



# CHARTRE DE LA MEDIATION

De l'Établissement  
français du sang

## » Préambule<sup>1</sup>

L'EFS attache une grande importance à la qualité de ses relations avec ses parties prenantes (les donneurs actifs, anciens ou potentiels, les associations partenaires, les établissements de santé, les patients des centres de santé, les autres acteurs de santé publique ou leurs conseils). Cependant, des différends peuvent se transformer en conflits. Il est donc indispensable qu'un tiers impartial et neutre, le médiateur, intervienne pour leur résolution.

En proposant aux réclamants de l'EFS un mode amiable de résolution des différends et des conflits, l'EFS cherche à :

- ✓ Privilégier des issues favorables aux éventuels conflits l'opposant à ses parties prenantes
- ✓ Créer et à entretenir avec elles un climat de qualité relationnelle
- ✓ S'inscrire dans une démarche de démocratie sanitaire en favorisant la compréhension et l'adhésion des réclamants à ses actions.

L'EFS a ainsi mis en place une procédure de médiation pour les réclamants, organisée et fonctionnant selon les règles et principes définis dans la présente Charte et sans préjudice des dispositions des articles L. 213-1 et suivants du code de justice administrative (en cas de litiges administratifs) et des autres dispositions légales ou réglementaires applicables en matière de médiation dans les procédures.

Des modes de régulation plus flexibles, plus adaptables et plus fluides devraient en résulter.

## 1. Désignation du médiateur de l'EFS

Désigné par le Président de l'Établissement français du sang, le médiateur de l'EFS est une personnalité reconnue pour ses compétences acquises par une formation spécifique, son indépendance, son impartialité et son efficacité. Il satisfait aux exigences légales de la médiation.

L'impartialité et l'indépendance renvoient à la fois à la transparence des liens de subordination, mais surtout à l'assurance d'un traitement équitable de toutes les parties de la médiation.

<sup>1</sup> Dans la présente Charte, les parties prenantes de l'EFS (donneurs, associations de donneurs, de patients mais également établissements de santé, prescripteurs, laboratoires, ...) sont dénommés « les Réclamants », l'Établissement français du sang est dénommé EFS. Les réclamants et l'EFS sont dénommés ensemble « les parties ».

Le médiateur agit dans le respect des valeurs du service public de la transfusion sanguine que sont l'anonymat, le bénévolat, le volontariat et le non profit.

Il exerce sa mission en toute indépendance pour une durée de 2 ans, prorogeable dans les mêmes conditions que celles désignées ci-dessus. Il rend compte de sa mission au Président de l'EFS et peut, à sa demande, informer les autres instances de gouvernance de l'établissement.

Le médiateur peut disposer d'une enveloppe de frais de mission afin de lui permettre de mener à bien sa mission dans le respect du cadre de la médiation et des règles de l'établissement.

## 2. Obligations éthiques et déontologiques du médiateur

Le médiateur est soumis au respect des valeurs et principes suivants :

- **L'indépendance** : le médiateur est indépendant de toute autorité. Il ne saurait recevoir de directives ou subir des influences dans la conduite de sa mission. Le médiateur s'engage notamment à refuser, suspendre ou interrompre la médiation chaque fois que les conditions de cette indépendance ne sont pas réunies.
- **L'impartialité** : le médiateur est impartial vis-à-vis des parties. Il s'interdit de prendre parti, de privilégier ou de conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la médiation.
- **La neutralité** : le médiateur est neutre vis-à-vis des solutions décidées librement par les parties. Son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties. Le médiateur accompagne les personnes dans leur projet, sans faire prévaloir le sien.
- **La confidentialité** : le médiateur est tenu à une stricte confidentialité. Il est soumis au secret professionnel. Il ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des entretiens ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale ou s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public.  

Le médiateur crée ainsi un espace de confidentialité au sein duquel chacun peut s'exprimer sans crainte, en aparté avec le médiateur ou en réunion plénière. Cet espace de confidentialité garanti par le médiateur est essentiel pour établir la confiance indispensable à la résolution du différend. Les parties s'engagent à respecter la confidentialité de toutes informations et de tous documents échangés dans le cadre de la procédure de médiation et notamment à ne pas informer les médias.

Ainsi, sauf accord contraire des parties, exprimé par écrit, les constatations, les déclarations et les avis rendus ne peuvent être ni produits, ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure.
- **Levée du secret professionnel** : la saisine du médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret professionnel à l'égard de l'EFS pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

## 3. Missions et champ de compétence du médiateur de l'EFS

### a) Conflits avec les parties prenantes :

- Le médiateur de l'EFS intervient dans la résolution des différends opposant l'établissement à ses parties prenantes dans tous les domaines d'activité de l'EFS.
- Il veille en même temps à rétablir un climat de qualité relationnelle entre les parties en conflit.

## b) Au sein de l'EFS :

• Lorsque les valeurs du service public sont susceptibles d'être remises en cause et que le médiateur en a connaissance, ce dernier peut en informer le Président.

# 4. Modalités de recours à la médiation

• Les donneurs actifs, anciens ou potentiels, les associations partenaires, les établissements de santé, les patients des centres de santé, les autres acteurs de santé publique ou leurs conseils, peuvent saisir le médiateur de l'EFS. La saisine se fait sans intermédiaire.

• Le Président de l'EFS peut saisir le médiateur.

• Les Directeurs d'établissement de transfusion sanguine peuvent saisir le médiateur.

