

Dispositif de médiation

Rapport annuel
2023-2024

www.emeis.fr

Novembre 2024



Avant propos

Ecouter & dialoguer

Chez *emeis*, être force de vie des plus fragiles, c'est aussi savoir créer du lien au sein de nos établissements pour qu'ils soient des lieux de vie et de partage ; c'est une de nos missions de tous les jours et avec tout le monde.

Pourquoi ?

Le dialogue est essentiel pour construire un projet de vie et de soin adapté à chaque personne accueillie, en maison de retraite comme en cliniques, qui réponde à ses objectifs thérapeutiques, à son histoire de vie et à ses envies.

Avec les familles des résidents et patients, cette recherche d'alliance sera prioritairement basée sur la prise en compte des attentes, souhaits, et désirs, du principal intéressé, la personne accueillie.

Comment ?

Différentes actions ont été déployées pour écouter la parole des résidents et patients, comme celle de leurs proches et familles, mais aussi pour favoriser le dialogue et renforcer la proximité au quotidien en créant des espaces d'échanges et permettre ainsi de répondre à leurs attentes.

Tout d'abord avec l'organisation des Etats Généraux en 2022 et 2023, qui ont largement nourri le plan de refondation du Groupe.

Pour aller plus loin, un dispositif de médiation a été mis en place en mai 2023 permettant à chacun de faire face à toute difficulté rencontrée au cours d'un séjour au sein de l'un de nos établissements en poursuivant le dialogue y compris dans ces circonstances.

A travers ce rapport, vous découvrirez ce qu'est la médiation, son objectif, le bilan de cette 1ère année d'existence et des témoignages de familles et professionnels qui y ont eu recours.

C'est en travaillant ensemble, sur des projets communs, guidés par des valeurs communes, et avec le sentiment d'œuvrer pour une même mission et un même objectif que nous pourrons améliorer le quotidien de chacun et garantir la qualité d'accompagnement de nos résidents, patients et de leurs proches.

Dans cette volonté de nourrir et entretenir un dialogue constant avec les résidents, patients et leurs proches, *emeis* a également créé une direction des relations avec les résidents, patients, bénéficiaires, familles et proches, en nommant un interlocuteur au niveau du Groupe pour assurer la représentation de leur voix au sein de ses instances.

La direction des relations avec les résidents, patients, bénéficiaires et proches

Elle assure la représentation des résidents, patients, bénéficiaires, familles et proches au sein des instances du Groupe et des établissements.

Sa mission consiste également à :

- Développer une expérience Résidents, Patients, Bénéficiaires, Familles et Proches positive tout au long du séjour,
- Animer les relations avec toutes les parties prenantes,
- Faire des Conseils de Vie Sociale de nos maisons de retraite, des espaces d'échanges encore plus constructifs, en associant les familles aux prises de décision et à la mise en œuvre de l'accompagnement leur permettant de se sentir prises en compte,
- Développer des outils d'informations pour favoriser le lien de confiance et les échanges avec les proches,
- Mettre en place le Collège National de Concertation pour avoir une représentation de toutes les parties prenantes au niveau National,
- Déployer une équipe de référents à l'écoute des usagers et de leur entourage en maisons de retraite, cliniques et services à domicile en vue de prévenir les éventuels différends et sujets de tensions.

SOMMAIRE

- Introduction** **Le regard du Référent Médiation**
- Chapitre 1** **Le dispositif de médiation chez émeis**
- Chapitre 2** **Bilan annuel : Chiffres clés**
- Chapitre 3** **Témoignages**

INTRODUCTION

Le regard du Référent médiation



Introduction



Claude Evin

Référent médiation pour émeis

Avocat, Médiateur

Référencé auprès du Centre national de médiation des avocats (CNMA),

Inscrit auprès de plusieurs Cours d'appel

« Quand la relation de soin devient parfois difficile ... »

La relation de soin peut, parfois, conduire à des situations dans lesquelles les usagers et/ou leurs proches et les professionnels ne se comprennent pas ou ne se comprennent plus. Leurs relations se tendent ; elles peuvent devenir conflictuelles. La confiance est mise à mal. Elle peut même être rompue.

