins de santé a émergé, ce cahier interrogera le concept de la médiation. Parfois réduite à une pratique de gestion des plaintes ou encore à un mode alternatif de résolution des conflits, la médiation sous-tendrait peut-être une ambition plus vaste, de changement de société. Une société au sein de laquelle le conflit deviendrait un lieu d'apprentissage et de construction, une société qui se penserait à partir de ses citoyens.

Du concept à la pratique. La médiation est ensuite décryptée par des professionnels qui l'expérimentent quotidiennement, à travers plusieurs éléments fondamentaux de la relation. Des éléments qui jouent un rôle important dans le quotidien des professionnels en maison médicale : la confiance, le pouvoir et l'égalité (et son contraire : l'inégalité). Comment la médiation intervient-elle au niveau de la confiance entre les personnes en conflit ? Quelles balises se donne le médiateur pour tenter de recréer le minimum de confiance nécessaire au processus de médiation ? On entend souvent dire que la médiation sert à recréer de l'égalité de traitement des parties dans un conflit. Qu'en est-il quand la relation est intrinsèquement inégalitaire, comme dans le cas de conflits familiaux entre parents et adolescents par

exemple ? Et quand la médiation résulte de l'injonction d'un pouvoir judiciaire, alors qu'un de ses principes fondamentaux dit qu'elle ne peut se faire que sur base volontaire ? Comment le médiateur peut-il déceler d'éventuelles inégalités dans la relation ? Comment peut-il concrètement travailler au service d'une négociation saine pour sortir du conflit ?

Cela fait donc dix ans que le dispositif de médiation « droits du patient » existe. Dix ans, c'est long. Et pourtant, force est de constater que toutes ces années n'ont pas suffi à ce que cette médiation s'introduise dans les maisons médicales. Y aurait-il des réticences ? Un manque de connaissance de la loi, du dispositif ? Est-ce un problème lié à la mise en œuvre du dispositif ? N'y aurait-il pas de besoin en maison médicale ?... C'est ce que nous avons cherché à savoir en menant une recherche à partir de maisons médicales liégeoises. Ce projet, soutenu par la Fondation Roi Baudouin et la Fédération Wallonie-Bruxelles a associé des patients, des professionnels et, dans une phase d'expérimentation, une médiatrice. Pendant neuf mois les maisons médicales liégeoises ont pu faire appel à un dispositif de médiation local. Certaines conclusions issues de cette expérimentation vous seront livrées dans ce cahier. Une chose est sûre, le projet « Construire la médiation en maison médicale » né de la volonté de professionnels de maisons médicales a parfois reçu un accueil réservé. À de nombreuses reprises, on nous a dit : « C'est fort intéressant, mais ce n'est pas prioritaire ». Les priorités, cela se définit en fonction de critères. Nous avons cherché à en savoir un peu plus sur ces critères implicites et ce qu'ils nous disent de nos pratiques.

Entre cohérence et contradiction conceptuelle, la médiation vogue... Née à la même époque que l'autogestion, les soins de santé primaires, la promotion de la santé et l'empowerment, a-t-elle des liens qui l'unissent à ces fondements de notre mouvement ? Par ailleurs, elle se développe à l'âge des démarches qualité chères au monde de l'entreprise ; doit-on y voir un signe de sa récupération au service de logiques non pas centrées sur les gens mais sur le profit ?

Comme vous le constatez, il y a beaucoup de questions à l'origine de ce cahier. Au fil des réponses qui y sont apportées par les différents acteurs concernés, nous tenterons d'identifier les enseignements à retenir pour tirer un meilleur – oserais-je ce mot – profit de la médiation dans notre secteur. Pour que la médiation soit effectivement bonne pour la santé. Cela pourrait peut-être passer par des propositions d'adaptation de la loi, ainsi que des modalités d'une mise en place de médiateurs accessibles pour les usagers des services ambulatoires.

Ingrid Muller, animatrice en service Education permanente de la Fédération des maisons médicales.

Vous pouvez également passer commande via le formulaire en ligne en cliquant [ICI](#).

Les pages 'actualités' du n° 68

FOCUS

[Quelle place ont les maisons médicales dans le projet de réforme des soins de santé mentale ?](#)

La Fédération des maisons médicales examine différents axes et dans différentes régions la place des maisons médicales dans le projet de réforme des (...)

[Christian Legrève](#), [Claire-Marie Causin](#), [Coralie Ladavid](#), [Dr Olivier Mariage](#), [Marianne Prévost](#)

POLITIQUE

[Bouleverser l'Ordre établi](#)

Il y a quelques mois, Sofie Merckx, médecin à la maison médicale de Marcinelle comparaisait devant la Cour d'Appel du tribunal de Mons suite à sa (...)

[Marianne Prévost](#)

TEMOIGNAGE

[Médecin de famille dans le premier monde](#)

Un médecin de famille du premier monde installé dans une banlieue d'une ville post industrielle de Belgique, de celles qui au XIXème ont donné la (...)

[Dr Marc Jamoulle](#)

TEMOIGNAGE

[Sauver des vies ?](#)

Comme je suis un peu vicieux, je pose régulièrement la même question à mes malheureux stagiaires : « à quoi sert le métier que vous allez très bientôt (...)

