

<b>Elaboration</b>				
	Prénom, Nom	Fonction	Date	Visa
Rédaction	Suzanne Malissard	Chef de projet innovation et développement	10/2019	Electronique
Validation	Pierre-Yves Lenen	Directeur du Développement et de l'Offre de Service	10/2019	Electronique

<b>Diffusion</b>	
Destinataires	Tous les professionnels d'APF France handicap
Date de diffusion	10/2019
Date d'application	10/2019
Fréquence de révision	4 ans maximum

<b>Tags</b>
Médiation

<b>Modification</b>		
Version	Date	Chapitre concerné
V1	10/2019	Création du document
...		

**SOMMAIRE**

<b>1. Objet.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Domaine d'application .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Définitions et abréviations .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Références.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Logigramme.....</b>	<b>5</b>
<b>6. Description des étapes du logigramme .....</b>	<b>6</b>
<b>7. Annexes .....</b>	<b>8</b>
Annexe 1 – Règlement intérieur .....	9
Annexe 2 – Formulaire de saisine .....	12
Annexe 3 – Modèle de nomination du binôme .....	13
Annexe 4 – Modèle de décision de mise en œuvre d'une médiation .....	14
Annexe 5 – Modèle de contrat de médiation interne .....	15
Annexe 6 – Modèle de contrat de médiation externe .....	16

## **1. Objet**

La conflictualité est inhérente à toute organisation humaine. Afin de prendre en considération, et d'aider à la résolution de ces conflits entre les personnes accueillies ou accompagnées par APF France handicap et les professionnels de l'association, Prosper Teboul, Directeur Général a annoncé la création du **Collège de la Médiation lors de l'Assemblée Générale 2018** de l'association.

Le Collège de la Médiation vise à **permettre de renouer le dialogue entre deux parties afin qu'elles élaborent la solution amiable à leur conflit.**

Le Collège de la Médiation n'est pas

- un conciliateur, dans le sens où il ne propose pas de solution,
- un arbitre dans le sens où il ne donne pas raison à l'une ou l'autre des parties
- un conseiller qui prendrait partie

APF France handicap promeut la résolution amiable des conflits. La médiation est un des outils du droit au recours.

Le Collège de la Médiation APF France handicap est composé de 4 binômes :

- 2 personnes qualifiées extérieures (médiateur et médiateur adjoint)
- 2 personnes accueillies
- 2 représentants des familles
- 2 professionnels APF France handicap

D'octobre 2018 à juin 2019, un collège préfigurateur s'est réuni régulièrement pour élaborer les principes et les procédures de la médiation à APF France handicap.

Toute personne accompagnée ou tout professionnel d'APF France handicap peut saisir le Collège de la Médiation d'un conflit le concernant en écrivant à [college-mediation@apf.asso.fr](mailto:college-mediation@apf.asso.fr) en remplissant le formulaire disponible sur le logiciel *Bluemédi*, en téléphonant au 01 40 78 69 00 ou en écrivant à :

Collège de la Médiation  
APF France handicap  
17 boulevard Auguste Blanqui  
75013 Paris

La procédure suivante vise à expliciter le fonctionnement de la médiation au sein d'APF France handicap.

Après analyse préalable de la situation, le Collège de la Médiation pourra

- soit procéder lui-même à une médiation,
- soit missionner un médiateur externe
- soit réorienter les demandeurs vers une autre forme de médiation lorsque cela est pertinent (médiation à la consommation, médiation familiale etc.)

## **2. Domaine d'application**

La procédure s'applique à l'ensemble des structures sociales et médico-sociales d'APF France handicap