Les raisons qui conduisent à ces situations peuvent être diverses. Souvent, les situations conflictuelles trouvent leur origine dans un défaut d'explication et de communication, qui entache la relation qui unit le résident ou patient aux professionnels de l'établissement qui l'accompagnent ; il peut y avoir eu une négligence ou une omission, de l'établissement ou du professionnel, qui n'a pas été bien expliqué.

Il peut y avoir un désaccord sur la manière dont est assurée la prise en charge de son parent dans un EHPAD ou sur les soins dont on estime qu'ils n'ont pas été satisfaisants dans une clinique ; le désaccord peut concerner les droits et libertés de la personne accueillie ; ce peut être une réclamation qui n'a pas été prise en compte. Parfois, le différend peut aussi traduire un désaccord intra-familial. Autant de situations qui sont toutes particulières.

En général, ces situations trouvent leur réponse ou leur solution dans un dialogue entre les responsables des établissements, les professionnels et les résidents, patients et leurs proches.

C'est la préoccupation première des professionnels que de veiller à assurer un dialogue permanent avec les personnes auprès desquelles ils interviennent.

Mais il est parfois des dialogues qui sont plus difficiles ou des situations qui sont plus complexes, qui s'installent même parfois dans le conflit.



La médiation

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends avec l'aide d'un tiers- le médiateur qui accomplit cette mission avec :

- impartialité,
- compétence,
- indépendance
- diligence.

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Pour sortir de cette incompréhension ou de cette tension, il peut être utile de « se décaler » afin d'appréhender différemment le désaccord et essayer de trouver une relation apaisée en faisant appel à un tiers extérieur, en ayant recours à une démarche de médiation conventionnelle.

... il peut être utile d'avoir recours à une médiation

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends avec l'aide d'un tiers, le médiateur, qui accomplit cette mission avec impartialité, compétence, indépendance et diligence.

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Il s'agit là de principes fondamentaux sans le respect desquels la confiance dans la démarche de médiation ne peut exister.

Au sein des établissements de santé et des établissements et services médico-sociaux, il existe déjà diverses propositions de médiation.

Dans les cliniques, la Commission Des Usagers examine le rapport que lui fait le médiateur des plaintes et des réclamations qui ont été adressées par les patients à la direction de l'établissement. Cette démarche peut, dans certains cas, être utile mais elle ne favorise pas un dialogue entre le plaignant et le professionnel concerné.

Dans les maisons de retraite, les résidents peuvent saisir un médiateur de la consommation (dont les coordonnées sont inscrites dans le contrat de séjour) mais qui, au regard de la législation, ne peut pas traiter les sujets concernant l'ensemble de la prise en charge.

De plus, le Conseil de la Vie Sociale dans lequel siègent des représentants des résidents et des familles, examine les sujets relatifs à la vie de l'établissement mais il n'est pas adapté pour traiter une situation qui concerne une personne particulière.

Afin de permettre aux personnes accompagnées ainsi qu'à leurs proches, mais aussi aux professionnels des établissements, confrontés à des relations difficiles, de pouvoir solliciter des médiatrices ou des médiateurs formés, compétents, indépendants, respectant les principes fondamentaux de la médiation, émeis a fait appel à une association de médiateurs et de médiatrices qui ont une pratique confirmée auprès de personnes vulnérables et en médiation familiale.

Toute personne qui, au sein d'un établissement, souhaite envisager une médiation peut faire appel directement à « Médiation Part'Âge » et ceci, sans filtre. Toutes les demandes ne relèvent pas nécessairement d'une médiation et, dans ce cas, il peut y être répondu sous une autre forme.

