



**MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DES FAMILLES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**NOTE D'INFORMATION N° DGCS/SD4B/2023/133** du 30 novembre 2023 relative à la mise en place de dispositifs de conciliation locale dans les établissements sociaux et médico-sociaux de la fonction publique hospitalière

La ministre des solidarités et des familles

à

Mesdames et Messieurs les directeurs généraux  
des agences régionales de santé (ARS)

<b>Référence</b>	NOR : FAMA2321105N (numéro interne : 2023/133)
<b>Date de signature</b>	30/11/2023
<b>Emetteurs</b>	Ministère des solidarités et des familles Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)
<b>Objet</b>	Mise en place de dispositifs de conciliation locale dans les établissements sociaux et médico-sociaux de la fonction publique hospitalière.
<b>Contacts utiles</b>	Sous-direction des professions sociales, de l'emploi et des territoires Bureau de l'emploi et de la politique salariale (SD4B) Karima DAD Tél. : 01 40 56 87 74 Mél. : <a href="mailto:karima.dad@social.gouv.fr">karima.dad@social.gouv.fr</a> Bénédicte PAPIN Tél. : 01 40 56 73 84 Mél. : <a href="mailto:benedicte.papin@social.gouv.fr">benedicte.papin@social.gouv.fr</a>
<b>Nombre de pages et annexe</b>	5 pages et aucune annexe
<b>Résumé</b>	L'objet de la présente note d'information est de fixer des recommandations aux établissements sociaux et médico-sociaux de la fonction publique hospitalière pour la mise en place des dispositifs de conciliation locale. Elle précise ainsi les structures qui pourront être mises en place, la qualité des personnels qui pourront assurer cette mission et leur formation.
<b>Mention Outre-mer</b>	La note d'information s'applique sans spécificité aux collectivités d'Outre-mer.
<b>Mots-clés</b>	Conciliation ; médiation ; établissements médico-sociaux ; signalement commission régionale paritaire ; formation.
<b>Classement thématique</b>	Etablissements sociaux et médico-sociaux

<b>Textes de référence</b>	- Loi n° 2021-502 du 26 avril 2021 visant à améliorer le système de santé par la confiance et la simplification ; - 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 ; - Arrêté du 27 novembre 2019 portant nomination des médiateurs régionaux et interrégionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux.
<b>Rediffusion locale</b>	Les ARS doivent diffuser cette note d'information auprès des établissements médico-sociaux de la fonction publique hospitalière.
<b>Inscrite pour information à l'ordre du jour du CNP du 6 juillet 2023 – N° 63</b>	
<b>Publiée au BO</b>	Oui

Le décret n° 2019-897 du 28 août 2019 instaurant un médiateur national et des médiateurs régionaux ou interrégionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux prévoit également **l'obligation de mettre en place une conciliation au niveau local, organisée au niveau des établissements ou dans le cadre de dispositifs interétablissements**, étape préalable à la saisine du médiateur régional ou interrégional.

Conformément aux dispositions de l'article 2 du décret précité, la médiation pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux s'applique à tout différend entre professionnels, opposant soit un agent à sa hiérarchie soit des personnels entre eux dans le cadre de leurs relations professionnelles dès lors qu'ils sont employés par le même établissement, au sein d'une direction commune ou d'un même groupement hospitalier de territoire et que ce différend porte une atteinte grave au fonctionnement normal du service.

Conformément au même article 2, **le médiateur régional ne peut être saisi qu'après tentative non aboutie de résolution du conflit par les ressources locales.**

Pour rappel, le médiateur régional ou interrégional peut être saisi par : les parties concernées, les établissements (directeur et président de la commission médicale d'établissement (CME)), le directeur de l'Agence régionale de santé (DGARS), le doyen de l'unité de formation et de recherche, le directeur du Centre national de gestion (CNG) et le préfet du département où se situe l'établissement concerné par le différend. La demande doit être déposée par mail à l'adresse de saisine correspondant au médiateur de sa région. Celle-ci doit être accompagnée d'une lettre de saisine argumentée qui doit notamment préciser s'il y a eu auparavant des tentatives préalables de résolution de conflit et quelle a été leur issue. Elle doit préciser les parties au conflit et l'impact de ce différend sur le fonctionnement du service.

