

# SANTÉ

## ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

*Direction générale de l'offre de soins*

Sous-direction des ressources humaines  
du système de santé

Bureau de l'organisation des relations sociales  
et des politiques sociales (RH3)

Sous-direction de la stratégie  
et des ressources

Bureau de l'administration générale (SR4)

**Instruction n° DGOS/RH3/SR4/2020/40 du 1<sup>er</sup> juillet 2020 relative à l'installation des médiateurs régionaux ou inter-régionaux et de l'instance compétente dans le cadre du dispositif de médiation pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux**

NOR : SSAH2006500J

*Date d'application* : immédiate.

Validée par le CNP le 7 février 2020. – Visa CNP 2020-06.

*Résumé* : la présente instruction a pour objet de présenter aux Agences régionales de santé le dispositif de médiation régionale et inter-régionale pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux et les modalités d'exercice des médiateurs et membres des instances.

*Outre-mer* : le texte s'applique en l'état dans ces territoires.

*Mots clés* : médiateurs régionaux et inter-régionaux – membres des instances régionales et inter-régionales – modalités de fonctionnement du dispositif – modalités de conventionnement – remboursement de frais de transports – secrétariat de l'instance – indépendance des médiateurs.

*Références* :

Décret n° 2017-105 du 27 janvier 2017, relatif à l'exercice d'activités privées par des agents publics et certains agents contractuels de droit privé ayant cessé leurs fonctions, aux cumuls d'activités et à la commission de déontologie de la fonction publique ;

Décret n° 2019-897 du 28 août 2019 instituant un médiateur national et des médiateurs régionaux ou inter-régionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux ;

Arrêté du 28 août 2019 fixant la rémunération du médiateur national des personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux et le montant des indemnités perçues par les médiateurs régionaux ou inter-régionaux et les membres de l'instance nationale et des instances régionales ou inter-régionales ;

Arrêté du 30 août 2019 portant approbation de la charte de la médiation pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux ;

Arrêté du 10 septembre 2019 portant nomination du médiateur national pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux ;

Arrêté du 27 novembre 2019 portant nomination des médiateurs régionaux et inter-régionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux.

*Annexe* :

Annexe 1. – Modèle de convention-type à adapter en fonction des régions et interrégions.

*Le ministre des solidarités et de la santé à Mesdames et Messieurs les directeurs généraux des agences régionales de santé (pour information et mise en œuvre).*

La mise en place d'un dispositif de médiation aux niveaux national et régional ou inter-régional pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux est prévue par le décret n° 2019-897 du 28 août 2019. Ce dispositif vise à la résolution amiable des différends rencontrés par deux ou plusieurs parties, par la mise en œuvre d'un processus structuré en dehors de toute procédure juridictionnelle. Un médiateur national et des médiateurs régionaux et inter-régionaux, nommés par arrêté, sont compétents pour connaître ces situations et participer à leur résolution, en intervenant le cas échéant dans les établissements.

Une instance de médiation régionale ou inter-régionale est créée auprès de chaque médiateur, lequel en assure la présidence.

L'article 5 du décret du 28 août 2019 fixe les règles de composition de cette instance et de nomination de ses membres. Il établit également la compétence du directeur général de l'agence régionale de santé dans le processus de nomination. Enfin, il prévoit que le secrétariat de l'instance régionale est assuré par l'agence régionale de santé territorialement compétente. Celle-ci prend en charge les déplacements temporaires et l'indemnisation des vacations des médiateurs et des membres des instances de médiation conformément aux articles 16 et 17 du décret du 28 août 2019. Ces dispositions ne concernent toutefois pas l'outre-mer, le décret précité ayant prévu des dispositions spécifiques pour cette inter-région.

La présente instruction a pour objet de clarifier les modalités de rémunération des médiateurs régionaux et inter-régionaux ainsi que des membres des instances. L'installation et le fonctionnement du secrétariat de l'instance au sein des agences régionales de santé et les conditions de prise en charge des frais de déplacement y sont précisés. Un modèle de convention entre une agence et un médiateur est proposé en annexe.

Les conditions d'exercice des médiateurs et des membres des instances ainsi que leur positionnement physique au sein des agences régionales de santé sont rappelés, au regard du respect des obligations éthiques et déontologiques imposées.

