



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Puteaux, le 27 janvier 2025

emeis annonce la publication du premier bilan de son dispositif de médiation, animé par Claude Evin, en collaboration avec l'association Part'Âge

emeis publie le premier bilan de son dispositif de médiation destiné à renforcer le dialogue et la communication entre les résidents, les patients, les proches et les équipes qui les accompagnent au quotidien au sein des établissements et des agences d'aide à domicile. Ce dispositif s'appuie sur l'expertise spécialisée de l'association Médiation Part'Âge, composée de médiateurs formés, accompagnant l'intergénérationnel et la vulnérabilité. Il permet aux patients, aux résidents, aux bénéficiaires et à leurs proches de se sentir écoutés et entendus grâce à une approche structurée.

Un an après sa mise en place, le Groupe comptabilise 112 demandes de médiation réparties sur 360 établissements et agences d'aide à domicile. Ce premier bilan, particulièrement encourageant, repose sur l'engagement des médiateurs formés et sur la confiance des équipes *emeis*, des patients, des résidents, des bénéficiaires et de leurs proches, qui ont fait appel au dispositif de médiation.

75% des demandes de médiation ont fait l'objet d'une proposition de médiation.

Ces premiers enseignements démontrent

- la pertinence et l'intérêt d'un dispositif directement accessible par tous, sans filtre,
- la bonne appréhension du dispositif par les équipes *emeis*,
- le rôle préventif de la médiation dans la gestion de la relation,
- un bénéfice pour la construction du dialogue quelle que soit l'issue de la médiation

Le succès de ce programme est également le fruit d'une culture d'écoute et de dialogue, fondée sur des principes d'indépendance des médiateurs, d'impartialité, de confidentialité et de neutralité. La médiation a ainsi permis à chaque partie – résidents, patients, bénéficiaires, proches et équipes – de trouver des solutions constructives aux conflits ou relations difficiles qui les opposaient.

Les témoignages, disponibles dans le rapport, confirment la valeur ajoutée de la médiation, qui a montré un taux d'acceptation élevé et a permis une amélioration visible de la qualité des échanges. Le choix du médiateur, libre et accepté par toutes les parties, renforce la confiance et l'efficacité du processus. A titre d'exemple, une patiente témoigne : *« Cet accompagnement a été réalisé avec beaucoup de tact, de compréhension, de bienveillance. Finalement, le conflit s'est très bien résolu par le dialogue et pour une bonne part, grâce à l'intervention de l'association, œuvrant à la mise en place de ce dialogue, et ce n'était vraiment pas gagné. »*.

Ce premier bilan confirme la conviction d'*emeis* : la médiation est un levier essentiel d'amélioration continue, permettant de garantir un environnement harmonieux et un cadre de soin où l'écoute et le respect sont au cœur des priorités du groupe.

Pour en savoir plus : [emeis - rapport annuel du dispositif de médiation 2023-2024](#)

Contacts presse

Isabelle HERRIER NAUFLE
Directrice relations presse &
e-reputation
07 70 29 53 74
isabelle.herrier@emeis.com

Hugo Le Montreer
Attaché de presse
Tél. : 07 88 98 90 47
hugo.lemontreer@emeis.com

A propos de *emeis*

Avec près de 78 000 experts et professionnels de la santé, du soin, et de l'accompagnement des plus fragiles, *emeis* est présent dans une vingtaine de pays et couvre cinq métiers : les cliniques psychiatriques, les cliniques de soins médicaux et de réadaptation, les maisons de retraite, les services et soins à domicile et les résidences services.

emeis accueille chaque année près de 283 000 résidents, patients et bénéficiaires. *emeis* s'engage et se mobilise pour relever un des enjeux majeurs de nos sociétés : l'augmentation du nombre des populations fragilisées par les accidents de la vie, par le grand âge ou encore par les maladies mentales.

emeis, détenue à 50,2% par la Caisse des Dépôts, CNP Assurances, MAIF et MACSF Epargne Retraite, est cotée sur Euronext Paris (ISIN : FR001400NLM4) et membre des indices SBF 120 et CAC Mid 60.

Site : www.emeis.com

