

Comment saisir le chargé de médiation ?

1^{ère} étape

Vous écrivez à la Présidente du Conseil départemental pour demander l'intervention d'un chargé de médiation

par courrier : Conseil départemental du Finistère
Madame la Présidente
32 boulevard Duplex - CS 29029
29196 Quimper Cedex

par courriel : contact@finistere.fr

Précisez obligatoirement dans votre courrier :

- l'objet de votre demande ;
- le service concerné du Conseil départemental ;
- vos coordonnées.

2^e étape

Vous rencontrez le chargé de médiation et lui expliquez pourquoi vous le sollicitez.

3^e étape

Le chargé de médiation rencontre la personne concernée par vos interrogations. Il vous fait part des explications données par le service.

À ce stade, 2 possibilités s'offrent à vous :

- vous êtes satisfait de la réponse et l'intervention du chargé de médiation s'arrête ;
- vous n'êtes pas satisfait de la réponse et l'intervention du chargé de médiation se poursuit.

4^e étape

Si besoin, le chargé de médiation vous accompagne à une rencontre avec les personnes concernées par votre question.

Plus d'informations

Contactez le secrétariat des instances de déontologie du Conseil départemental du Finistère - Tél. 02 98 76 20 20



Finistère
Penn-ar-Bed
LE DÉPARTEMENT



Conseil départemental du Finistère

32 boulevard Duplex CS 29029
29196 Quimper Cedex Tél. 02 98 76 20 20

finistere.fr



Finistère
Penn-ar-Bed
LE DÉPARTEMENT



Le chargé de médiation

Faciliter les échanges avec les services départementaux de l'action sociale et médico-sociale



Le chargé de médiation

Faciliter les échanges

Le chargé de médiation aide à rétablir le dialogue entre vous et les services de l'action sociale et médico-sociale du Conseil départemental.

Le chargé de médiation est une personne bénévole. Il ne travaille pas au Conseil départemental. Il est issu d'une association d'usagers.

Son intervention est gratuite.

Pour qui ?

Pour toute personne accueillie dans un service social ou médico-social du Conseil départemental du Finistère.

Dans quelles circonstances pouvez-vous le solliciter ?

- Vous considérez que vos droits ne sont pas respectés.
- Le dialogue est rompu avec le service social.
- Vous ne comprenez pas le sens d'une réponse du service social.
- Vous pensez que votre demande n'est pas entendue.

Pour quoi faire ?

- Permettre de vous faire entendre.
- Faciliter les échanges.
- Apaiser les tensions.
- Rétablir le dialogue.

Le chargé de médiation ne propose pas de solutions. Il vous aide à trouver une réponse amiable. Vous restez acteur(trice) de cette démarche. Saisir un chargé de médiation est une démarche volontaire.

Pour connaître précisément vos droits, vous pouvez vous référer à la charte des droits et des libertés des usagers de l'action sociale et médico-sociale, disponible à l'accueil du service social du Conseil départemental.

Les obligations du chargé de médiation

- **Il est neutre et impartial**
Il accompagne la personne dans son projet, sans faire prévaloir le sien.
Il ne privilégie pas l'une ou l'autre des personnes et ne prend pas parti.
- **Il est indépendant**
Il peut refuser, suspendre ou interrompre les rencontres s'il l'estime nécessaire.
- **Il respecte la confidentialité des échanges**
Le chargé de médiation ne parle à personne du contenu des entretiens.
- **Il relaie auprès du Conseil départemental** vos éléments d'insatisfaction ou d'incompréhension. Puis il vous transmet les éléments de compréhension ou d'explication du service social.
- **Il vous accompagne**, si besoin, lors d'une rencontre entre toutes les personnes concernées.