En ma qualité de « référent médiation » je veille au respect des principes dans lesquels fonctionne le dispositif et j'en assure l'animation en lien avec la « Direction des relations avec les résidents, patients, bénéficiaires, familles et proches » du Groupe.

Le bilan qui est présenté dans le présent document permet de mesurer l'intérêt de ce dispositif, que ce soit au regard des chiffres qui y sont présentés, mais surtout par les témoignages que des familles, des professionnels ou des médiateurs ont bien voulu nous donner.

Sensibiliser et développer une culture de la médiation :

Nos actions 2023-2024

Afin que le dispositif de médiation soit largement connu des résidents, des patients, de leurs proches ainsi que des professionnels dans les établissements, plusieurs actions d'informations sur les modalités d'accès ainsi que sur l'intérêt d'avoir recours à la médiation ont été mises en œuvre :

- Courriers d'informations aux familles,
- Rappel à l'occasion de l'enquête de satisfaction annuelle,
- Flyers, affiches,
- Information dans le livret d'accueil,
- Tutoriel,
- Vidéo témoignage,

Plusieurs webinaires ont été organisés pour sensibiliser les professionnels des établissements afin qu'ils puissent proposer le recours à la médiation lorsqu'ils sont confrontés à une tension avec un ou une résidente, patient ou patiente, ou leurs proches.

Une visioconférence associant des responsables d'établissements et des représentants d'usagers des cliniques emeis a été organisé afin de réfléchir à l'articulation entre le rôle de la Commission des Usagers et le dispositif mis en place avec Médiation Part'Âge.

La résolution de chaque réclamation ou différend peut constituer un axe de progrès. Nous devons donc favoriser leur expression afin que les expériences vécues au sein de nos établissements s'améliorent sans cesse.

CHAPITRE 1

Le dispositif de médiation chez *émeis*



La médiation chez *émeis*

Pour réaliser ces médiations, *émeis* a choisi de faire appel à l'association Médiation Part'Âge composée de médiateurs professionnels, spécialistes des liens intergénérationnels et des personnes vulnérables.

Les médiateurs et médiatrices de Médiation Part'Âge interviennent en toute indépendance de jugement et d'action par rapport aux responsables du groupe *émeis* et en toute impartialité dans le traitement de la situation.

Aucun rapport n'est établi au cours ou à l'issue de la médiation.

L'intervention des médiateurs peut être demandée sur l'ensemble du territoire national par toute personne (résident, patient, famille ou proche, professionnel ou responsable d'un établissement) :

- qui estime se trouver face à des incompréhensions ou dans une situation où le dialogue est rompu ou altéré,
- et qui souhaite retrouver une relation apaisée avec les professionnels de l'établissement.

Quand recourir au dispositif de médiation chez *émeis*

Le dispositif de médiation peut intervenir afin de prévenir ou résoudre des situations conflictuelles et différends relatifs :

- aux conditions de séjour des résidents et patients,
- aux droits et libertés des personnes accueillies,
- et plus largement, aux relations entre les résidents, patients, bénéficiaires, familles, proches et les équipes *émeis*.

Avant de recourir à une médiation, une tentative de dialogue et d'échanges doit avoir été recherchée au niveau de l'établissement.

Chacun peut faire appel directement à Médiation Part'Âge.

Les coordonnées sont disponibles dans chaque établissement.

mediationpartage@gmail.com

Tel : 06 42 17 10 31.



Après avoir pris connaissance de la situation, et apprécié si elle relève bien d'une possible médiation, Médiation Part'Âge propose l'intervention d'un médiateur ou d'une médiatrice, membre de l'association, en fonction de la situation géographique de l'établissement.

Il peut être proposé une co-médiation, c'est-à-dire deux médiateurs intervenant ensemble.