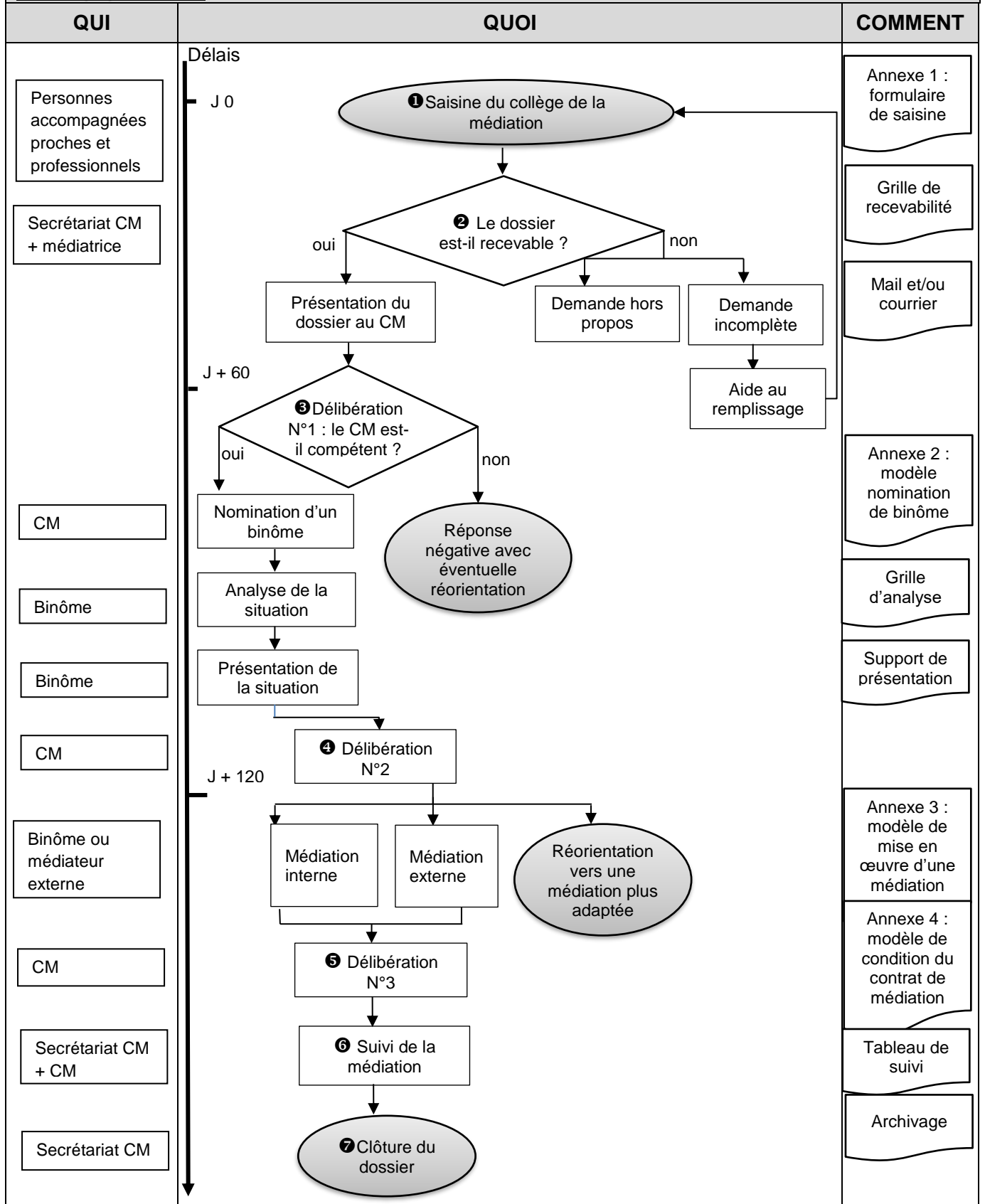
## **3. Définitions et abréviations**

- Médiation : vise à permettre de renouer le dialogue entre deux parties afin qu'elles élaborent la solution amiable à leur conflit.
- Collège de la médiation (CM) : est l'instance de médiation interne d'APF France handicap. Il est composé de 8 membres représentant les différentes parties prenantes de l'association.