**Sont exclus du champ de la médiation, les conflits sociaux, les différends relevant des instances représentatives du personnel** ou faisant l'objet d'une saisine du Défenseur des droits ou d'une procédure disciplinaire et les différends relatifs à des décisions prises après avis d'un conseil médical.

Pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux rattachés à un établissement de santé de la fonction publique hospitalière (FPH), il est par ailleurs précisé qu'en application du dernier alinéa de l'article R. 6156-80 du code de la santé publique (CSP), les **commissions régionales paritaires (CRP) peuvent se voir confier, à la demande du CNG ou du DGARS, une action de conciliation** en matière de gestion des personnels médicaux ou de prévention des conflits. Pour rappel, la CRP est une instance de concertation, représentative des personnels médicaux des établissements de santé et médico-sociaux.

En outre la loi n° 2021-502 du 26 avril 2021 visant à améliorer le système de santé par la confiance et la simplification prévoit notamment l'obligation, pour les établissements de la FPH, de mettre en place des mesures de gestion des difficultés interpersonnelles et des conflits pour pouvoir être certifiés.

Le ministère chargé des affaires sociales a ainsi confié à M. Jacques TREVIDIC une mission destinée à effectuer des préconisations afin que tous les établissements publics de santé et médico-sociaux mettent en place un **système de gestion des conflits** survenus entre professionnels dans le cadre de leur exercice.

Dans un premier temps, un état des lieux a été réalisé à travers une enquête nationale et des auditions de structures locales de conciliation (200 environ) déjà opérationnelles dans les établissements.

Dans un second temps, M. TREVIDIC a élaboré un rapport d'étape de la mission Conciliation proposant des préconisations afin d'accompagner le déploiement de dispositifs de conciliation locale au sein des établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux. Une des préconisations est la création d'une ou deux sous-commissions pour traiter les situations de souffrance au travail au sein du comité social d'établissement (CSE) pour les personnels non médicaux. Afin de faciliter la mise en place du dispositif de conciliation, quasi inexistant dans une majorité de structures, un cadre plus souple est proposé sachant que la contribution des instances représentatives du personnel est toujours un plus.

L'état des lieux a permis de mettre en évidence l'absence de dispositif de conciliation dans les établissements sociaux et médico-sociaux.

La présente note d'information a pour objet de **fixer des recommandations pour la mise en place et l'organisation du dispositif de conciliation locale dans les établissements sociaux et médico-sociaux**.

**Les ARS sont invitées à remonter à la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) l'avancement de la mise en œuvre de ces dispositions à échéance d'un an après publication de cette note, et à lui signaler toutes difficultés liées sur la boîte mail [dgcs-metiers@social.gouv.fr](mailto:dgcs-metiers@social.gouv.fr).**

## 1. Structuration du dispositif de conciliation locale

### 1.a Les établissements médico-sociaux de la FPH

Conformément aux dispositions de l'article 2 du décret n° 2019-897 du 28 août 2019, tous les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux de la fonction publique hospitalière doivent disposer d'un dispositif de conciliation locale des conflits interpersonnels.

- Lorsque l'établissement ou service médico-social (ESMS) est rattaché à un établissement de santé, il relève du dispositif de conciliation mis en place par son établissement de santé ;
- Lorsque l'ESMS est autonome mais qu'il fait partie d'un groupement hospitalier de territoire (GHT), il est préconisé qu'il se rapproche dans la mesure du possible du dispositif de conciliation mis en place par l'établissement support du GHT.

### 1.b Les établissements médico-sociaux publics et privés non lucratifs

Au-delà des ESSMS relevant de la fonction publique hospitalière, les ARS sont invitées à encourager la mise en place du dispositif de conciliation pour l'ensemble des établissements sociaux et médico-sociaux publics et privés non lucratifs.

