



KORIAN

Le Médiateur

Charte de Médiation



KORIAN

Table des matières

Préambule	3
Article 1 – Définition et régime de la médiation.....	4
Article 2 – Désignation du Médiateur – Statut – Mandat	5
Article 3 – Mission du Médiateur	6
Article 4 – Champ d'application de la médiation	6
Article 5 – Saisine du Médiateur et conditions de recevabilité.....	8
Article 6 - Déroulement de la procédure de Médiation.....	9
Article 7 – Caractères communs du processus de médiation	12
Article 8 – Clôture du processus de médiation	13
Article 9 – Budget.....	13
Article 10 – Site internet dédié à la médiation	13
Article 11 – Rapport annuel et recommandations du Médiateur	14
Article 12 – Durée de la Charte	15

Préambule

Le groupe Korian, dont le projet est le « soin à cœur », a pour mission d'accompagner et de soigner les personnes âgées ou fragiles, contribuant ainsi à la qualité de leur vie et au respect de leur dignité. A cet égard, l'entreprise privilégie l'éthique et le savoir-faire dans son activité au quotidien.

Cette approche de « *Positive Care* » fait la singularité de Korian dans l'univers de la santé et de l'accompagnement des aînés, en France.

Dans le prolongement du « *Care* », Korian France a choisi une méthode plus adaptée et plus humaine au règlement des différends susceptibles de survenir dans ses établissements avec les personnes qu'ils accueillent.

Korian a ainsi institué un dispositif de médiation permettant aux résidents, aux patients, aux bénéficiaires ou à leur famille ainsi qu'aux personnels des établissements de régler amiablement les problèmes qu'ils rencontrent, afin de voir le dialogue et l'écoute mutuelle dans un esprit de bienveillance constituer le fondement de leurs relations.

La médiation représente en effet un outil pertinent de gestion des relations en vue de leur pacification, spécialement dans les structures au contexte humain sensible.

Dans ces conditions, les expressions « Personnes concernées », « Etablissements » et « Professionnel » seront ainsi définies :

- « Personne(s) concernée(s) » désignera les résidents, les patients, les bénéficiaires, leur représentant légal, leur famille ou leur personne de confiance. En cas de prestations de services relevant du champ de la consommation, ces Personne(s) concernée(s) seront assimilées à des consommateurs ;
- « Etablissement(s) » désignera chacun des établissements du groupe Korian situé en France adhérant à cette Charte, quel que soit son secteur d'activité, tels qu'ils figurent en annexe ;
- « Professionnel » désignera les différentes entités de Korian (EHPAD, cliniques, résidences services, accompagnement ou aide à domicile).

Le recours à la médiation ne contrevient pas au régime du règlement des réclamations déjà applicable et n'écarte en aucune manière les attributions du service « Relations Clients », des Autorités Régionales de Santé et des Commissions des Usagers.

La présente Charte s'attache en conséquence à fixer les modalités d'application du processus de médiation mises en œuvre.

Article 1 – Définition et régime de la médiation

La médiation a été instituée et régie par la loi n° 95-125 du 8 février 1995 ainsi que par les articles 131-1 à 131-15 du code de procédure civile.

Elle s'entend du processus animé par un tiers qualifié et impartial permettant aux parties à un différend de parvenir à un accord librement consenti, destiné à la pacification de leurs relations présentes et futures.

La médiation est ainsi un mode alternatif de règlement des différends interpersonnels, s'exerçant par la voie amiable.

Compte tenu de la nature des activités de l'entreprise, le Médiateur de Korian France réalise deux types de médiation :

A - La Médiation de la Consommation

La médiation de la consommation est le processus spécifique de règlement amiable des différends pouvant survenir entre un « consommateur » et un « professionnel », à l'occasion d'une vente ou d'une prestation de service.

Elle est régie par les articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du code de la consommation ainsi que par l'article L.224-106 et L.224-107 du même code, qui vise expressément les contrats d'hébergement des personnes âgées et d'accompagnement à domicile.

Le Médiateur de la consommation ne peut en aucun cas déléguer la réalisation de la médiation.

B - La Médiation Conventionnelle

Par la médiation conventionnelle, les parties en opposition tentent d'engager un dialogue, avec l'aide un tiers impartial, aux fins de résoudre amiablement tout différend ne relevant pas du champ de la médiation de la consommation

Elle est régie par les articles 1528 à 1535 du code de procédure civile.

