

# La médiation, qu'est-ce que c'est ?

Votre prise en charge ou celle de l'un de vos proches au sein du Centre hospitalier universitaire de Toulouse n'a pas répondu à vos attentes, une réunion de médiation vous est proposée...



Il s'agit d'une **méthode amiable** de résolution de conflit.

Un **temps d'écoute** et **de dialogue** est organisé pour tenter d'expliquer les faits dont vous faites état, en présence ou pas selon votre souhait des équipes qui ont assuré la prise en charge.

Elle n'entraîne ni indemnisation, ni sanction.

## Les médiateurs

Un médiateur médecin et un médiateur non médecin, après avoir pris connaissance de votre réclamation **demandent aux équipes de soins des explications** sur les griefs que vous évoquez.

Ils **organisent la rencontre**. Si vous avez souhaité la présence de l'équipe, celle-ci sera plus à même à répondre à vos questions, dans le cas contraire les médiateurs se substituent à elle sur la base des explications qu'elle a fournies.

Ils **rédigent un compte-rendu** de la réunion et **le présentent** une fois que vous l'avez approuvé, **en Commission des Usagers** qui émet un avis et des recommandations dont vous serez destinataires ainsi que l'équipe responsable de la prise en charge.

Les médiateurs sont neutres, ni juges, ni partis.

## Le représentant des usagers

Vous avez la possibilité d'être accompagné à cette réunion par un représentant d'utilisateur.

Son rôle est de vous **guider dans cette démarche** et de vous aider à préciser vos attentes. Il veille à ce que les informations qui vous sont données pendant la rencontre répondent bien à ces attentes et au respect de vos droits. Il n'est ni juge, ni parti.

### POUR PLUS D'INFORMATIONS

↳ **Dr Jean Berjaud**, médiateur médecin  
Tél. 05.61.77.80.12  
[berjaud.je@chu-toulouse.fr](mailto:berjaud.je@chu-toulouse.fr)

↳ **Audrey Iffrig**, médiateur non médical  
Tél. 05.61.77.87.37  
[iffrig.a@chu-toulouse.fr](mailto:iffrig.a@chu-toulouse.fr)

↳ **Représentants des usagers**  
[cdu.ru@chu-toulouse.fr](mailto:cdu.ru@chu-toulouse.fr)