Le découpage territorial régional et interrégional est prévu comme suit :

- Auvergne-Rhône-Alpes ;
- Bretagne\*/Pays de la Loire ;
- Centre-Val de Loire/Bourgogne-Franche-Comté\* ;
- Grand Est ;
- Hauts-de-France\*/Normandie ;
- Nouvelle-Aquitaine ;
- Occitanie ;
- Provence-Alpes-Côte d'Azur\*/Corse ;
- Île-de-France
- Outre-mer\*\*

## 1. La nomination des médiateurs et membres des instances

Rappel du processus de nomination des médiateurs :

L'article 4 du décret précité dispose que : « Des médiateurs régionaux ou inter-régionaux sont nommés, pour une durée maximale de trois ans renouvelable une fois, par arrêté des ministres chargés de la santé et des affaires sociales, sur proposition du médiateur national. ».

Le médiateur national établit la liste des propositions de nomination des médiateurs régionaux et inter-régionaux sur la base des candidatures reçues, instruites et classées. Les nominations sont arrêtées par les ministres chargés de la santé et des affaires sociales pour une durée de trois ans, renouvelable une fois, sur proposition du médiateur national.

Pour ce qui concerne l'outre-mer, le médiateur concerné est nommé par arrêté des ministres chargés de la santé et des affaires sociales, sur proposition du médiateur national pour les collecti-

---

\* Région dont l'ARS assure le secrétariat au titre de l'inter-région.

\*\* Collectivités d'outre-mer relevant de l'article 73 ainsi que les collectivités de Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et des îles Wallis-et-Futuna, et dont le secrétariat est assuré par le centre de ressources national en appui aux ARS ultramarines, situé au siège de l'ARS de Nouvelle-Aquitaine (Bordeaux).

vités d'outre-mer relevant de l'article 73 ainsi que pour les collectivités de Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et des îles Wallis-et-Futuna, pour une durée maximale de trois ans renouvelable une fois.

Rappel du processus de nomination des membres des instances :

Le décret précité prévoit que l'instance régionale ou inter-régionale, dont le médiateur régional ou inter-régional assure la présidence, est composée de dix membres, à l'exception de l'instance de médiation outre-mer qui relève de modalités différentes.

Ceux-ci sont nommés par arrêté du directeur général de l'agence régionale de santé territorialement compétent ou par arrêté conjoint des directeurs généraux des agences régionales de santé lorsque l'instance a un périmètre inter-régional, sur proposition du médiateur régional ou inter-régional, pour une durée maximale de trois ans renouvelable une fois.

Ces nominations respectent dans la mesure du possible :

- la parité hommes-femmes ;
- une représentation équilibrée des professionnels du monde hospitalier, social et médico-social : directeurs, médecins, pharmaciens, odontologistes, personnel soignant, médicotechnique et de rééducation, personnel administratif, etc.

Pour ce qui concerne l'outre-mer, l'instance est composée de six membres, dont respectivement quatre membres pour la zone Atlantique Nord couvrant la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, et deux membres pour la zone Océan Indien et Pacifique couvrant La Réunion, Mayotte et les îles Wallis-et-Futuna.

Ils sont nommés par arrêté des ministres chargés de la santé et des affaires sociales, sur proposition du médiateur national, pour une durée maximale de trois ans renouvelable une fois.

## **2. Les conditions d'exercice des médiateurs et membres des instances**

Différents cas de figure sont à envisager en fonction de la situation du médiateur ou du membre de l'instance dans son activité principale :

### *2.1. Médiateur ou membre d'instance exerçant une activité d'agent public sur un emploi permanent à temps complet*

Dans l'hypothèse où le médiateur régional ou membre de l'instance exerce une activité professionnelle en tant qu'agent public sur un emploi permanent à temps complet, la réalisation des vacances doit se faire sous le régime de l'activité accessoire. Conformément à la réglementation en vigueur, l'activité accessoire doit être autorisée préalablement par l'employeur, chargé de vérifier la compatibilité avec l'emploi occupé dans l'établissement.

L'activité ne doit pas porter atteinte au fonctionnement normal, à l'indépendance ou à la neutralité du service. Elle ne doit pas le mettre en situation de méconnaître l'article 432-12 du code pénal (relatif à la prise illégale d'intérêt).

L'activité accessoire est exercée en dehors des heures de service.

Tout changement dans les conditions d'exercice de l'activité accessoire ou des conditions de rémunération, est assimilé à une nouvelle activité et doit faire l'objet d'une nouvelle demande auprès de l'employeur.

