



FRANCE

## Quand la médiation rétablit le dialogue dans les Ehpad

Après le scandale qui l'a éclaboussé, l'ancien groupe Orpea, devenu Emeis, a créé un espace d'écoute pour donner la parole aux résidents, à leurs familles et au personnel, en partenariat avec l'association Médiation Part'Âge.

La Croix a rencontré une famille et des responsables d'une résidence, qui témoignent.

Ils sont assis autour d'une table ronde recouverte d'une nappe beige, dans une petite pièce à la décoration minimaliste de la résidence Joseph Franceschi, à Tergnier, dans l'Aisne. Il y a Christelle Lecompte, la petite-fille de Françoise – une résidente de la maison de retraite qui n'a pas souhaité être présente –, Cécile Gris, l'infirmière coordinatrice, Saïd Khobzaoui, le directeur de l'établissement, et Sophie-Anne Guilhaume, la médiatrice de l'association Médiation Part'Âge. Ils se retrouvent, ce 15 octobre, pour parler de leur expérience, trois mois après une médiation entre la famille de Françoise et l'Ehpad au sujet des soins prodigués à leur aînée.

Le conflit remonte à juillet 2024, lorsque Françoise, 94 ans, est placée dans cet établissement du groupe Emeis (ancien Orpea), après avoir fait deux chutes à son domicile. « Perdre son autonomie a été un choc terrible pour elle, rappelle sa petite-fille, cheveux grisonnants et foulard à fleurs, sur un ton qui se veut apaisé. C'était d'autant plus difficile qu'elle ne pouvait même plus aller aux toilettes seule. Or, comme elle prenait des diurétiques, elle devait appeler souvent le personnel qui n'était pas toujours disponible, ce qui la stressait beaucoup et renforçait son sentiment d'être abandonnée. »

Françoise ne dit pourtant rien aux équipes mais se plaint beaucoup auprès de sa fille aînée, qui en a la charge, et de sa petite-fille, assurant parfois « faire sur elle » en attendant les soignants. Choquée et attristée, Christelle Lecompte en parle au personnel qui lui répond que sa grand-mère « sonne trop souvent » et « qu'il ne faut pas qu'elle appelle toutes les cinq minutes ». La tension monte, et atteint son acmé après « les propos agressifs d'une soignante ». La petite-fille de Françoise, qui a l'impression de faire tampon entre sa grand-mère, sa tante « un peu excessive » et le personnel, ne veut plus « prendre sur elle » et décide de faire appel à une tierce personne pour régler le litige.

Elle en a eu l'idée en voyant une affiche d'information sur la médiation dans la résidence. Après le scandale qui l'a éclaboussé, l'ancien groupe Orpea a, en effet, décidé de créer un espace d'écoute pour donner la

parole aux résidents, à leurs familles et au personnel dans ses établissements, en partenariat avec l'association Médiation Part'Âge.

Blouse blanche et longue chevelure cuivrée, Cécile Gris prend la parole à son tour, calmement, pour donner sa version. Elle aussi a eu l'impression de « faire tampon » entre la famille de Françoise et ses équipes. « C'était compliqué de discuter ensemble et de se faire comprendre, reconnaît-elle. La résidente a eu du mal à s'intégrer. Elle ne faisait pas confiance aux soignants et les plaintes relayées par la famille étaient mal reçues par le personnel qui se sentait épié. »

Saïd Khobzaoui, veste et chemise mouchetée, s'exprime lui aussi, même s'il n'a eu connaissance du dossier qu'en juillet dernier, au moment de sa nomination. « Ces situations de perte de confiance et de maladresses entre les soignants et les familles de résidents sont récurrentes, analyse-t-il en essayant de prendre un peu de recul. Les familles doivent comprendre que si le personnel ne vient pas à temps, ce n'est pas par négligence mais parce qu'il y a beaucoup de ré-

*sidents, et il faut parfois aussi rappeler certaines choses au personnel. »*

Une fois que les deux parties se sont exprimées, c'est au tour de Sophie-Anne Guilhaume, la médiatrice, cheveux courts et robe en lin couleur écru, d'intervenir même si, cette fois, elle n'est pas là pour faire la médiation mais pour revenir sur le travail mené depuis trois mois. *« Avant de les réunir dans cette même pièce, je me suis entretenue avec chaque personne, de manière confidentielle pour accueillir sa réalité, sans chercher la vérité et m'assurer que le cadre de la médiation était compris et accepté, explique-t-elle. Certaines personnes me disent qu'elles ne veulent pas être entendues mais défendues, ce qui relève alors de la justice. »*

La médiatrice, elle, est là en *« toute indépendance »* pour *« accueillir les attentes de chacun »*. Elle *« ne juge pas, ne conseille pas, n'arbitre pas »*. Son objectif est de *« faire circuler la parole, de reconstituer une histoire commune et d'amener chacun à entendre la position de l'autre. C'est ensuite aux deux parties de trouver une voie pour permettre de surmonter les conflits »*.

Le jour de la réunion, l'ambiance était moins déten-

due qu'aujourd'hui, rappelle-t-elle avec le sourire. *« J'espérais que la situation allait s'arranger mais j'étais un peu sur mes gardes, car je ne savais pas trop comment cela allait se dérouler »*, reconnaît Christelle Lecompte. Cécile Gris, l'infirmière, avait aussi une *« petite appréhension »* mais elle était *« venue dans l'optique de rétablir une relation de confiance »*. Saïd Khobzaoui abonde : *« Le recours à la médiation peut être vécu comme une remise en question par les personnels mais aussi par le directeur, qui se sent dépossédé de son rôle. »* Mais, installé autour de cette même table, *« chacun a pu s'exprimer librement sans relation de hiérarchie »*, précise Sophie-Anne Guilhaume qui *« a régulé la parole et fait en sorte qu'il n'y ait pas d'interprétations »*.

La *« reformulation »*, a permis de mieux comprendre la situation, assurent les participants qui, au bout de deux heures, sont arrivés à un accord : emmener Françoise aux toilettes avant le repas, afin d'éviter le moment de crise le plus aiguë ; s'en occuper en priorité entre deux résidents plus dépendants ; la prévenir quand elle sonne que quelqu'un va passer dès que possible, sans faire de remarques désagréables ; et lui réexpliquer, à elle, que les soignants ne peuvent pas tou-

jours arriver dans la minute parce qu'ils sont occupés. Enfin, la famille et l'établissement ont décidé d'organiser une rencontre avec un neuropsychologue, en présence de Françoise, sa fille, sa petite fille, l'infirmière coordinatrice et la soignante qui s'était montrée *« un peu agressive »*.

Depuis, la communication et la confiance ont été *« restaurées »*. *« C'est plus fluide et plus cordial »*, avoue Cécile Gris. *« Cette médiation a décanté beaucoup de choses, confirme Christelle Lecompte. Je n'ai plus la boule au ventre quand je viens voir ma grand-mère. »* Et nous, renchérit l'infirmière coordinatrice, *« on n'est plus angoissés quand on voit la famille arriver »*. ■

Autour de Sophie-Anne Guilhaume, médiatrice Photo : Paula Pinto Gomes

*« Faut qu'on parle » 2025, c'est parti ! Le 22 novembre prochain, venez échanger, en vrai, avec une personne qui ne pense pas comme vous ! Inscriptions jusqu'au 15 novembre, sur le site et l'application*

*par Paula Pinto Gomes, Envoyée Spéciale à Tergnier (Aisne)*