Le recours à la médiation est gratuit pour les réclamants. Les modalités de saisine sont exposées sur :

• Le site internet de l'EFS

## » 4.1 Processus de saisine :

Avant de saisir le médiateur, le réclamant doit avoir adressé une réclamation écrite au siège de l'EFS ou à la direction régionale.

La saisine du médiateur n'est possible qu'en l'absence de réponse au réclamant dans le délai de deux mois calendaires suivant l'accusé de réception de sa réclamation, ou lorsque la réponse de l'EFS est jugée non satisfaisante par le réclamant.

Exceptionnellement, dans les cas où un conflit revêt un caractère d'urgence dûment justifié, le médiateur peut être saisi avant l'expiration du délai de deux mois calendaires.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française par un des moyens suivants:

• Par courriel à l'adresse : [efs.mediateur@efs.sante.fr](mailto:efs.mediateur@efs.sante.fr)

• Par voie postale à l'adresse suivante : Médiateur du service public de la transfusion, Etablissement français du sang - 93 218 La Plaine St-Denis.

Les frais relatifs à la transmission des documents au médiateur (affranchissement, copies, etc.) restent à la charge du réclamant.

Le différend ne sera pas examiné par le médiateur lorsque :

• La saisine est introduite auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an calendaire à compter de la réponse à la réclamation écrite auprès de l'EFS ;

• Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

• Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

En cas de rejet de la demande de médiation, le réclamant en est informé par le médiateur dans un délai de 3 semaines calendaires à compter de la date de réception du dossier.

Le recours à la médiation suspend le délai de recours des actions afférentes à l'exercice des droits objets du litige à compter du jour de la saisine du médiateur.

Le délai de recours recommence à courir à la date de la clôture de la procédure de médiation (telle que définie au paragraphe 7- Clôture de la procédure de médiation hors recours judiciaire) pour une durée qui ne peut être inférieure à 6 mois calendaires.

## » 4.2 Déroulement de la procédure de médiation

Lorsque le médiateur est saisi d'un différend, il informe par écrit le réclamant et l'EFS de l'introduction de la procédure de médiation et en précise le point de départ.

Il invite les parties à lui fournir toutes pièces complémentaires nécessaires dans les délais les plus brefs.

Chaque partie coopère de bonne foi avec le médiateur et s'engage à lui communiquer sans délai les informations et documents demandés.

Après étude des dossiers qui lui sont transmis, le médiateur peut être amené à demander des pièces supplémentaires avant le début de la médiation proprement dite.

Il engage ensuite la médiation qui se déroulera en trois étapes successives : un entretien individuel avec chaque partie, suivie d'une réunion finale de résolution en présence des deux parties.

Les deux entretiens individuels sont des réunions préparatoires à la réunion finale de résolution du conflit. Ils se déroulent selon un processus très structuré identique pour chaque partie.

Le médiateur accompagne les parties afin de les amener à énoncer les composantes du conflit de manière rationnelle, sur la base de faits réels et concrets, de leurs conséquences mesurables, et à identifier les possibilités d'accord qui seront discutées lors de la réunion finale de résolution du différend.

La réunion finale met en présence les deux parties qui pourront échanger dans un climat de qualité relationnelle et cheminer, avec l'aide du médiateur, vers un accord et une issue au conflit librement décidés par elles.

La rédaction des termes de l'accord appartient aux parties prenantes.

Chaque réunion peut durer une à deux heures, en fonction de la complexité des dossiers.

En cas de circonstances susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts, le médiateur en informe sans délai les parties.

Chacune des parties peut se retirer à tout moment de la procédure de médiation.

## 5. Clôture de la procédure de médiation hors recours judiciaire

La procédure de médiation prend fin :

- Par l'acceptation de l'accord auquel sont parvenues les parties en présence du médiateur qui en fait état dans son rapport ;

- Lorsqu'au terme de la médiation, les parties ne parviennent à aucun accord commun ;
- En cas de demande écrite de l'une ou l'autre partie de renoncer à la procédure de médiation.

## 6. Médiation et recours judiciaire

La participation au processus de médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant un tribunal. Toutefois, l'introduction d'une action en justice par le réclamant met fin à la mission du médiateur si le différend lui a déjà été soumis.

L'EFS s'engage à différer l'introduction d'un recours judiciaire à l'encontre du réclamant dès lors qu'une médiation a été préalablement initiée sur ce même différend et, ce jusqu'à sa clôture, à l'exception des actions judiciaires qui seraient intentées à titre conservatoire pour la préservation des intérêts de l'établissement.

Le médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale, dans toute instance ayant un rapport avec le différend qu'il aura eu à connaître dans le cadre de ses fonctions.

## 7. Exclusion de responsabilité

Sauf faute lourde, le médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties. Notamment, le médiateur ne pourra voir sa responsabilité recherchée à l'occasion des déclarations écrites ou verbales, de la rédaction de documents ou lettres utilisés dans le déroulement de la médiation.

## 8. Rapport annuel du médiateur

Le médiateur établit chaque année un rapport détaillé sur son activité constituant un compte rendu afférent au traitement des différends dont il a été saisi. Ce rapport est transmis au Président de l'EFS. Il peut rédiger également un rapport destiné à la communication auprès du grand public.

## 9. Communication de la Charte

La présente charte est publiée sur le site internet de l'EFS : [efs.sante.fr](http://efs.sante.fr).