## **4. Références**

- [Code National de Déontologie du Médiateur](#)

## 5. Logigramme



## 6. Description des étapes du logigramme

① Une personne parmi les deux groupes de parties prenantes suivantes remplit le formulaire de saisine

<p>Les personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Personnes en situation de handicap</li><li>- Familles et proches</li><li>- Entourage</li><li>- Tuteur</li><li>- Adhérent</li><li>- Personnes qualifiées</li><li>- Bénévoles</li></ul>	<p>Les professionnels des 5 ensembles de métiers :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Politique et développement</li><li>- Santé et accompagnement</li><li>- Management</li><li>- Production et logistique</li><li>- Gestion et support</li></ul>
--	--

② Le formulaire rempli est transmis au secrétariat du Collège de la Médiation, qui procède à une première vérification de la recevabilité de la demande.

### Le dossier n'est pas recevable :

- La demande est incomplète : le secrétariat du Collège de la Médiation peut alors prendre contact avec le demandeur pour l'aider à remplir le formulaire de saisine et obtenir suffisamment de renseignement pour pouvoir présenter le dossier en Collège plénier.
- La demande est manifestement hors propos, le secrétariat de la DDOS et la Médiatrice transmettent un courrier de réponse négative argumentée au demandeur. Les demandes négatives seront présentées à chaque Collège plénier.

### Le dossier est recevable :

Le dossier est présenté par le secrétariat du Collège de la Médiation en réunion plénière du Collège.

③ Le Collège procède à une première analyse de la demande et produit une 1ère délibération :

### Le Collège de la Médiation ne s'estime pas compétent :

- Le Collège de la Médiation ne s'estime pas compétent, il peut transmettre un courrier de réponse négative argumentée au demandeur
- S'il ne s'estime pas compétent, il peut également transmettre au demandeur un courrier lui proposant de saisir un autre organisme existant (Défenseur des droits, médiateur de l'Éducation Nationale, Médiateur familial etc.)

### Le Collège de la Médiation s'estime compétent :

S'il s'estime compétent, il nomme un binôme. Le binôme doit nécessairement panacher les différents types de profil présents au sein du collège (personnalité extérieure, usager, famille, professionnel). La délibération prend alors la forme d'une lettre de mission pour les membres du binôme. La lettre de mission comprend notamment des éléments quant au calendrier prévisionnel.

Le binôme analyse la situation sur pièces. Un certain nombre de pièces est demandé lors de la saisine, ou est redemandé par le secrétariat du Collège de la Médiation le cas échéant (par exemple : contrat de séjour, règlement de fonctionnement etc., voir formulaire). Le binôme présente la situation et son analyse lors d'une réunion plénière du Collège de la Médiation.

④ Le Collège prend une 2ème délibération :

Le Collège peut proposer :

- **Une médiation interne** réalisée par un binôme du Collège de la Médiation (celui qui a pré-analysé ou un autre).
- **Une médiation externe** : le Collège peut missionner une personne extérieure au Collège pour réaliser la médiation. Ce médiateur peut néanmoins faire partie du réseau des acteurs APF France handicap s'il est formé à la Médiation. Le médiateur ainsi missionné s'engage à faire un retour de sa mission devant le Collège en formation plénière.
- **Une réorientation vers une médiation plus adaptée** : Le Collège peut proposer une réorientation au demandeur si un autre organisme propose une médiation plus adaptée (médiation familiale, institutionnelle etc.).

La médiation à proprement parler se déroule.

⑤ Le Collège de la Médiation prend alors une 3<sup>ème</sup> délibération reprenant les termes du contrat de médiation qui a été élaboré par les parties.

⑥ Le secrétariat du Collège de la Médiation revient vers les parties selon le calendrier défini dans la délibération du Collège pour évaluer l'impact de la médiation sur la situation. Si la situation est de nouveau tendue, une nouvelle médiation peut se mettre en œuvre (auto-saisine du Collège).

⑦ Le secrétariat du Collège de la Médiation procède à la clôture du dossier et à l'archivage des pièces du dossier lorsque le Collège estime que la médiation a été menée à bonne fin.