L'objectif de ce dispositif de médiation est ainsi de trouver des solutions équilibrées répondant aux attentes du résident, patient, bénéficiaire, de sa famille et de la direction d'établissement, en rétablissant la communication, l'écoute et la confiance entre toutes les parties.

La demande de médiation n'engendre aucun frais pour les résidents, patients et leurs proches.

Elle est entièrement prise en charge par *emeis* quels que soient les médiateurs sollicités.

Le choix du médiateur reste libre et doit être accepté par les personnes concernées.

Si une personne accueillie ou ses proches le souhaitent, il leur est toujours possible de proposer un autre médiateur, accepté par les personnes concernées par le différend.

CHAPITRE 2

Bilan annuel Chiffres clés

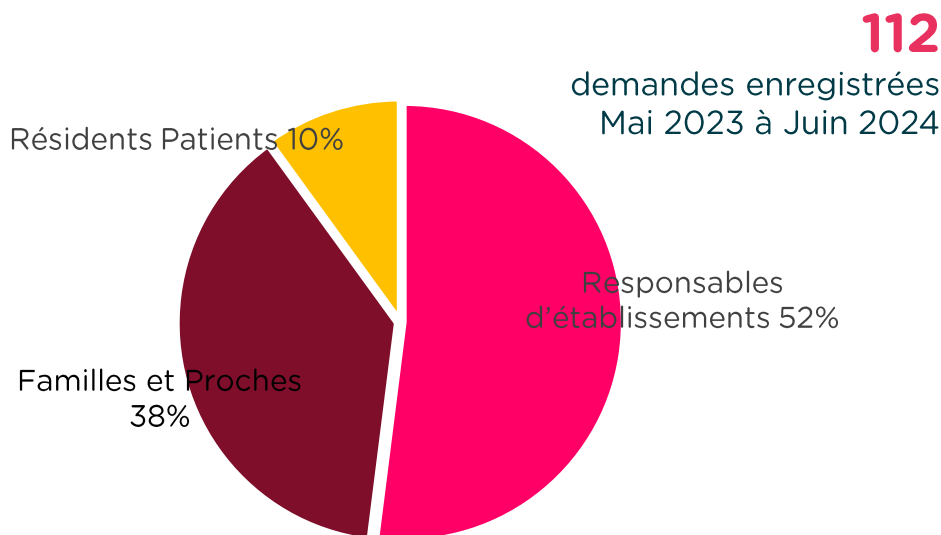


Le bilan

Après un an de fonctionnement

Entre le 15 mai 2023 et le 15 juin 2024, le dispositif de médiation mis en place avec l'Association Médiation Part Age a permis de traiter 112 demandes de médiation.

Les sollicitations proviennent principalement des directions d'établissements, des familles, des proches, des résidents et des patients et sont reçues majoritairement par l'Association Médiation Part'Âge.



Les différends qui relèvent exclusivement du droit de la consommation, ne sont pas traités dans le cadre de la procédure faisant l'objet du présent rapport, mais dans le cadre de la médiation de la consommation, dont les références sont données dans le contrat de séjour.

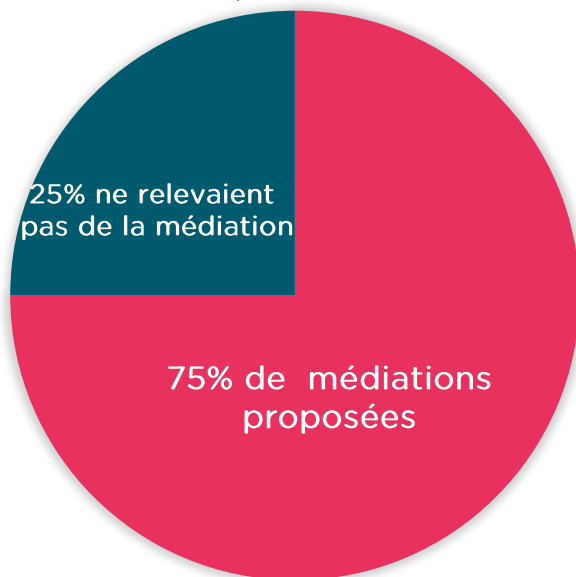


Le bilan

Suivi des demandes enregistrées :

Pour 75 % des situations, celles-ci ont fait l'objet d'une proposition de médiation

Pour 25%, celles-ci concernaient des problématiques hôtelières (linge, maintenance, perte d'objets, report de date d'admission ou de sortie...) et ne relevaient pas de la médiation.



