

pour les résidents d'Eben-Hézer Lausanne, leurs proches ou représentant légal

Désaccord, litige, conflit : les mots pour le dire, les procédures pour les traiter.

Eben-Hézer Lausanne dispose d'une procédure interne de doléance, supervisée par la **Commission Bienveillance – Maltraitance** (CBM). Cette procédure offre un cadre précis, accessible à chacune et à chacun, quel que soit son statut au sein de l'institution.

I. Des droits non respectés ?

Si les résidents ou leurs proches et représentants pensent que leurs droits ne sont pas respectés, il existe des possibilités de recourir :

A l'interne, le « plaignant » peut s'adresser à n'importe quel membre du personnel qui a l'obligation d'acheminer cette doléance à qui de droit, selon l'importance du sujet : chef de secteur concerné s'il s'agit d'une réclamation, garant de la procédure s'il s'agit d'une plainte, voire directeur d'EBHL s'il s'agit d'une situation plus grave.

- Si le « plaignant » rencontre une difficulté pour exprimer sa doléance, il peut recourir au service du **modérateur** dont le rôle est d'assurer un regard extérieur sur le traitement des plaintes et de faciliter l'orientation des résidents ou de leurs proches.
- Cette procédure de doléance interne assure la garantie d'être entendu et de recevoir des réponses claires. Traitée sous le sceau de la confidentialité, elle permet d'ajuster les pratiques et de faire avancer la qualité de vie de l'institution.

A l'externe, le « plaignant » peut contacter soit :

- **Bureau cantonal de médiation des patients, résidents ou usagers d'établissements sanitaires et d'établissements socio-éducatifs**
Avenue de Montoie 36
1007 Lausanne
Tél. 021/316.09.86.
- **La Commission d'examen des plaintes des patients, résidents ou usagers d'établissements sanitaires et d'établissements socio-éducatifs**
Bâtiment administratif de la Pontaise
Avenue des Casernes 2
1014 Lausanne
Tél. 021/316.09.85
cop@vd.ch
<https://www.vd.ch/themes/sante-soins-et-handicap/patients-et-residents-droits-et-qualite-de-soins/>

L'usage de ces possibilités est au choix de la personne.

2. Plainte : ce terme n'est-il pas trop fort ?

Dans la procédure de doléances, la partie concernant les plaintes est prévue pour les cas d'une certaine gravité. La procédure de plainte a l'avantage de fixer un cadre contraignant et empêche de ce fait que le signalement d'une situation problématique soit balayé sous le tapis.

La procédure prévoit aussi la possibilité d'un **non-lieu** pour des situations dont la véracité des faits ne résiste pas à un examen critique.

Faut-il tout régler par des plaintes ?

Non, surtout pas. La **médiation** doit être privilégiée : une manière de travailler qui permette de traiter les problèmes aussi rapidement que possible. Il ne faut pas laisser des problèmes se dégrader; on évite ainsi que la plainte soit la seule issue à une situation difficile, voire envenimée.

Concrètement, cela passe par une prise en compte rigoureuse des réclamations : une réclamation bien traitée ne devrait en principe pas donner lieu à une plainte.



