

La Médiation Korian : Une réponse humaine à l'écoute des usagers

La médiation est un processus volontaire de règlement amiable des différends consistant à confier, à un tiers (le médiateur) neutre, impartial, qualifié et dépourvu de tout pouvoir de décision, la mission d'écouter et d'entendre les parties en conflit (les médiés). Cette technique s'exerce dans un cadre d'indépendance, d'impartialité, de confidentialité et de neutralité.

En effet, le médiateur assure aux médiés un lieu de rencontre et d'échange pacifique leur permettant ainsi d'exprimer leurs besoins et ressentis, librement et ouvertement. Il lui est donc confié la mission de rapprocher les points de vue respectifs des médiés aux cours d'entretiens individuels et/ou collectifs. L'objectif de la médiation étant donc de rétablir le dialogue et renouer un lien de confiance participant ainsi à la reconstruction du tissu social.

La médiation peut prendre fin, à tout moment, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. Si celles-ci décident de poursuivre les discussions, la médiation peut aboutir à la rédaction d'un accord conçu par les médiés pour les médiés.

Cet accord, en plus d'être novateur, aura vocation à être accepté plus naturellement par les parties au conflit.

La médiation connaît un essor important depuis ces dernières années, de nombreuses entreprises ayant intégré ce processus. Korian s'inscrit dans cette lignée et a adapté ce mode de règlement des différends aux besoins des usagers et à ses valeurs.

Depuis quelques années, des établissements ont connu des situations de tensions et ont partagé auprès de leur direction régionale le souhait de faire intervenir un tiers neutre et indépendant. Par ailleurs, nous avons constaté, tant en local qu'au siège, qu'un manque ou qu'une maladresse de communication pouvait être à l'origine d'une situation conflictuelle difficile à vivre pour tous. C'est la raison pour laquelle, dès 2019, une réflexion collective a été engagée pour assurer le bien-être des usagers.

Notre métier étant au cœur des relations humaines, la Médiation s'est naturellement imposée à nous.

Korian a donc décidé de nommer un Médiateur pour apporter une réponse particulière et personnalisée aux usagers. Le Médiateur sera désigné par la Directrice Générale du Groupe Korian après consultation d'un organe collégial. Le Médiateur, pour des raisons d'indépendance et d'impartialité, est complètement détaché des organes opérationnels de l'entreprise. Une équipe dédiée est alors mise à sa disposition veillant ainsi au bon déroulement des médiations sur l'ensemble de nos établissements.

Le Médiateur Korian va ainsi « *rejouer le conflit pour le déjouer* ».