Il est ainsi notamment préconisé une mise en place de ce dispositif en interne ou mutualisé entre plusieurs établissements en présence d'une direction commune. La mise en place d'un dispositif mutualisé à l'échelle d'un territoire est également recommandée pour les petits établissements.

Il sera ainsi possible d'étendre par convention les compétences de l'instance ou la commission de conciliation mise en place par certains établissements à ceux des établissements qui le souhaiteraient.

## **2. Organisation et fonctionnement du dispositif de conciliation locale**

La conciliation doit s'inspirer des principes de la médiation sur le plan de l'organisation et du fonctionnement, les conditions à remplir et la formation des conciliateurs.

### **2.a Organisation du dispositif de conciliation**

L'organisation de cette structure pourra être arrêtée dans son règlement intérieur et s'intégrer dans les thématiques de la qualité de vie au travail (QVT) et des risques psychosociaux (RPS) du projet d'établissement.

Cette instance ou commission aura par exemple pour mission de traiter les signalements.

Elle mobilisera des agents formés à la conciliation qui auront pour tâche de proposer des solutions et/ou une conciliation dans le cadre d'une structuration et organisation arrêtée par l'instance ou la commission (calendrier, rythme des entretiens, formalisme etc.).

Il est préconisé la nomination par le directeur d'établissement, en concertation avec les instances paritaires, d'au moins deux agents volontaires, pour une durée de 3 ans.

Dans le cas où l'ESMS n'est pas rattaché à un établissement de santé ou à un GHT, il est préconisé de faire appel à des conciliateurs externes à l'ESMS.

L'activité de conciliation devra être présentée dans le bilan social en quelques lignes (nombre de conflits signalés, résolus, temps consacré...) dans le respect du principe de confidentialité.

### **2.b Conditions à remplir par les personnes qui assurent la mission de conciliation locale**

Conformément aux dispositions de l'article 1<sup>er</sup> du décret n° 2019-897 du 28 août 2019, les personnes en charge de la mission de médiation devront l'accomplir « avec indépendance, impartialité, neutralité, équité, en mettant en œuvre compétence et diligence. La médiation est soumise au principe de confidentialité ». La liste est fixée par l'arrêté ministériel du 27 novembre 2019, portant nomination des médiateurs régionaux et interrégionaux pour les personnels des établissements de la FPH.

Pour les conciliateurs, il est préconisé les mêmes attributs que les médiateurs régionaux.

### **2.c Formation des conciliateurs**

L'Ecole de hautes études en santé publique (EHESP) propose un catalogue de formations à la médiation et à la lutte contre les RPS qui peuvent être prises en charge dans le cadre d'un financement par l'Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier (ANFH).

Tout comme les médiateurs, les conciliateurs sont tenus de suivre une formation qui reprend les techniques de gestion des conflits interpersonnels.

Il est indispensable de former les agents volontaires à la conciliation et de disposer ainsi d'un vivier de personnels compétents qui pourront intervenir dans tous les services.

Ils seront formés à la conciliation par l'ANFH mais aussi via la « formation par les pairs » par les médiations nationales, régionales et interrégionales.

Les conciliateurs auront pour mission d'essayer de résoudre le conflit interpersonnel au niveau local. Ce n'est qu'en cas d'échec que le médiateur régional ou interrégional peut être saisi en vertu de l'article 2 du décret du décret n° 2019-897 du 28 août 2019 précité.

### 3. Dispositif de signalement

Les établissements doivent mettre en place une procédure de recueil des signalements des conflits interpersonnels. Ce dispositif doit être confidentiel et facilement accessible aux agents.

Une enquête interne, diligentée par le directeur de l'établissement ou un de ses représentants, devra déterminer la nature des faits rapportés, leur véracité et les suites à donner. L'agent pourra apporter des éléments complémentaires.

Pour chaque cas de conflit interpersonnel avéré, l'instance ou la commission de conciliation déterminera si une action de conciliation ou de médiation est possible et opportune.

Pour la ministre et par délégation :  
Le directeur général de la cohésion sociale,

A stylized signature in black ink, slanted upwards to the right, reading "Signé".

Jean-Benoît DUJOL