## **7. Annexes**

**Annexe 1 – Règlement intérieur**

**Annexe 2 – Formulaire de saisine**

**Annexe 3 – Modèle de nomination de binôme**

**Annexe 4 – Modèle de décision de mise en œuvre d'une médiation**

**Annexe 5 – Modèle de contrat de médiation interne**

**Annexe 6 – Modèle de contrat de médiation externe**



## Annexe 1 – Règlement intérieur

### Article préliminaire :

Il est institué un Collège de la Médiation au sein d'APF France handicap. Dans le cadre du projet associatif « Pouvoir d'agir, Pouvoir choisir » d'APF France handicap, cette nouvelle instance vient concrétiser l'engagement n°10 : *Créer une instance de médiation indépendante pour les usagers de nos établissements et services et leurs proches.*

Le présent règlement définit le fonctionnement du Collège de la Médiation d'APF France handicap.

Le règlement intérieur du Collège de la Médiation a été adopté lors de la réunion de lancement du collège en sa séance du ... (à venir).

### Article 1 : Composition et durée du mandat

Le Collège de la Médiation APF France handicap est composé de 8 personnes nommées par la direction générale d'APF France handicap :

- 2 personnes qualifiées, choisies en dehors du réseau APF France handicap ;
- 2 personnes accompagnées ;
- 2 personnes parmi les familles ;
- 2 personnes « représentant » les professionnels.

Le mandat des membres du Collège est de 3 ans, renouvelable une fois. Si un membre du Collège de la Médiation est contraint de quitter ses missions avant la fin de son mandat, un nouveau membre est désigné dans les mêmes conditions pour la durée restante du mandat.

Le collège est renouvelable par moitié tous les trois ans.

A titre transitoire, et pour la première mandature exclusivement, un membre de chaque binôme disposera d'un mandat non renouvelable afin de permettre un renouvellement par moitié dès le premier mandat. La liste des membres bénéficiant d'un mandat renouvelable est validée lors de la première réunion du Collège de la Médiation.

En cas de vacance, le Collège de la Médiation établit une liste de proposition pour le renouvellement de ses membres.

### Article 2 : obligations des membres du Collège de la Médiation

Les membres du Collège de la Médiation respectent le [Code National de Déontologie du Médiateur](#), ainsi que les 4 grands principes suivants :

- **Indépendance** vis-à-vis de la Direction Générale d'APF France handicap et des acteurs de l'association.
- **Neutralité** : le Collège de la Médiation ne conseille pas l'une ou l'autre des parties. Il met en place les conditions pour que les parties trouvent elles-mêmes leurs solutions.
- **Confidentialité** : toutes les informations auxquelles peuvent avoir accès les membres du Collège sont confidentielles. C'est une des conditions de réussite d'un processus de médiation.
- **Impartialité** : le Collège garanti un traitement à égalité des deux parties.

Les membres du Collège de la Médiation sont soumis à une obligation de confidentialité quant aux éléments qui seraient portés à leur connaissance.

Lorsque le Collège de la Médiation est saisi d'une situation individuelle connue d'un des membres du Collège, ce dernier se retire des délibérations concernant ladite situation.

Les membres du Collège de la Médiation s'engagent à participer activement aux travaux du Collège de la Médiation (réunion plénière, sessions de formation, instruction des dossiers, rédaction du rapport annuel...).

### **Article 3 : Missions générales du Collège de la Médiation**

Le Collège de la Médiation a plusieurs missions principales :

- Analyser les situations individuelles pour lesquelles il est saisi et proposer des solutions de sortie du conflit
- Orienter les personnes vers les dispositifs de droits communs pouvant répondre à leurs besoins (par exemple : le Défenseur des Droits, le médiateur à la consommation etc.). Le Collège peut orienter les parties vers des dispositifs de médiation judiciaire, conventionnelle, institutionnelle, de médiation familiale, de médiation à la consommation ou encore vers une autorité indépendante (comme le Défenseur des Droits).
- Élaborer un rapport annuel dressant la synthèse des saisines de l'année. Ledit rapport comporte un chapitre prospectif formulant les propositions de nature à nourrir positivement les réflexions d'APF France handicap sur l'évolution de son offre de service.
- Inciter à la création de et coopérer avec les autres formes de médiation médico-sociale en France et en Europe.

Le Collège de la Médiation ne se substitue pas aux dispositifs de droit commun existants.