Le traitement des différends relevant de la médiation conventionnelle comporte un double volet constitué par une démarche, d'une part, préventive et, d'autre, part curative.

La première aura pour objet d'identifier tous les facteurs pouvant engendrer des tensions dans les relations entre les personnes concernées et le Professionnel, pour éviter qu'elles ne se dégradent.

La seconde interviendra en cas de tensions avérées et suppose le recours au Médiateur dans les conditions énoncées aux articles 3 et 5 de la Charte, afin d'engager un dialogue constructif et de parvenir à un accord.

Ce type de médiation permet de déléguer la réalisation du processus à un tiers qualifié.

C - Caractères communs aux deux médiations

La médiation de la consommation et la médiation conventionnelle ont chacune pour effet de suspendre la prescription¹ et de préserver le droit d'accès à un juge². Les parties ont donc la liberté de recourir à d'autres voies, en cas de désaccord persistant.

Les médiations ont toutes deux pour finalité le rétablissement de relations apaisées et de confiance entre les parties.

Article 2 – Désignation du Médiateur – Statut – Mandat

Conformément aux textes susvisés, l'activité de Médiateur est soumise à différentes conditions constituées par :

- Une exigence de probité ;
- Une exigence de capacité, à savoir :
 - ✓ Posséder la qualification requise eu égard à la nature du litige, par l'exercice présent ou passé d'une telle activité,
 - ✓ Avoir eu une formation ou une expérience adaptée à la pratique de la médiation ;
- Des exigences d'indépendance et d'impartialité³ ;
- Une exigence de confidentialité⁴.

Le Médiateur est désigné par un collège constitué paritairement par des associations de défense de consommateurs agréées et des représentants du Professionnel, et ce, après avis d'un organe collégial consultatif, le Conseil des Parties Prenantes.

Ce Conseil, existant au sein de Korian depuis octobre 2019, est composé de personnalités qualifiées, extérieures à l'entreprise, regroupant divers acteurs représentant les parties prenantes de Korian (*associations de patients, de résidents ou de seniors, médecins, professionnels du secteur, universitaires...*).

Le Médiateur est une personne extérieure à l'entreprise et indépendante du Professionnel. Il n'a donc aucun lien hiérarchique, ni fonctionnel à son égard. N'étant pas salarié du Professionnel, il est clairement séparé de ses organes opérationnels. Il est néanmoins indemnisé à hauteur de son activité.

En aucun cas, le Médiateur ne peut recevoir d'instructions. Les principes d'indépendance et d'impartialité lui sont garantis par le Professionnel.

En cas d'événement susceptible d'affecter son indépendance ou son impartialité ou encore de créer un conflit d'intérêts dans l'examen du différend dont il est saisi, le Médiateur doit en informer les parties sans délai. Si l'une des parties refuse alors de poursuivre la médiation, la mission du Médiateur prend aussitôt fin.

1- Article 2238 du code civil.

2 - Article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme

3 - Article 21-2 de la loi du 8 février 1995.

4 - Article L.612-3 du code de la consommation.

La durée du mandat du Médiateur est fixée à trois (3) ans, renouvelables. A l'issue de son mandat, le Médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois (3) années pour le compte du Professionnel avec lequel il a collaboré.

Article 3 – Mission du Médiateur

L'office du Médiateur, quand il est saisi, tend au rétablissement des liens et à la résolution, par la voie amiable, des différends survenant entre les Personnes concernées et l'Établissement.

A cet effet, le Médiateur est tenu d'accomplir sa mission avec diligence en respectant scrupuleusement les obligations déontologiques régissant sa fonction.

Ainsi, il est appelé à l'exercer en toute indépendance, de manière mesurée et respectueuse des personnes, avec impartialité et neutralité. Il veillera en outre, sauf accord contraire des parties, à la stricte confidentialité de leurs échanges et des éléments d'information dont il aura eu connaissance au cours du processus de médiation.

Le Médiateur recueillera le point de vue de chacun des protagonistes, lors d'entretiens individuels ou collectifs, en veillant à la liberté de leur expression ainsi qu'à un équilibre de la parole, et aidera les parties à trouver une solution amiable à leur problème.