Motifs des demandes :

Les motifs principaux de demandes de médiation sont majoritairement en lien avec la prise en soin des résidents ou des changements dans ces modalités :

- Changement d'unité,
- Mise sous protection juridique etc...

Le bilan

Suivi des médiations proposées

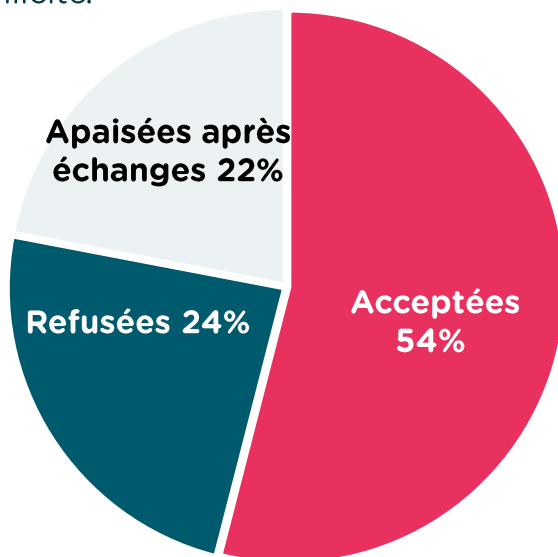
Médiations acceptées : 54 %

Ces demandes émanent :

- des directions d'établissement pour la majorité,
- des familles et des proches,
- des résidents ou patients,

Médiations refusées : 24 %

Le refus de saisir le dispositif médiation provient principalement des familles, même après l'avoir parfois sollicité.



Pour 22% de médiations proposées:

la situation s'est apaisée dès les premiers échanges avec la médiatrice de permanence, et, éventuellement un contact de celle-ci avec l'établissement concerné, sans même avoir besoin de réunir les personnes.

Les enseignements tirés après une année de fonctionnement du dispositif

1 La pertinence et l'intérêt d'un dispositif directement accessible par tous, sans filtre

Le fait de pouvoir saisir le dispositif « sans filtre » et dans un cadre de confidentialité, permet, aux personnes accueillies, à leurs proches ou aux professionnels des établissements, d'exprimer directement les difficultés relationnelles ou de dialogue auxquelles ils sont confrontés.

Cela explique le nombre de sollicitations annuelles.

2 La bonne appréhension du dispositif par les équipes émeis

Le plus grand nombre de demandes de médiation émane des responsables d'établissement, ce qui montre une bonne sensibilisation des professionnels à l'intérêt du dispositif, sans que le fait de faire appel à un tiers extérieur soit vécu comme une faiblesse managériale.



3 Le rôle préventif de la médiation dans la gestion de la relation

Dans plusieurs situations, le fait de parler de sa difficulté à un tiers, extérieur à l'institution, a permis d'apaiser rapidement la tension qui était en train de monter. La médiation n'est pas là uniquement pour traiter des conflits très exacerbés. La médiation joue aussi un rôle préventif,

4 Un bénéfice pour la construction du dialogue quelle que soit l'issue de la médiation

La majorité des médiations se clôture par un accord total.

Néanmoins, même si la médiation n'aboutit pas à un accord total concernant le différend qui était à l'origine de la demande, le fait d'entrer en médiation a permis de changer la relation dans laquelle les personnes concernées s'étaient installées et de retrouver un dialogue constructif.