### *2.2. Médiateur ou membre d'instance exerçant une activité d'agent public sur un emploi permanent à temps non complet ou incomplet pour lequel la durée du travail est inférieure ou égale à 70 % de la durée légale ou réglementaire du travail*

L'agent public peut exercer une activité de médiation sous réserve d'une déclaration à l'autorité hiérarchique dont il relève pour l'exercice de ses fonctions.

Cette activité est exercée en dehors des heures de service.

### *2.3. Particularité pour le médiateur ou membre d'instance praticien hospitalier ou hospitalo-universitaire et exerçant à temps plein*

Si le médiateur ou membre de l'instance a le statut de praticien hospitalier et exerce à temps plein, outre la possibilité évoquée au point 2.1, ces vacances peuvent être réalisées dans le cadre d'une activité d'intérêt général conformément au statut des praticiens hospitaliers.

Cette activité est exercée dans le cadre des obligations de service.

Il est rappelé aux établissements qu'il s'agit de missions de service public exercées dans leur intérêt.

### **3. Les modalités de rémunération et le remboursement des frais de déplacement des médiateurs et membres des instances et le remboursement de leurs frais de déplacement**

#### *3.1. Indemnisation des vacances et des frais de déplacement*

L'arrêté du 28 août 2019 prévoit que le montant de l'indemnité versée aux médiateurs régionaux ou inter-régionaux et aux membres de l'instance nationale et des instances régionales ou inter-régionales est fixé à 150 € par vacation de trois heures, dans la limite d'un plafond de 1 500 € par mois.

La vacation couvre différentes interventions notamment le temps de réunion, l'étude d'un dossier, l'audition de parties à un conflit...

Le temps de déplacement n'est pas compris dans la vacation de trois heures.

Le remboursement des frais de déplacement n'est pas compris dans le montant de l'indemnité.

Il conviendra de bien veiller à distinguer le statut du médiateur ou du membre de l'instance (fonctionnaire, contractuel, retraité de la fonction publique ou relevant du secteur privé) dans la mesure où le montant des cotisations patronales diffère selon le statut.

Les remboursements des frais de déplacement en établissement sont effectués sur production de justificatifs, sur la base du coût des transports en commun ou des indemnités kilométriques en vigueur en cas d'utilisation d'un véhicule personnel. Le remboursement concerne les déplacements réalisés en France, outre-mer compris, dans la région ou l'inter-région de rattachement du médiateur ou du membre de l'instance.

#### *3.2. Crédits à mobiliser pour le dispositif*

Pour mémoire, des crédits ont déjà été délégués aux agences régionales de santé pour la mise en place de ce dispositif dès 2018 avec pour clé de répartition la prise en compte des effectifs de la fonction publique hospitalière de chaque région (1,5 million d'euros en 2018 et 2,1 millions au titre de 2019). Pour 2020, le montant total des crédits est de 2,1 millions d'euros basés dans la subvention pour charges de service public.

Ces crédits se répartissent entre l'indemnisation des vacances réalisées par les médiateurs et les membres des instances et le remboursement de leurs frais de déplacement.

### **4. Les garanties d'indépendance, de neutralité, d'impartialité et de confidentialité conférées aux médiateurs et aux membres des instances**

Bien que l'agence régionale de santé soit chargée d'assurer le secrétariat de l'instance de médiation et qu'il incombe au directeur général de procéder à la nomination de ses membres par arrêté (sauf en ce qui concerne les membres de l'instance de médiation compétente pour l'outre-mer), il convient de rappeler que ni les médiateurs, ni les membres de l'instance, ne sont placés sous l'autorité hiérarchique ou fonctionnelle du directeur général.

Conformément à la Charte de la médiation approuvée par l'arrêté du 30 août 2019, les médiateurs et les membres des instances sont tenus au respect d'obligations éthiques et déontologiques, telles que l'indépendance, la neutralité, l'impartialité et la confidentialité. Les directeurs généraux des agences régionales de santé doivent leur garantir de pouvoir exercer leur mission dans le strict respect de ces principes.

Chaque instance de médiation élabore son règlement intérieur respectant les dispositions du règlement intérieur cadre, élaboré par le médiateur national.

### **5. Le secrétariat de l'instance**

L'agence régionale de santé assure le secrétariat de l'instance régionale en mobilisant le personnel nécessaire dans le cadre de son plafond d'emploi. Il s'agira d'effectuer la prise en charge des frais de déplacement des médiateurs ou des membres des instances, de réserver des salles de réunion le cas échéant, de mettre à disposition du matériel pour la réalisation de visioconférences etc.