Article 4 – Champ d'application de la médiation

La médiation est applicable à l'ensemble des différends survenant à l'occasion du contrat de séjour souscrit par une personne âgée dépendante. Selon la nature de la difficulté soulevée et de la personne qui y procède, le litige relève de la médiation de la consommation ou de la médiation conventionnelle.

A – Médiation de la consommation

La médiation de la consommation a vocation à intervenir dans le cadre de l'exécution du contrat de séjour conclu par le résident ou de service d'accompagnement conclu par son bénéficiaire selon ses besoins.

A cet égard, la prise en charge en établissement de toutes personnes dépendantes implique diverses prestations⁵ considérées comme découlant directement de leur hébergement.

5 - Article L 342-2 alinéa 3 du code de l'action sociale et des familles

Ces prestations sont notamment constituées par :

- La prestation d'administration générale,
- La prestation d'accueil hôtelier ou d'hébergement,
- La restauration,
- Le blanchissage du linge plat,
- La blanchisserie du linge et des vêtements du résident,
- La facturation,
- L'animation de la vie sociale.

Elles peuvent également en comporter d'autres, telles que :

- La gestion des appareillages (lunettes, dentier, appareil auditif ou fauteuil spécialisé),
- La gestion de biens personnels,
- Les prestations particulières souhaitées par le résident et figurant au contrat de séjour.

En dehors de ces prestations, le Professionnel peut aussi procéder à la vente de biens ou d'effets utiles à la Personne concernée et susceptibles d'entraîner des litiges de la consommation. Il peut s'agir de vêtements, de linge, d'accessoires de toilette ou d'accessoires de la vie courante.

En revanche, les litiges survenant à propos des services de santé ne constituent pas des litiges de la consommation. Ces services correspondent à ceux fournis par les professionnels de la santé pour évaluer, maintenir ou rétablir l'état de santé des résidents et patients, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux⁶.

A cet égard, les litiges relatifs aux soins et à l'accompagnement des personnes dépendantes en EHPAD n'entrent pas dans les prestations de consommation, car ces soins sont considérés comme des services de santé⁷.

B – La médiation conventionnelle

L'ensemble des difficultés ne relevant pas de la médiation de la consommation peuvent relever de la médiation conventionnelle.

Cette dernière comporte un champ plus varié que celui de la médiation de la consommation et peut notamment concerner des circonstances, comme :

- Des difficultés rencontrées par un résident résultant de l'organisation de la structure,
- Un différend personnel entre le proche d'un résident et un employé de l'établissement,
- Des difficultés relationnelles entre la Personne concernée et le Professionnel,
- L'existence de tensions préjudiciables entre résidents,
- Un problème de voisinage entre un établissement et ses voisins.

6 - Article L611-4, 2° du code de la consommation

7 - Jurisprudence de la CECMC, 3 juin 2019

Article 5 – Saisine du Médiateur et conditions de recevabilité

La saisine du Médiateur a pour objet de porter une demande de médiation devant lui, en cas de différend entre deux personnes. Elle est soumise à des dispositions communes aux deux types de médiation, mais aussi à des dispositions propres, selon que la demande relève de la médiation de la consommation ou de la médiation conventionnelle.

A - Conditions préalables communes aux deux types de médiation

Pour que sa demande de médiation soit valablement formée, la Personne concernée doit, au préalable :

- Adresser une réclamation directement au Professionnel (Directeur d'établissement ou au Service Relation Clients)
- Et constater que la réponse apportée ne lui est pas favorable ou que sa demande n'a pas été suivie de réponse.

B - Personnes habilitées à saisir le Médiateur

Ces personnes sont différentes selon que la réclamation relève de la médiation de la consommation ou de la médiation conventionnelle.

1. La médiation de la consommation

La saisine du Médiateur est exclusivement ouverte au « consommateur », c'est-à-dire au résident, au patient et, le cas échéant, à son représentant légal, à la personne de confiance ou à un membre de sa famille légitime à agir pour son compte. L'ensemble de ces personnes constituent la « Personne Concernée »⁸.

