

Puteaux, le 23 mars 2023.

Madame, Monsieur,
Chères Familles,

Dans la continuité de notre Plan de Refondation « ORPEA change ! avec vous et pour vous », et comme nous nous y étions engagés, nous mettons en place, dans les prochaines semaines, un nouveau dispositif de médiation pour favoriser de meilleures conditions de dialogue et de relations entre les résidents, les patients, les familles et les équipes qui les accompagnent au quotidien.

C'est en effet par un dialogue ouvert et transparent, que nous saurons construire un projet de vie et de soin adapté, répondant aux objectifs thérapeutiques, à l'histoire de vie et aux besoins de chaque personne accueillie par nos équipes, depuis la préparation de l'admission puis tout au long du séjour de votre proche dans notre établissement.

Concrètement, le médiateur pourra être saisi, par votre proche, vous-même ou la Direction d'Etablissement, dès lors qu'il existe des tensions ou des difficultés de communication, un différend relatif aux conditions de séjour ou aux droits et libertés des personnes accueillies.

Ce dispositif de médiation sera animé par Maître Claude Evin, référent médiation du Groupe ORPEA, lui-même médiateur référencé par le Centre National de Médiation des Avocats (CNMA) inscrit auprès des Cours d'Appel de Paris, de Rennes et d'Angers. Sa mission sera de garantir l'effectivité du processus, le respect des principes de la médiation, son indépendance et son impartialité.

Il s'appuiera sur l'expertise de l'association Médiation Part'Age. Cette association nationale, créée en 2015, s'est spécialisée dans l'accompagnement de la vulnérabilité, notamment dans les difficultés relationnelles que peuvent rencontrer les familles et les institutions dans le cadre de la prise en charge des fragilités.

Ce dispositif de médiation fera l'objet d'un bilan annuel permettant de définir et mettre en place au sein des Etablissements du Groupe ORPEA des axes de progrès et plans d'actions en lien avec les médiations réalisées au cours de l'année.

La Direction de votre Etablissement reviendra vers vous le mois prochain, pour vous partager notre charte de médiation et les modalités concrètes de saisine du médiateur, afin que vous puissiez le contacter librement, si vous en ressentez le besoin.

Nous vous remercions de votre confiance et vous assurons de l'engagement de l'ensemble des Equipes ORPEA auprès de vos parents et de vos proches.

Laurent GUILLOT
Directeur Général



Siège administratif