[Dr Pierre Drielsma](#)

H O M M A G E

[Hommages conjugués](#)

Il est passé en avril à la Fédération des maisons médicales, avec quelques textes, traces de l'histoire des maisons médicales. Il avait promis d'en (...)

Chapitre 1 : la médiation, au coeur des droits du patient parapluie ou porte-voix

[La médiation, au coeur des droits du patient](#)

Dans le secteur des soins de santé, la médiation s'inscrit au coeur des droits du patient. C'est en 2002 que la loi « droits du patient » est votée et (...)

[Aux sources de la loi](#)

Droit à l'information, droit au consentement libre et éclairé ou encore droit de se plaindre... C'est la loi « droits du patient » de 2002 qui consacre (...)

[Marinette Mormont](#)

[L'organisation de la médiation](#)

La fonction de médiation est prévue dans la loi dite « droits du patient » de 2002. Le médiateur a pour mission de restaurer ou faciliter la (...)

[Marie-Noëlle Verhaegen](#)

Médiation, qui informe les patients ?

On imagine aisément qu'un patient ne se préoccupera de l'existence d'un service de gestion des plaintes qu'à partir du moment où il sera confronté à une (...)

[Marie-Noëlle Verhaegen](#)

Droits du patient, une conquête inachevée ?

Plus de dix ans après l'entrée en vigueur de la loi « droits du patient », comment celle-ci est-elle perçue ? Patients et médecins se sontils (...)

[Marinette Mormont](#)

Médiation hospitalière, de la méfiance à l'adhésion

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, les hôpitaux doivent offrir un service de médiation (...)

[Caroline Doppagne](#)

Chapitre 2 : du concept à la pratique

Du concept à la pratique

La médiation, un concept que l'on tend à réduire à la résolution de conflits. Or, il y a surtout derrière ce mot l'idée d'un espace médian qui se glisse (...)

Du concept aux soins de santé

Les situations de plaintes ou de conflits qui cherchaient traditionnellement une issue en justice se tournent de plus en plus souvent vers ce (...)

[Marie-Françoise Meurisse](#)

La médiation au service des changements sociaux

Dans son article publié dans la revue Négociations en 2007, intitulé « Intervenir en tiers aujourd'hui », Elisabeth Volckrick interroge différentes (...)

[Ingrid Muller](#)

Chapitre 3 : maisons médicales, le pied sur le frein ?

Pouvoir, inégalités et contraintes dans la médiation familiale

Au vu de la nature des liens familiaux, la médiation familiale occupe une place toute particulière. Comment le pouvoir, l'autorité ou encore les (...)

[*Aude Hachez*](#)

La médiation, une question de confiance

S'engager dans une médiation, c'est faire évoluer la relation conflictuelle. Et cela est vrai quelle que soit l'issue du processus. Quelques (...)

[*Dominique Detilloux*](#)

Chapitre 4 : Quand la médiation flirte avec d'autres concepts

Maisons médicales, le pied sur le frein ?

À peu de chose près, le concept de médiation semble peu ancré dans la pratique des maisons médicales. Une expérience menée dans la région liégeoise a (...)

Balayer devant sa porte

En 2012, les maisons médicales de la région liégeoise ont expérimenté la médiation. L'analyse des craintes qui se sont exprimées au cours de ce projet (...)

[*Ingrid Muller*](#)

Maisons médicales, médiations-nous ?

A la question « Organisons-nous un service de médiation pour nos patients ? », Yves Nyssen se dit, en première intention : « Mais, bien sûr ! »... (...)

[*Yves Nyssen*](#)

Bruxelles, rien à l'horizon...

Une expérimentation de la médiation a eu lieu en région liégeoise. Ailleurs, le projet a reçu un accueil très timide. Alors que les maisons médicales (...)

[*Ingrid Muller*](#)

Autogestion et médiation : ça rime ou ça rame ?

Suite à une erreur lors du processus de publication, le texte imprimé n'était pas celui souhaité par l'auteur, le voici dès lors ci-dessous. Pour (...)

[*Gaëlle Chapoix*](#)

Quand la médiation flirte avec d'autres concepts

Nous l'avons vu, la médiation peut être au service d'objectifs divers : de la résolution de conflit aux changements sociaux en passant par la qualité (...)

Améliorer la qualité des soins : quelle place pour la médiation ?

La qualité des soins, au coeur de la grande majorité des plaintes dans les soins de santé est une notion très subjective. Parmi les différentes (...)

Monique Ferguson

Médiation et promotion de la santé : réflexions

La médiation peut-elle soutenir la qualité, soutenir les processus de promotion de santé dans le secteur des maisons médicales, et à quelles (...)

Marianne Prévost

Chapitre 5 : les chantiers à venir

Des chantiers à venir

Cette contribution a un statut quelque peu particulier. Elle donne la parole à un représentant des patients, Fabrizio Cantelli (coordinateur de la (...)

La médiation en Belgique, à la lumière du Québec

C'est au regard du système québécois que Fabrizio Cantelli remet en perspective les défis quant à l'organisation de la médiation et du traitement de la (...)

Fabrizio Cantelli

Conclusion

Médiation, micropolitique et changement

En introduction à ce dossier, Ingrid Muller nous rappelait que les lois réorganisent le cadre dans lequel se vivent les relations. L'objectif de la (...)

Gaëlle Chapoix, Ingrid Muller