Il convient de préciser que les résidents ou personnes accompagnées peuvent aussi soumettre leurs différends à deux institutions particulières constituées par :

- Le « Centre Européen des consommateurs » (CEC) qui a le pouvoir d'agir au nom et pour le compte du réclamant. Son site internet est le suivant : webgate.ec.europa.eu
- La « Plateforme européenne des litiges de la consommation » qui traite les réclamations qui lui sont adressées : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?main.home.chooselanguange>

2. La médiation conventionnelle

Les personnes habilitées à solliciter une médiation conventionnelle sont les suivantes :

- Les Personnes concernées,
- Le Professionnel,
- Chacune des personnes impliquées dans un différend.

8 - Pour connaître le contenu de la notion de « personne concernée », se reporter au préambule de la Charte

C - Modalités de saisine commune du Médiateur

En matière tant de médiation de la consommation que de médiation conventionnelle, la saisine du Médiateur peut s'opérer de deux manières différentes :

- Par l'envoi d'une lettre simple, écrite en langue française, adressée à :
Korian, Le Médiateur – 21-25 rue Balzac – 75008 PARIS
- Par la voie du formulaire disponible sur le site Internet de médiation
<https://mediation.korian.fr>

A cet effet, les coordonnées du Médiateur permettant d'accéder à son site internet sont indiquées sur les contrats de séjours ainsi que sur les livrets d'accueil.

Article 6 - Déroulement de la procédure de Médiation

La saisine du Médiateur a pour effet d'engager le processus de médiation, qui comporte différentes étapes successives. Son déroulement varie selon que le différend relève du droit de la consommation ou non.

A – La médiation de la consommation

Les phases chronologiques de la médiation de la consommation sont les suivantes :

- Examen de la recevabilité de la demande,
- Instruction et traitement de la demande de médiation,
- Proposition de solution du litige par le Médiateur,
- Décision des parties à l'égard de la proposition du Médiateur.

1. Examen de la recevabilité de la demande de médiation

Avant toute médiation, le Médiateur doit s'assurer de la recevabilité de la demande.

a) Causes d'irrecevabilité

- Absence de réclamation écrite adressée au Professionnel,
- Demande de médiation non faite dans l'année de la réclamation écrite,
- Demande de médiation infondée ou manifestement abusive,
- Litige antérieurement examiné par un autre médiateur ou par un tribunal,
- Réclamation mettant en œuvre les garanties souscrites par l'entreprise au titre de la responsabilité civile (dommage corporel ou autres),
- Litige ne relevant pas du champ d'application de la médiation de la consommation.

b) La procédure d'examen

Le Médiateur doit se prononcer sur la recevabilité de la demande de médiation dans les 3 semaines de la réception du dossier du réclamant.

Si la demande est recevable, le Médiateur envoie un avis de réception dans un délai de 3 semaines suivant la date d'arrivée du dossier. Il rappelle au réclamant qu'il peut se retirer du processus à tout moment.

Si la demande n'est pas recevable, il adresse un courrier dans un délai de 3 semaines suivant la date de réception de la demande. Il indique alors les causes d'irrecevabilité de la requête, avec les moyens d'y remédier.

2. Instruction et traitement de la demande médiation

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur doit l'engager dans un délai de 90 jours. Le délai peut être prolongé du fait de la complexité du litige.

Le Médiateur instruit la demande et sollicite au besoin toutes pièces utiles. Il peut aussi communiquer tout ou partie des pièces du dossier à l'une ou l'autre des parties, à leur demande.

3. La proposition de solution du litige par le Médiateur

En l'absence d'accord, le Médiateur transmet, dans le délai de 90 jours, une proposition de solution en l'adressant au réclamant par courrier ou courriel.

A compter de sa notification, les parties disposent d'un délai d'un mois pour accepter ou refuser la proposition de solution.

4. La décision des parties à l'égard de la proposition

En cas d'acceptation explicite de la proposition par les parties dans le délai imparti, celle-ci constitue désormais leur accord.

Au-delà du délai fixé par le Médiateur, le silence des parties sera interprété comme un refus implicite de la proposition de solution.

Dans ce cas, l'intervention du Médiateur ne fait pas obstacle à la saisine du tribunal compétent. La proposition de solution du Médiateur peut être différente de la décision pouvant être rendue par un juge.