CHAPITRE 3

Témoignages

*Ils ont vécu une médiation
et partagent leur expérience*



Ils ont vécu une médiation et partagent leur expérience

Une directrice d'établissement de soins psychiatriques

« J'ai fait appel à « Médiation Part'Âge, à la suite d'une plainte d'un patient qui déclinait toute proposition de médiation en interne d'où la démarche de faire appel à l'Association.

Nous avons été contactés très rapidement par la médiatrice qui a organisé une rencontre individuelle dans un premier temps, puis commune avec le patient, dans un milieu neutre.

Au cours de l'entretien, la médiatrice nous a accompagné afin que chaque partie puisse s'exprimer librement et dans le respect de l'autre. Chacun a pu formuler ses ressentis et exprimer aussi ses regrets.

Des solutions ont pu être proposées au patient ainsi que des axes d'amélioration menés sur la structure.

La médiatrice, au profil bienveillant, a été l'intermédiaire de l'approche collective et garante d'une ambiance constructive.

Cette médiation a pu permettre de se poser, d'avoir une écoute active et de rétablir la confiance avec le patient.

Le sentiment d'apaisement et de réussite partagée qui s'en est résulté n'aurait pu être possible sans le soutien et les compétences de l'Association. »

La fille d'une patiente âgée prise en charge en clinique de Soins Médicaux et de Réadaptation

« Le numéro de téléphone de « Médiation Part'Âge » m'a été transmis par la directrice de la clinique. Notre mère y avait été hospitalisée suite à une chute à son domicile. Elle y a passé 10 semaines de rééducation au lieu des 3 semaines initialement prévues ! Et sans recevoir les soins qui auraient dû être dispensés (même en été, même s'il y a moins de personnel).

Au départ, le dialogue était fermé. Alors j'ai appelé la médiation et on a pu échanger dans de bonnes conditions. Cela a évité une procédure. La médiatrice était au top. Elle a donné un fil conducteur aux échanges et recentré le débat, et finalement, nous avons vraiment pu dialoguer, ce qui avait été impossible jusqu'alors.

Seul regret : nous avons été informés trop tardivement de cette possibilité, trois mois après sa sortie. Il faudrait que les familles en soient informées pendant le séjour de leur proche, ou tout de suite après.

De notre côté, cela nous a permis de conclure un accord et de tourner la page pour nous occuper de notre maman à son domicile. »

La fille d'une résidente en maison de retraite

« J'étais à bout de me battre avec la maison de retraite où était ma mère. J'avais déjà entamé des démarches avec eux, nous avons eu des réunions, mais finalement peu de résultats et pas de changements dans le fonctionnement. Suite à un nouveau dysfonctionnement, à l'expression de ma mère d'en finir à cause de ses conditions de vie, la situation était devenue insupportable pour moi. Confrontée à un sentiment d'impuissance devant l'institution, je me suis décidé à appeler « Médiation Part'Âge ». Ce n'est jamais de gaité de cœur que le parent est confié à une maison de retraite et nous avons fait le choix d'une maison de retraite "de luxe" (de part le prix et le décorum) pensant que l'accompagnement et les moyens mis en œuvre y étaient également supérieurs et attentionnés.

Un samedi, dans l'impossibilité d'avoir un cadre dans la maison de retraite et face pour moi au « trop plein » j'ai appelé le numéro de « Médiation Part'Âge ».

Malgré que nous étions dans un week-end, une personne m'a rappelée, elle m'a écoutée longuement. Une véritable écoute active, sans être dans le jugement ni la justification de l'institution. Rien que cette écoute apaise déjà. Des propositions ont été rapidement trouvées et surtout la mise en relation avec une médiatrice qui a pris le relai.

Ce travail a permis d'apporter quelques petites améliorations pour le quotidien de ma mère et une compréhension du choix du financement des postes des salariés.