### **Article 4 : Fonctionnement de l'instance**

Le Collège de la Médiation se réunit en séance plénière tous les deux mois au siège d'APF France handicap à Paris. Les réunions du Collège de la Médiation sont présidées par la médiatrice, ou en son absence par le médiateur adjoint.

Les avis et délibérations du Collège de la Médiation sont pris à la majorité absolue des membres présents. Le Collège ne peut pas valablement délibérer lorsque 3 membres ou plus sont absents. Lorsque ces absences sont connues à l'avance, la séance peut être reportée.

Le Collège de la Médiation peut solliciter l'intervention de personnalités extérieures selon les besoins.

### **Article 5 : Saisine du Collège de la Médiation**

Le Collège de la Médiation peut être saisi par différentes personnes. La saisine peut être soit individuelle, soit collective (*via* le CVS, ou un regroupement de familles par exemple).

Deux groupes de parties prenantes peuvent saisir le Collège de la Médiation :

- 1. 1<sup>er</sup> groupe de parties prenantes : Les personnes**  
*Sous réserve de l'accord de la personne concernée*

- Personnes en situation de handicap
- Familles et proches
- La personne de confiance médico-sociale
- La personne qualifiée
- Entourage
- Tuteurs
- Adhérent

## **2. 2<sup>ème</sup> groupe de parties prenantes : Les professionnels des 5 ensembles de métiers**

- Politique et développement
- Santé et accompagnement
- Management
- Production et logistique
- Gestion et support

Le Collège de la Médiation peut être saisi pour tout litige ou conflit intervenant entre une personne (usagers, parents, etc.) ou un groupe de personnes et un établissement et service géré par APF France handicap.

Lorsque la médiation concerne

- les litiges relevant des relations du travail ;
- les litiges relevant du droit de la consommation ;
- les litiges relevant de la médiation familiale ;
- les litiges relevant une instance institutionnelle préexistante (Education Nationale, Pôle Emploi etc.).

le Collège de la Médiation peut informer et réorienter les personnes vers les instances de médiation existantes.

Sauf exception le Collège de la Médiation ne peut pas être saisi en première intention : pour qu'une saisine soit recevable, le litige en cause doit avoir fait l'objet d'une tentative de traitement au niveau local (avec la direction de l'établissement ou la direction régionale).

## **Article 6 : publication et confidentialité**

Toutes les pièces composant les dossiers concernant les situations individuelles sont confidentielles et ne sauraient être diffusées.

Les délibérations concernant les situations individuelles sont transmis aux personnes concernées ainsi qu'à la direction générale.

Le Collège de la Médiation publie annuellement un rapport qui est un bilan d'activité, accompagné de recommandations à la Direction Générale qui le tiendra informé des suites données.

## Annexe 2 – Formulaire de saisine

Civilité : Mme                    M.

Prénom :

Nom :

Établissement ou service d'accompagnement :

Adresse électronique :

Téléphone :

Adresse postale :

Vous êtes ?

- Personne en situation de handicap
- Famille et proche
- Entourage
- Tuteur
- Adhérent
- Bénévole
- Professionnel

Avez-vous déjà tenté de résoudre le problème avec vos interlocuteurs APF France handicap locaux ?  
(direction de la structure, direction régionale...)

Exposez votre situation :

Merci de joindre les documents suivants si vous les possédez :

Pièces obligatoires personnes accompagnées	Pièces obligatoires pour les professionnels
- Projet personnalisé	- Livret d'accueil
- Contrat de séjour	- Projet d'établissement ou de service
-	- Derniers comptes rendus de CVS
-	- Règlement de fonctionnement

Vous pouvez joindre tout document utile à l'appui de votre demande.