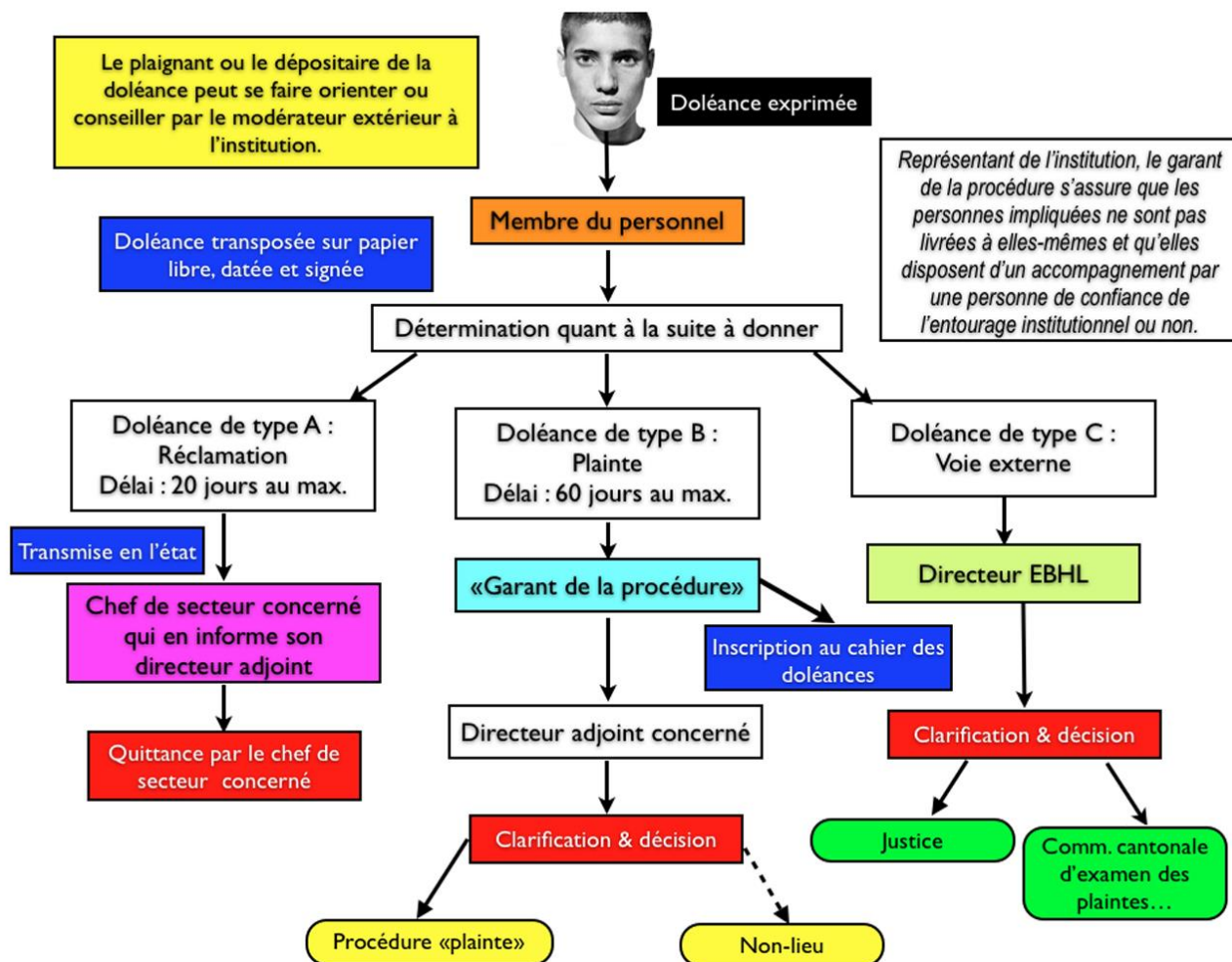
3. Les doléances

Il y a lieu de distinguer **trois catégories de doléances** qui diffèrent selon la gravité des faits signalés, respectivement dénoncés :

- A. La réclamation** : elle concerne un sujet dont la gravité est faible. Il s'agit du droit de critiquer et d'avoir l'occasion de s'expliquer directement avec les personnes concernées.
- B. La plainte** : la doléance que nous appellerons plainte est celle dont les faits invoqués présentent une certaine gravité, un procédé abusif, un comportement contraire à l'éthique et à la morale ou en contradiction avec les règles formelles de l'institution.
- C. Doléance dont la gravité ou la complexité nécessite un traitement externe.** Lorsque la gravité des faits l'exige, l'affaire sera portée devant la *Commission d'examen des plaintes des résidents ou usagers d'EMS, de divisions C d'hôpitaux et d'établissements socio-éducatifs*, voire dénoncée aux instances judiciaires compétentes. Cette dénonciation est faite par le directeur d'EBHL sur la base d'un rapport montrant que l'institution accorde crédit à la dénonciation dont il s'agit.

Un acte à caractère pénal implique, en principe, une démarche à caractère judiciaire ; elle sera induite par la victime ou par son représentant légal, sous réserve des situations poursuivies d'office.

4. Plus schématiquement, placée sous le contrôle du modérateur et la supervision de la CBM (Commission Bientraitance Maltraitance), la procédure et ses acteurs



Le «garant de la procédure» est l'un des directeurs adjoints d'EBHL, désigné selon un tournus bisannuel par le Directeur d'EBHL. Il est soumis à un cahier des charges validé par le comité de l'institution et précisant dans le détail les étapes de la procédure. Il est notamment chargé de l'établissement d'une feuille de suivi pour chaque plainte et de l'archivage.

Le traitement d'une doléance équivaut à une décision. Cette décision peut toujours faire l'objet d'un recours à l'échelon supérieur.

Une plainte n'est jamais anodine, ni pour la personne qui la reçoit, ni pour le plaignant.

Pour le bien des personnes impliquées, il importe de traiter les plaintes rapidement, afin de réduire autant que possible la période pendant laquelle un signalement (une accusation) reste sans réponse définitive.

Les 60 jours de délai indiqués pour la procédure de plainte sont un maximum !