B – La médiation conventionnelle

La médiation conventionnelle comporte les phases chronologiques suivantes :

- Examen de la recevabilité de la demande,
- Transmission de la demande à un médiateur extérieur,
- Réalisation de la médiation.

1. Examen de la recevabilité de la médiation

Avant d'engager le processus de médiation, le Médiateur s'assure de la recevabilité de la demande formée à cette fin.

a) Causes d'irrecevabilité

- Absence de réclamation écrite adressée au professionnel pour résoudre le différend,
- Demande de médiation infondée ou manifestement abusive,
- Réclamation mettant en œuvre les garanties souscrites par l'entreprise au titre de la responsabilité civile (dommage corporel ou autres),
- Litige n'entrant pas dans le champ d'application de la médiation.

b) La procédure d'examen

Le Médiateur doit se prononcer sur la recevabilité de la demande médiation dans les 2 semaines de la réception du dossier du réclamant.

Si la demande est recevable, le Médiateur envoie un avis de réception dans un délai de 15 jours suivant la date d'arrivée du dossier. Il rappelle au réclamant qu'il peut se retirer du processus à tout moment.

Si la demande n'est pas recevable, il adresse un courrier dans un délai de 15 jours suivant la date de réception de la demande. Il indique les causes d'irrecevabilité de la requête, avec les moyens d'y remédier.

2. Transmission de la demande à un médiateur externe

Lorsque la demande est recevable, le Médiateur la transmet aussitôt à un médiateur prestataire. Celui-ci est un tiers qualifié, inscrit sur la liste des médiateurs d'une cour d'appel.

Ce médiateur prend contact avec les parties afin de recueillir leur consentement de participer à la médiation.

3. La réalisation de la médiation

Le médiateur choisi doit intervenir avec diligence pour organiser le processus de médiation. Il en fixe les modalités en concertation avec les parties.

Le médiateur peut recevoir chacune d'elles et répondre à leurs interrogations. Il indique notamment aux parties qu'elles peuvent mettre fin au processus, à tout moment, et qu'elles ne sont pas alors privées du droit d'agir en justice.

Ce préalable accompli, le médiateur fixe la date de la première séance de médiation. Celle-ci sera, au besoin, suivie d'autres séances, pour tenter de rapprocher les parties et parvenir à la conclusion d'un accord mettant fin au litige.

Article 7 – Caractères communs du processus de médiation

La liberté

La médiation est une démarche volontaire et personnelle. Elle est donc subordonnée à l'adhésion des protagonistes au processus.

Ainsi, les parties entrées en médiation peuvent, à tout moment, s'en retirer. Pour mettre fin à la médiation entreprise, il appartient à la partie qui le souhaite d'exprimer sa volonté par un écrit, soit au cours, soit en dehors de celle-ci.

Le fait de ne pas se présenter à une séance de médiation, sans explication, est assimilé à la volonté de mettre fin au processus.

La gratuité

La procédure de médiation est gratuite pour les parties, hormis les démarches engagées par elles-mêmes (frais postaux, assistance par un conseil, etc.). Les coûts directs de la médiation sont pris en charge par le Professionnel.

La confidentialité

Le processus de médiation est soumis au principe essentiel de confidentialité⁹. En effet, les déclarations des parties et les constatations faites au cours de la médiation ne peuvent être divulguées ni aux tiers, ni dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale. Il peut cependant y être dérogé, après un accord exprès des parties.

Demande d'informations

Le Médiateur a la faculté de solliciter des parties à la médiation tous documents utiles à l'accomplissement de sa mission. Cependant, cette disposition ne s'applique pas aux documents protégés par le secret professionnel, notamment médical.

Hormis ces derniers, il appartient à chaque partie de communiquer au Médiateur les informations et documents qu'il a éventuellement demandés. Par ailleurs, à la demande de l'une des parties, le Médiateur communique, tout ou partie des pièces du dossier¹⁰.

La déontologie du Médiateur

Le Médiateur et son équipe s'engagent à respecter les règles éthiques et déontologiques de la médiation figurant dans le code de conduite européen pour les médiateurs et le code national de déontologie du médiateur du 05 février 2009.

La vérification des données

Dès que le Médiateur réceptionne la demande de médiation formée par voie électronique ou postale, il en accuse réception. Il appartient alors à chaque partie de s'assurer de l'exactitude des données transmises au Médiateur.

