



## MÉDIATION UN OUTIL POUR LES PROFESSIONNELS

**RÉSOLVER LES CONFLITS À L'AMIABLE,  
PRÉVENIR LES LITIGES, RECONSTRUIRE  
UN LIEN ROMPU PAR UN DÉSACCORD...**

C'est tout l'objet de la médiation, un outil encore peu utilisé dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Pourtant, les situations de crise, les plaintes des usagers sont fréquentes dans ces structures. Certes des commissions de conciliation existent – c'est une obligation légale – mais elles « sont loin de respecter les principes d'indépendance, de neutralité et de confidentialité, principes fondamentaux de la médiation », prévient dans son livre Claude Evin, avocat et ancien ministre de la Santé. A destination des professionnels, il décrypte les règles et le fonctionnement des dispositifs de médiation. Et rappelle que ceux-ci n'ont pas forcément pour objectif d'éviter le recours à la justice si nécessaire. En revanche, ils présentent l'intérêt de régler les différends plus rapidement et de coûter moins cher. Prudence cependant : la médiation relève parfois d'une dénomination et de missions quelque peu « fourre-tout ». De même, ce processus ne s'improvise pas. Le médiateur doit être formé et qualifié. « La connaissance du milieu dans lequel est intervenu le litige



« La médiation au service de la santé et du médico-social » - Claude Evin - Ed. EHESP, 18 €.

ne peut suffire pour conclure une médiation. On peut être ou avoir été un bon professionnel dans son domaine d'activité et ne pas avoir intuitivement les capacités d'écoute, d'empathie, de reformulation pour créer un espace de communication entre les parties », précise Claude Evin. Autre hiatus : les institutions sociales et médico-sociales ne disposent pas de procédures dédiées au traitement des démêlés. Certains problèmes mettant en cause les professionnels sont donc minimisés ou masqués pour ne pas faire de vagues. Par ailleurs, comment procéder pour dénoncer une maltraitance en Ehpad, par exemple, quand, faute d'alternative, le résident doit continuer à vivre dans le lieu : « L'existence d'une culture de médiation au sein des établissements permettrait de traiter ces situations de manière sereine avant qu'elles se cristallisent. » ●

BRIGITTE BÈGUE

➔ « Voyage au bout de l'enfance » - Rachid Benzine - Ed. Seuil, 13 €.



## SYRIE ENFANTS NI COUPABLES NI RESPONSABLES

**UN MATIN, LE PÈRE DE FABIEN LUI A ANNONCÉ QU'IL N'IRAIT PAS EN CLASSE, CAR IL ALLAIT PARTIR EN VOYAGE AVEC SES PARENTS.**

Cela fait quatre ans maintenant que le petit garçon a quitté la France pour la Syrie et qu'il s'appelle Farid. Trois mois qu'il croupit sous une tente trouée dans un camp immonde prévu pour 5 000 personnes et où s'entassent 75 000 individus. A travers ce récit, l'auteur raconte le cauchemar de cet enfant dont la famille s'est convertie à l'islam pour défendre Daesh : le père mort en martyr, la mère remariée de force à chaque fois qu'un de ses nouveaux époux est tué, l'école coranique, les combats, la peur, la faim... Fabien voudrait rentrer en France. Il en a assez de voir des bébés mourir tous les jours, des queues interminables pour obtenir de l'eau. Parfois, il voudrait que sa mère décède. Orphelin, il pourrait rentrer et retrouver ses copains, ses grands-parents, son instituteur. Le 28 avril dernier, la défenseure des droits, Claire Hédon, a une nouvelle fois demandé au gouvernement de rapatrier les 200 enfants de djihadistes français, retenus dans les camps syriens. ● B. B.