Au terme de la procédure, une copie de la Feuille de suivi du traitement de la doléance est remise sous pli confidentiel aux personnes signataires, hors résident. Pour ce dernier, le document sera classé directement dans son dossier.

5. Comment protéger les membres du personnel qui se font accuser à tort ?

«In dubio pro reo» (le doute profite à l'accusé).

Cette affirmation reste la base de toute procédure. Autrement dit, personne, ni le plaignant, ni l'accusé, ne doit être jugé avant que les faits ne soient connus et clarifiés. Le personnel doit, dans l'intérêt du bien des résidents, faire confiance à l'institution : elle ne les juge pas de façon injuste et respecte la présomption d'innocence.

L'institution, la hiérarchie et le personnel d'encadrement doivent être conscients que tous les métiers de prise en charge de personnes, en particulier celui d'éducateur, sont en quelque sorte des métiers à risque.

Eduquer, encadrer, soigner, c'est rencontrer l'autre, et cette rencontre peut évidemment donner lieu à toutes sortes d'interprétations ou de comportements malsains. L'institution saura faire la part des choses.

6. Le résident qui signale une situation a besoin d'une protection

Il est en effet arrivé qu'un plaignant soit exposé à des menaces de représailles, ce que nous jugeons être un fait extrêmement grave. Afin de protéger le plaignant, nous devons nous assurer :

- que le résident qui veut se plaindre soit informé le mieux possible de l'ampleur de la procédure et que, le cas échéant, la voie de la procédure de réclamation soit privilégiée ;
- qu'au cas où la voie de la procédure de réclamation est choisie, son traitement soit formalisé par écrit ;
- que le traitement soit aussi rapide que possible et qu'il reste confidentiel.

Toute personne impliquée dans une procédure de doléances est invitée, si elle en ressent le besoin, à se faire accompagner par une personne de confiance de l'entourage institutionnel ou non. Représentant de l'institution, le garant de la procédure s'assure que cette clause est respectée.



7. Différences entre les doléances du personnel et les doléances des résidents

Globalement, il y a lieu de distinguer trois cas de figure :

- 1) Celui qui relève de différends entre collaborateurs ou entre deux niveaux hiérarchiques et qui est réservé au personnel; il est traité dans le document « [Procédure lors d'un différend](#) ». Cette procédure s'adresse au personnel.
- 2) Celui qui concerne principalement les résidents de l'institution, leurs parents, proches, ou représentant légal; il vient d'être expliqué dans le présent document. Ces procédures-là sont **en principe** réservées aux résidents et à leurs représentants qui s'estiment lésés.
- 3) Si un membre du personnel se sent traité de façon abusive par un résident, il doit en premier lieu faire en sorte que la situation soit prise en main et rapidement traitée par les personnes responsables de l'encadrement du résident incriminé. C'est la voie hiérarchique qui s'offre à lui pour déclencher ces actions.

Exceptionnellement, le directeur adjoint concerné peut conseiller la voie de la procédure de doléance, s'il le juge utile dans une perspective éducative, de manière à ce que le résident saisisse la gravité de son comportement.

8. Quel est le rôle de la CBM : «Commission Bientraitance-Maltraitance» ?

La CBM n'est pas un tribunal.

Elle a été instituée dans le but d'être un lieu d'échange et de discussion en matière de *promotion de la bientraitance*. Elle suit et évalue la procédure d'expression de doléances et a le pouvoir d'émettre des recommandations.

Dans cette perspective, elle contribue à ajuster les pratiques et à faire avancer la qualité de vie de l'institution.

Des cas soulevés ont permis de corriger des dysfonctionnements, parfois graves, et ont, de ce fait, permis à l'ensemble des protagonistes de progresser sur leurs chemins respectifs.

Désignée par le Comité d'EBHL, elle est composée de personnes issues de l'institution et de personnes extérieures dont le rôle est de garantir un regard plus neutre. Le directeur et le modérateur en font partie de droit.

9. Quel est le rôle du modérateur ?

Désigné par le Comité d'EBHL, le **modérateur** a pour rôle d'assurer un **regard extérieur** sur le traitement des plaintes. Il facilite, si nécessaire, l'orientation des résidents, de leurs proches ou de leur représentant légal qui rencontrerait une difficulté pour exprimer une doléance.

Il élabore, à l'intention de la CBM, un rapport annuel qui une fois adopté, est transmis au Comité d'EBHL, en sa qualité d'autorité de surveillance.

Le directeur adjoint «**garant de la procédure de doléance**» se tient à sa disposition pour lui permettre d'opérer périodiquement des pointages quant au traitement des doléances en cours ou réglées.

Vu et approuvé :

Pour le comité d'Eben-Hézer Lausanne, par le Président, en date du : 24.09.2012