Appeler « Médiation Part'Âge » a été comme un appel au secours et l'impression de pouvoir agir pour faire changer les choses. »

Une médiatrice ayant conduit une médiation en maison de retraite

« La demande de médiation avait été adressée par la direction de la maison de retraite où réside Madame X, veuve, mère de quatre enfants. Deux d'entre eux étaient vécus comme virulents par l'équipe de soignants, disqualifient toutes les réponses apportées par l'équipe de soin aux demandes de la famille. La pression exercée sur les équipes mettait à mal la relation de confiance. Ces tensions risquaient de compromettre une prise en charge optimale de la résidente.

Nous avons souhaité mettre en place une co-médiation pour garantir l'attention, la disponibilité, les regards croisés, et une analyse objective des échanges qu'exigeait cette situation. Nous avons accueilli chaque participant dans un salon de la résidence afin d'assurer discrétion et confidentialité des échanges. Les entretiens ont permis d'écouter chacun dans sa singularité avec bienveillance, de libérer la parole afin que chacun se sente entendu et compris sans jugement. Ces entretiens ont permis d'identifier les événements ayant cristallisé des faits et la complexifié de la communication entre la famille et l'établissement. Les enfants ont reconnu les points positifs de l'accueil de leur mère et ont décidé de son maintien dans l'établissement.

Les rencontres ont laissé apparaître des tensions anciennes dans le fonctionnement familial que les personnes pourront travailler en médiation familiale. Le processus de médiation a invité l'équipe de direction à engager une réflexion sur le cadre, le rôle et la place de chacun dans le système professionnel et à réajuster les circuits de communication en direction de la famille. »

Un Médecin Coordonnateur en maison de retraite.

« Je dirai que la réunion de médiation qui s'est déroulée, en toute sérénité et avec respect et politesse des deux parties, a permis de rétablir une meilleure communication avec son fils et surtout sa fille qui réclamait à être mieux informée.

Cette réunion concernait d'une part les difficultés de prise en soins rencontrées par les soignants (refus et agressivité notamment à la toilette ou intrusion perturbante dans la chambre d'une voisine (délogée depuis)) et d'autre part la demande d'optimisation, de la part de ses enfants de cette prise en soins (toilette, kiné, orthophonie)

Nous avons pu réactualiser, en équipe pluridisciplinaire, le projet personnalisé de Mr B. et le présenter à la famille.

Début juin, j'ai fait un point sur l'échec de la prise en charge kiné et orthophonique (refus) et en ai informé sa fille par mail en répondant d'ailleurs à sa demande de précisions.

Il a été décidé de la venue de son fils parfois pour faire accepter la toilette à son papa (toilette à deux fils/soignants). Cette prise en charge s'est bien passée mais ne s'est pas faite au rythme bimensuel déterminée précédemment. Ce point reste à revoir...

Cette réunion de médiation a donc permis de débloquer une situation un peu conflictuelle mais l'optimisation de la prise en soins ne reste que très faible »

Un médiateur étant intervenu en clinique SMR

« La médiation est intervenue au sujet d'un désaccord qui opposait la famille d'une résidente et un établissement de santé dans le cadre d'une hospitalisation en Soins de suite. Après 6 mois de discussion, le règlement de la facture était toujours en suspens. Aucun accord n'avait été trouvé pour sortir de l'impasse. L'établissement ne reconnaissait pas ses dysfonctionnements et leurs répercussions sur la prise en charge de la patiente. Et la famille, ne se sentant pas écoutée, refusait de régler la facture.

Le processus de médiation a commencé par des entretiens individuels avec les différentes personnes impliquées dans la situation.

Ensuite, une séance de médiation de 2h a été mise en place entre la directrice de la clinique et le médecin, et deux membres de la famille. Le processus a permis de s'écouter, d'explorer le récit des deux mois d'hospitalisation de la patiente et de repérer les différentes interventions et celles qui faisaient l'objet du désaccord.

