

Pour faciliter les échanges avec les services de l'action sociale et médico-sociale, les chargés de médiations peuvent être sollicités. Portrait de l'un d'entre eux.

FACILITATEUR D'ÉCHANGES

© FRANK BÉTERMIN

Depuis trois ans, Raphaël Claus, président de l'Adepape 29 (Associations départementales d'entraide des personnes accueillies en protection de l'enfance), est chargé de médiation. Une mission bénévole qu'il a choisi de mener, comme quatre autres volontaires dans le Finistère. « *On est des facilitateurs d'échanges* », explique le médiateur, dont la mission est de « *rétablir le contact* » entre usagers et services de l'action sociale ou médico-sociale du Conseil départemental.

Concrètement, lorsqu'une personne se trouve dans une impasse (problèmes d'ordre administratif, décision incomprise...) vis à vis de l'un de ces services sociaux ou médicaux-sociaux (comme un CDAS), il peut avoir recours à un chargé de médiation. La démarche se fait par courrier ou par mail auprès du Conseil départemental, qui transfère ensuite la demande au chargé de médiation de son territoire. Une rencontre est ensuite organisée, dans un lieu neutre choisi par l'usager. Une solution est ensuite proposée, après une rencontre avec le service concerné par la demande de médiation.

Neutralité et impartialité

La particularité de Raphaël Claus, comme des autres chargés de médiation, c'est sa neutralité et son impartialité, vis à vis des services du Département. « *Je suis président bénévole d'une association qui aide les jeunes accueillis par les services de la protection de l'enfance (ASE) après leurs 18 ans* », précise-t-il.

Jusqu'à présent, il a été sollicité deux fois, et sa collègue de l'Adepape, Sylviane Gorret également chargée de médiation, trois fois. Ils citent le cas d'une personne en conflit avec un professionnel d'un CDAS, où le chargé de médiation a œuvré au rétablissement du dialogue. « *Ça s'est bien passé, mais ça demande beaucoup de temps et de patience. Notre rôle est d'arriver avec un œil neuf. On ne doit pas exprimer ce que l'on pense. Notre avantage, c'est aussi de ne pas être des professionnels, d'être plus accessibles. Mais c'est parfois difficile de rester neutre* », explique Sylviane Gorret. Raphaël Claus reconnaît aussi que parfois il est allé trop loin en voulant s'investir plus, alors que le rôle du chargé de médiation est de rétablir le contact. « *Nous recueillons une parole* », conclut-il.



CONTACT
contact@finistere.fr
www.adepape29.fr