Conformément à la Charte de la médiation approuvée par l'arrêté du 30 août 2019, les médiateurs et les membres des instances, ainsi que les personnes en charge des secrétariats des instances, sont tenus au respect des obligations de discrétion et de confidentialité pendant la durée de leur mission et également après la cessation de leurs fonctions.

## 6. La formation des membres des instances

En 2020, l'ensemble des membres des instances placées auprès du médiateur régional ou interrégional devront avoir suivi une formation d'une durée de trois jours à la médiation dans la fonction publique hospitalière organisée spécifiquement par l'EHESP lors de séminaires en régions ou interrégions. Seuls les frais de déplacement seront à la charge des ARS.

## 7. Convention entre le directeur général de l'ARS et le médiateur

Des conventions devront être conclues au plan local entre le directeur général de l'agence régionale de santé et le médiateur. Un modèle est proposé en annexe de la présente instruction. Ces conventions précisent les modalités de protection dont bénéficieront les médiateurs et membres des instances en cas d'accident de trajet ou d'accident survenant lors d'une vacation. Elles prévoient également que la protection fonctionnelle est octroyée au médiateur ou au membre de l'instance victime d'une infraction, lors d'une vacation. Il bénéficiera le cas échéant d'une assistance juridique et aura droit à la réparation de son préjudice.

Dans les cas où le dispositif est interrégional, l'ARS concernée mais non signataire de la convention est informée de celle-ci.

Vu au titre du CNP par la secrétaire générale  
des ministères chargés des affaires sociales :  
S. FOURCADE

Pour le ministre et par délégation :  
*La directrice générale de l'offre de soins,*  
K. JULIENNE

ANNEXE 1

MODÈLE DE CONVENTION-TYPE À ADAPTER  
EN FONCTION DES RÉGIONS ET INTER-RÉGIONS

ANNEXE 1-1

PROJET DE CONVENTION-TYPE

Entre :

L'Agence régionale de santé, ci-après désignée par le terme « ARS », représentée par son directeur général, d'une part,

Et :

Le médiateur de la région/l'interrégion X, président de l'instance de médiation ;

Vu :

- le décret n° 2019-897 du 28 août 2019 instituant un médiateur national et des médiateurs régionaux ou interrégionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux ;
- l'arrêté du 28 août 2019 fixant la rémunération du médiateur national des personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux et le montant des indemnités perçues par les médiateurs régionaux ou interrégionaux et les membres de l'instance nationale et des instances régionales ou interrégionales, notamment son article 2 ;
- l'arrêté du 30 août 2019 portant approbation de la charte de la médiation pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux, notamment ses articles 5 et 11 ;
- l'arrêté du 10 septembre 2019 portant nomination du médiateur national pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux ;
- l'arrêté du 27 novembre 2019 portant nomination des médiateurs régionaux et inter-régionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux,

Il est convenu ce qui suit :

Article 1<sup>er</sup>

*Objet de la convention*

La présente convention a pour objet de définir les modalités de la contribution de l'Agence régionale de santé de X au fonctionnement de l'instance régionale/interrégionale de médiation placée auprès d'elle.

Article 2

*Prestations assurées par l'ARS*

Les prestations, ci-après définies, sont assurées dans le strict respect du montant de la dotation mentionnée à l'article 3 de la présente convention.

**2.1. Frais de fonctionnement**

*2.1.1. Locaux, équipement*

L'ARS s'engage à affecter des locaux (un bureau permanent pour le médiateur régional/interrégional doté de tout l'équipement nécessaire pour communiquer avec l'extérieur, une salle de réunion pour les séances de l'instance régionale/interrégionale de médiation) ainsi que les équipements et les moyens nécessaires à l'activité de l'instance régionale/interrégionale de médiation, notamment ceux permettant l'organisation d'audioconférences et de visioconférences.

Le choix des locaux attribués au médiateur est arrêté d'un commun accord.

