Régler un problème par la médiation

Dernière mise à jour 14/01/2026

En tant que personne en situation de handicap, en perte d'autonomie ou vulnérable, vous êtes peut-être confrontée à des situations problématiques au sein d'une institution ou en privé, avec les personnes qui vous aident et s'occupent de vous : personnel de soin ou d'accompagnement, aidants proches, parents, frères ou sœurs… Toutes ces personnes peuvent aussi rencontrer des difficultés entre elles liées à votre situation.

Par exemple :

- Tensions vis-à-vis de l'institution qui vous aide : au sujet des soins, de l'accompagnement, des factures, des visites…
- Tensions entre membres de votre famille concernant certains choix à faire : soins et actes médicaux, choix d'un accompagnement ou d'un lieu de vie, gestion de vos biens…
- Tensions concernant la préparation de l'après-parents, le rôle de la fratrie…
- Tensions entre membres du personnel autour d'une situation vous concernant…

Bien souvent, la médiation permet d'**apaiser ces tensions**, au bénéfice de la personne vulnérable qui est au cœur de la situation. La médiation permet de **prévenir et gérer les tensions**, elle favorise la **reprise d'un dialogue entre les personnes**, et permet de **rechercher sereinement des solutions concrètes** qui conviennent à chacun et surtout à la personne concernée.

Certaines institutions disposent d'un service de médiation interne. Mais il existe aussi des services de médiation indépendants. En faisant appel à eux, les parties en

conflit font intervenir une personne tierce, neutre et impartiale. Cela favorisera l’apaisement des tensions et la recherche d’une solution acceptée par tous.

À Bruxelles, il existe **un service de médiation spécifique pour les situations liées aux personnes en situation de handicap et de perte d’autonomie : l'ASBL ADEOS**.

Le service de "Médiation et handicap" d'ADEOS intervient en première ligne dans le cadre de conflits, différends et tensions entre les bénéficiaires ou leur famille et l’institution, ainsi qu’en intra-familial.

Adresses utiles

ADEOS

1160 Auderghem

ADEOS
Avenue des Volontaires, 19
1160 Auderghem
Belgique

Site internet (https://www.adeos.be)
0495 187 817
0456 90 13 03
contact@adeos.be

Dernière mise à jour 14/01/2026