La langue utilisée

Les écrits du Médiateur seront rédigés en langue française.

⁹ - Article 21-3 de la loi fondatrice du 08 février 1995.

¹⁰ - Article R.612-3 du code de la consommation.

Article 8 – Clôture du processus de médiation

Le processus de médiation prend fin :

- En cas d'accord des parties ;
- En cas d'acceptation des parties de la proposition du Médiateur, pour les litiges relevant de la médiation de la consommation ;
- En cas de désaccord persistant des parties ;
- En cas de refus de l'une au moins des parties de la proposition du Médiateur, pour les litiges relevant de la médiation de la consommation ;
- En cas de refus de poursuivre la médiation par une ou plusieurs des parties ;
- En cas d'absence non justifiée à la séance de médiation d'une ou de plusieurs parties et/ou d'absence de réponse à la sollicitation du Médiateur.

Le cas échéant, le Médiateur transmet aux parties un document attestant de la fin de la médiation, quelle qu'en soit son issue.

Article 9 – Budget

Outre son indépendance personnelle, le Médiateur bénéficie d'une indépendance budgétaire garantie par le biais d'un budget annuel distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

Il dispose par ailleurs d'une équipe dédiée à son activité, ce qui lui permet d'effectuer ses missions en toute autonomie.

Article 10 – Site internet dédié à la médiation

Le Médiateur dispose d'un site internet donnant accès à toutes les informations relatives aux deux processus de médiation.

Le site internet permet aux Personnes concernées de déposer en ligne une demande d'intervention du Médiateur ainsi que les pièces justificatives nécessaires à l'étude de la recevabilité de leur demande. Celles-ci comprendront notamment leur réclamation préalable et la réponse apportée par le Professionnel.

Article 11 – Rapport annuel et Recommandations

Le Médiateur établit un rapport de son activité, à l'issue de chaque année¹¹.

Dans un souci de transparence, le Médiateur met son rapport à la disposition du public sur son site internet. Il peut aussi le communiquer sur simple demande à toute personne intéressée.

Le rapport ne doit porter atteinte, ni au secret professionnel, notamment médical, ni à celui des affaires.

Le rapport d'activité du Médiateur comportera les informations suivantes :

- Le nombre de différends dont il a été saisi ainsi que leur objet ;
- Le pourcentage de différends résolus à l'amiable ;
- La durée moyenne de résolution des différends ;
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les différends qui lui ont été soumis ;
- La proportion de différends qu'il a refusé de traiter et le pourcentage des divers motifs de refus ;
- Le pourcentage de médiations refusées par le Professionnel et les raisons principales de ces refus¹² ;
- Le pourcentage de médiations interrompues et les raisons principales de ces incidents ;
- Le pourcentage des accords de médiation exécutés, s'il est connu ;
- L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers, le cas échéant ;
- Pour les litiges relevant de la médiation de la consommation, le pourcentage des solutions proposées en faveur des Personnes concernées ou du Professionnel.

Le rapport comportera en outre les recommandations que le Médiateur forme au vu des données susvisées, afin d'améliorer les pratiques et d'éviter toutes les occurrences de tensions.

Le Médiateur peut, sans attendre le rapport annuel, émettre des recommandations visant à remédier à un dysfonctionnement significatif qu'il aura pu constater lors de l'examen d'un différend.

¹¹ - conformément à l'article R.614-2 du Code de la consommation

¹² - Réf. Section B02-6 de la jurisprudence de la CECMC.

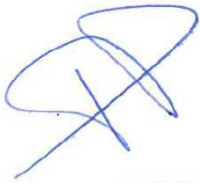
Article 12 – Durée de la Charte

La présente Charte entre en application pour une période de trois (3) ans.

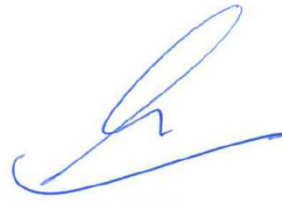
Au terme de la période initiale, elle sera renouvelée chaque année par tacite reconduction.

La présente Charte est applicable à compter de la date indiquée ci-après.

Faite à Paris, le 1^{er} septembre 2021



Thomas PRETOT
Directeur Médiation France



Claude CZECH
Le Médiateur