Peu avant la fin de la séance, aucun accord n'avait été trouvé, mais l'établissement reconnaissait qu'il y avait eu certainement des dysfonctionnements et que certaines réclamations de la famille étaient légitimes. Et la famille admettait de son côté qu'elle n'avait pas toujours su communiquer clairement ses inquiétudes, qu'elle n'avait pas une bonne connaissance des interlocuteurs, et finalement reconnaissait la part « positive » du travail effectué dans la prise en charge de leur parente.

Cet échange de reconnaissance a constitué un moment clé de la médiation, qui a permis de débloquer la situation : il est alors devenu possible de revenir sur le montant de la facture et sur les conditions de son règlement. Un ajustement du prix a été trouvé entre l'établissement et la famille, prenant en considération les attentes de chacun. »

Un médiateur étant intervenu en maison de retraite

« La demande de médiation a été faite dans un contexte de violence verbale, et une altercation ayant nécessité l'intervention des forces de l'ordre. Résultat : les échanges sont réduits avec la directrice et l'adjointe, ils sont totalement absents avec l'infirmière de coordination.

La réunion de médiation se fait avec la directrice de la maison de retraite et l'adjointe de direction, ainsi que les trois frères et sœurs. La réunion dure environ 1h30. Elle aura permis de comprendre la détresse psychologique et matérielle de cette famille (chacun dort dans sa voiture), ce qui avait été rendu impossible par la rupture de communication, et le sentiment « que les choses avaient été trop loin de toute façon ».

La relation étant rétablie et apaisée, la fille de la résidente a pu exprimer son souhait d'une deuxième séance en présence de l'infirmière coordinatrice, qui s'était mise en retrait de la relation pour ne pas attiser les tensions : ce que la fille prenait pour une forme de punition.

Les malentendus réciproques ont pu être dissipés, et les conditions d'un fonctionnement apaisé au service de la résidente.

La réunion de médiation a même pu se conclure par une accolade, et des mots de réconforts de part et d'autre. »

Une patiente en établissement de soins psychiatrique

« Par la présente, je souhaite apporter mon témoignage sur le rôle important que l'association a jouée, dans la solution de conflit, qui m'opposait à une clinique psychiatrique.

Depuis le mois de mai 2023 et pendant plusieurs mois, jusqu'au en février 2024 et à la résolution du conflit, j'ai pu bénéficier de l'accompagnement de l'association.

Cet accompagnement a été réalisé avec beaucoup de tact, de compréhension, de bienveillance. Leur rôle, m'a évité bien des tracasseries prévisibles et auxquels j'étais préparé à y faire face pendant des mois, voire des années, lors d'une procédure judiciaire. Car j'avais décidé de porter plainte et j'étais déterminé à me battre

Enfin, le conflit s'est très bien résolu par le dialogue et pour une bonne part, grâce à l'intervention de l'association, œuvrant à la mise en place de ce dialogue, et ce n'était vraiment pas gagné.

Leur rôle, c'était d'être intermédiaire dans ce dialogue, qu'il puisse se dérouler dans des bonnes conditions et dans le respect de chacun, pour la résolution possible du conflit qui m'a posé à la clinique.

Mais à la fin, c'est les personnes en conflit, avec leur volonté, qui se dirigent ou pas, vers une résolution.

Je salue donc leur travail et leur disponibilité. Ils ont montré de la patience, la délicatesse et la bienveillance dont j'avais vraiment besoin.

L'association était pour moi comme un allié fiable dans un moment très difficile. J'espère que ce témoignage pourra aider des personnes dans la même situation, qui se posent des questions, qui essaient de trouver des réponses et des solutions étant souvent tout seuls, dans leur coin, avec un grand problème à résoudre, qui cause beaucoup d'autres petits problèmes et fait qu'à la fin, l'existence est bien plus compliquée.



12 rue Jean Jaurès
92 800 PUTEAUX
www.emeis.fr