Swiss College of Surgeons

Annexe 3

Exemple de protocole issu d'une conversation concernant les plaintes et les violations de limites.

(pour les institutions, les employeurs, les RH)

Effacer ou remplir les zones marquées en jaune

1. Introduction à la conversation / Informations

☐ Les personnes qui animent les discussions s'engagent à résoudre les situations impliquant d'éventuels manquements à la déontologie ou des violations des limites professionnelles de manière juste, respectueuse et objective. L'objectif est de garantir un environnement sûr pour les patients et le personnel.

☐ Les discussions avec les personnes accusées ou concernées par une potentielle violation de limites sont toujours menées avec une attention et une délicatesse particulières. Afin de garantir l'équité, la transparence et la protection mutuelle, deux membres du personnel interne participent systématiquement à ces discussions.

☐ Il est possible d'être accompagné d'un professionnel ou d'un particulier accompagnant la personne accusée ou concernée. Cette information a-t-elle été communiquée au préalable?

☐ Le respect de l'intégrité personnelle de toutes les personnes concernées est primordial. Les accusés bénéficient de la même protection que les personnes lésées. Tout jugement préalable est irrecevable.

☐ Les discussions sont confidentielles. Les employeurs sont tenus à la confidentialité. Cependant, si l'affaire concerne une infraction pénale potentielle ou une menace imminente, il peut être nécessaire de prendre des mesures qui compromettent la confidentialité.

☐ Toutes les informations seront traitées de manière confidentielle. Toutefois, il pourra être nécessaire de faire appel à d'autres personnes, par exemple pour des entretiens avec des témoins ou des évaluations en matière de droit du travail. La communication avec l'équipe, les patients, leurs proches ou le public se fera exclusivement par l'intermédiaire du personnel de direction responsable. Des organismes spécialisés, des experts ou les autorités compétentes pourront être consultés au besoin.

☐ Ce protocole sert de base aux actions ultérieures. Il ne contient que les déclarations des personnes interrogées, et non les interprétations de l'animateur. À la fin de l'entretien, le protocole sera lu et signé par tous les participants.

☐ Tant la personne concernée que la personne mise en cause ne peuvent s'affronter directement. Les discussions se déroulent exclusivement en présence de la direction et après consultation préalable. Ceci garantit que les plaintes et les violations des limites professionnelles sont traitées dans un cadre structuré, équitable et responsable.

☐ La personne concernée a été informée de la situation initiale et des raisons pour lesquelles elle a été invitée à cette réunion (voir point 3 « Contenu du message »).

Swiss College of Surgeons

2. Protocole

Date: xx.xx.xxxx

☐ Entretien avec la personne accusée

☐ Entretien avec la personne lésée

3. Informations sur les personnes impliquées

Fonction	Nom
Personne concernée	
Personne menant l'entretien	
Second témoin interne (prise de notes)	
Personne mise en cause	
Personne accompagnatrice (le cas échéant)	

4. Contenu du message / description de la situation

De quoi est accusé la personne inculpée ?

Date	Description
xx.xx.xxxx	
xx.xx.xxxx	
xx.xx.xxxx	

1. Contenu du rapport/de la situation/de la violation de limites (voir éventuellement le formulaire de plainte)

De quoi l'accusé était-il inculpé et par quels moyens ?

Date	Description
xx.xx.xxxx	
xx.xx.xxxx	
xx.xx.xxxx	

6. Le point de vue de la personne concernée
Questions directrices :

- Comment vous sentez-vous ? Vous sentez-vous capable de parler de la situation ? (Sinon : documentez la situation ou – si cela se justifie – mettez fin à la réunion et prévoyez un nouveau cadre, par exemple avec un accompagnateur ou un modérateur externe.)
- Ce cadre de discussion vous convient-il, et êtes-vous ici de votre plein gré ?
- Que s'est-il passé ? Veuillez décrire objectivement la séquence des événements.
- Quand est-ce arrivé?
- Qui était impliqué ? Y avait-il des témoins ?
- Disposez-vous d'autres preuves ou documents relatifs à ces incidents ?
- Comment avez-vous vécu la situation ?
- Qu'est-ce qui vous a fait vous sentir en insécurité, blessé ou perturbé ?
- Avez-vous réagi à la situation ? Si oui, comment ?
- Quelles pistes d'action envisagez-vous ?
- Quelles sont vos attentes vis-à-vis de la personne accusée, de l'équipe et de la direction ?
- Avez-vous besoin de conseils ou d'un soutien supplémentaires (orientation vers des services internes et externes) ?

Champ de texte - Transcription Word

7. Point de vue de l'accusé
Questions directrices :

- Comment vous sentez-vous ? Vous sentez-vous capable de parler de la situation ?
- Ce format de discussion vous convient-il ? Êtes-vous ici de votre plein gré ? (Sinon : documentez la situation ou, si cela se justifie, mettez fin à la discussion et prévoyez un autre format, par exemple avec un accompagnateur ou un facilitateur externe.)
- Que s'est-il passé de votre point de vue ? Veuillez décrire le déroulement des événements.
- Quand cela s'est-il produit ?
- Qui était impliqué ? Y avait-il des témoins ?
- Les déclarations suivantes de la personne concernée nous ont été rapportées… En quoi son récit diffère-t-il du vôtre ?
- Comment avez-vous vécu la situation ?
- Avez-vous réagi ? Si oui, comment ?
- Quelles pistes d'action ou recommandations envisagez-vous pour gérer la situation ?
- Quelles sont vos attentes vis-à-vis de l'équipe et de la direction ?

Champ de texte – Transcription Word

Swiss College of Surgeons

8. Suite des actions

Les parties concernées déterminent les prochaines étapes et mesures :

Mesure	Responsable	rendez-vous

L'affaire est close.

☐Oui

☐Non

Date et signature de toutes les parties concernées

Nom1 Nom2 Nom3 Nom4