

Fiche Outil : Les 10 points clefs de la posture du RU en médiation

Cette fiche vous est proposée en complément de la bande dessinée illustrant une médiation. Elle fait état de préconisations pour tenir la place du Représentant des Usagers en médiation et ainsi favoriser des conditions adaptées à la réussite de celle-ci.

1. Assurez-vous que l'utilisateur soit informé de ses droits, de la possibilité de saisir le médiateur et d'être accompagné d'une tierce personne.
2. Consultez l'ensemble des éléments relatifs à la plainte avant la médiation : courrier original, compte-rendu d'enquête, réponses...
3. Organisez une phase préparatoire à la médiation avec l'utilisateur afin de faire le point sur : les objectifs de la médiation, le rôle du RU, les besoins, les attentes, la liste des questions à poser...
4. Restez neutre dans votre positionnement tout en vous assurant que les droits du plaignant soient respectés.
5. Assurez-vous que le plaignant ait compris les explications, sinon, demandez au médiateur de reformuler.
6. Formez-vous pour connaître votre place en médiation.
7. Assurez-vous d'une réponse individuelle adaptée : informations, niveau d'empathie, solutions...
8. Assurez-vous d'une réponse collective adaptée : amélioration de la qualité...
9. Assurez-vous d'un compte-rendu de qualité et validé par les personnes présentes lors de l'échange.
10. Veillez au respect du cadre de la loi et aux obligations en commission des usagers : transmissions des documents, délais...