### 2.1.2. Assurances

Le président, le président suppléant et les membres de l'instance régionale/interrégionale de médiation sont, au regard de la couverture des risques individuels et collectifs encourus du fait de leur activité, couverts par l'État qu'ils soient déjà agents publics ou non (dans ce dernier cas, ils sont considérés comme collaborateurs occasionnels du service public)

### 2.1.3. Personnel

Conformément à l'article 5 du décret du 28 août 2019 précité, l'ARS assure le secrétariat de l'instance régionale/interrégionale de médiation. En accord avec le médiateur régional/interrégional, elle affecte, sans compensation financière, à l'instance régionale/interrégionale de médiation le personnel nécessaire à son activité dont le temps de travail est fixé en accord avec l'ARS.

## **2.2. Indemnisation et défraiement des membres de l'instance régionale/interrégionale de médiation**

L'ARS se charge de la réservation des titres de transport pour le médiateur régional et les membres de l'instance, ceci afin d'éviter une avance des frais pour les personnes concernées.

Elle assure l'indemnisation des membres de l'instance régionale/interrégionale de médiation (vacations prévues à l'article 2 de l'arrêté du 28 août 2019 susmentionné couvrant les temps de présence au bureau, de préparation des médiations et des médiations elles-mêmes) ainsi que la prise en charge des frais de déplacement, nuitées et frais de repas dans les conditions prévues à l'article 17 du décret n° 2019-897 du 28 août 2019 instituant un médiateur national et des médiateurs régionaux ou interrégionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux et conformément aux dispositions du décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 modifié.

Le président de l'instance régionale/interrégionale de médiation vise préalablement les dépenses liées à l'indemnisation des vacations et au remboursement des frais de déplacement

### Article 3

#### *Financement de la prestation*

3.1. Le financement des prestations assurées par l'ARS est intégré à la subvention pour charges de service public (SCSP) notifiée chaque année à l'ARS conformément à la loi de finances.

3.2. Ce financement pourra faire l'objet de réajustements au regard de l'exécution  $N - 1$  et de l'évolution du budget de l'État.

Il constitue la seule source de financement de l'instance régionale/interrégionale de médiation.

### Article 4

#### *Modalités de versement de la subvention*

4.1. Pour l'année 2020 le montant de la subvention allouée à l'ARS X s'élève à... (à compléter – montant communiqué le 12 décembre dernier par le médiateur national)... € et est intégré à la SCSP (subvention pour charges de service public) notifiée à l'ARS. Ce montant comprend le coût des prestations mentionnées à l'article 2.

4.2. Les dépenses liées à ce dispositif sont suivies par l'ARS par une destination spécifique dans la nomenclature budgétaire du budget principal (« Dispositif médiation Couty » BP7-7-CTY) et fera l'objet d'un point lors des contrôles de gestion et des dialogues de gestion avec la DFAS.

### Article 5

#### *Production du compte d'emploi*

Au niveau régional, les comptes de l'instance, calculés sur la base de la dotation de l'année N seront présentés conformément à l'annexe financière de la présente convention et transmis au médiateur national au plus tard le 31 janvier de l'année ( $N + 1$ ).

### Article 6

#### *Date d'effet*

La présente convention prend effet au.... [Date de la signature] et est renouvelable par tacite reconduction.

Toute modification des conditions ou modalités d'exécution de la présente convention, définie d'un commun accord entre les parties fera l'objet d'un avenant. Celui-ci précisera les éléments modifiés de la convention, sans que ceux-ci puissent remettre en cause les objectifs généraux définis à l'article 1<sup>er</sup>.

#### Article 7

##### *Résiliation de la convention et règlement des litiges*

Toute difficulté ou différend entre la direction générale de l'ARS et le médiateur régional ou inter-régional sera signalée sans délai au secrétariat général des ministères sociaux, à la DGOS et au médiateur national.

En cas de non-respect par l'une ou l'autre partie des engagements inscrits dans la présente convention, celle-ci pourra être résiliée de plein droit par l'une ou l'autre des parties un mois après l'envoi d'une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception.

Lors de la résiliation de la convention, la subvention pour charges de service public de l'ARS sera débasée du montant initialement alloué en 2020 ou du montant tel qu'il aura été corrigé lors des exercices suivants.

Fait à .....  
le

*(En 2 exemplaires originaux)*



ANNEXE 1-2

ANNEXE FINANCIÈRE À LA CONVENTION

Année X

POSTES DE DÉPENSES-MEMBRES DES INSTANCES	MONTANT
Indemnité des membres des instances <i>(art. 2.2 de la convention)</i>	
Remboursement des frais de déplacement – transports – repas – nuitées <i>(art. 2.2 de la convention)</i>	
Total	

Fait à .....

Le