### **Annexe 3 – Modèle de nomination du binôme**

Le Collège de la Médiation, en sa séance du [DATE] et après présentation des éléments du dossier n°[REFERENCE DOSSIER], concernant [NOM DU DEMANDEUR, « STATUT »] et [NOM ET FONCTION AUTRE PARTIE PRENANTE] désigne le binôme suivant:

- [MEMBRE DU COLLEGE]
- [MEMBRE DU COLLEGE]

pour procéder à la pré-instruction du dossier

Le binôme présentera ses conclusions et sa proposition d'avis lors de la séance du Collège de la Médiation du [DATE]. Si le binôme souhaite repousser la présentation du dossier à une séance ultérieure, il doit en informer la médiatrice ainsi que le secrétariat du Collège de la Médiation au moins 15 jours avant la tenue de la réunion initiale.

Fait à Paris, le [DATE]

Pour le Collège de la Médiation  
Maryvonne Lyazid  
Médiatrice APF France handicap

**Annexe 4 – Modèle de décision de mise en œuvre d’une médiation**

Le Collège de la Médiation, en sa séance du [DATE] et après avoir entendu les conclusions de :

- [MEMBRE DU COLLEGE]
- [MEMBRE DU COLLEGE]

binôme désigné par le Collège le [DATE] pour analyser la demande n°[REFERENCE DE DOSSIER] propose :

**[Médiation interne :** Le Collège désigne [MEMBRE DU COLLEGE FORME] et [MEMBRE DU COLLEGE] pour procéder aux actions de médiation nécessaires dans la résolution du conflit existant entre [NOM DU DEMANDEUR, « STATUT »] et [NOM ET FONCTION AUTRE PARTIE PRENANTE]. Le binôme présentera les conditions du contrat de médiation lors d’une séance plénière du Collège de la Médiation.]

**[Médiation externe :** Le Collège désigne [NOM DU MEDIATEUR EXTERNE], en sa qualité de médiateur habilité pour procéder aux actions de médiation nécessaires dans la résolution du conflit existant entre [NOM DU DEMANDEUR, « STATUT »] et [NOM ET FONCTION AUTRE PARTIE PRENANTE]. Le médiateur s’engage à venir présenter les conditions du contrat de médiation lors de la séance plénière du Collège de la Médiation qui les valide et détermine les modalités de leur suivi.]

**[Réorientation :** Le Collège estime que cette situation relève de la compétence de [TYPE DE MEDIATION OU AUTORITE CONCERNEE] et propose aux parties de saisir cet organisme. Le Collège peut apporter son aide aux parties si le besoin s’en fait sentir.]

Fait à Paris, le [DATE]

Pour le Collège de la Médiation  
Maryvonne Lyazid  
Médiatrice APF France handicap

**Annexe 5 – Modèle de contrat de médiation interne**

Le Collège de la Médiation, en sa séance du [DATE] et après avoir entendu les conclusions de :

- [MEDIATEUR]
- [MEDIATEUR 2]

désigné(s) par le Collège le [DATE] pour accompagner [NOM DU DEMANDEUR, « STATUT »] et [NOM ET FONCTION AUTRE PARTIE PRENANTE] (n°[REFERENCE DE DOSSIER]) dans la résolution de leur conflit.

prend acte des conditions du contrat de médiation signé par les parties en date du [DATE] :  
[détails des conditions ?]

Le suivi de la situation sera mis en place sera réalisé dans un délai de [tant]

Fait à Paris, le [DATE]

Pour le Collège de la Médiation  
Maryvonne Lyazid  
Médiatrice APF France handicap

**Annexe 6 – Modèle de contrat de médiation externe**

Le Collège de la Médiation, en sa séance du [DATE] et après avoir entendu les conclusions de :

- [MEDIATEUR EXTERNE]

désigné par le Collège le [DATE] pour accompagner [NOM DU DEMANDEUR, « STATUT »] et [NOM ET FONCTION AUTRE PARTIE PRENANTE] (n°[REFERENCE DE DOSSIER]) dans la résolution de leur conflit.

prend acte des conditions du contrat de médiation signé par les parties en date du [DATE] :  
[détails des conditions ?]

Le suivi de la situation sera mis en place sera réalisé dans un délai de [tant]

Fait à Paris, le [DATE]

Pour le Collège de la Médiation  
Maryvonne Lyazid  
Médiatrice APF France handicap

Le Médiateur externe  
[PRENOM NOM]