

DEMARCHE GENERALE A PARTIR DE LA CONCILIATION

La démarche de conciliation est pratiquement la seule ayant été balisée par le législateur au niveau ordinal. Ainsi, il est nécessaire qu'il y ait une plainte à l'encontre d'un masseur-kinésithérapeute inscrit au tableau du CDOMK 38 pour que ce dernier engage une démarche de conciliation. Toute autre situation est nettement moins balisée sur un plan légal. Pour autant, le CDOMK 38 a tenu à identifier différentes situations pour pouvoir y faire face, telles :

- *les signalements, ce qui sous-entend qu'il n'y a pas de plainte*
- *les demandes de médiation, ce terme n'ayant pour autant pas d'existence légale au niveau ordinal*
- *les questionnements juridiques précis à l'encontre de professionnels inscrits.*

L'ensemble de ces éléments doivent s'appuyer sur des écrits pour que les élus et les salariées du CDOMK 38 les prennent en compte. Il a été aussi défini les modalités des rencontres quand celles-ci sont nécessaires, en privilégiant si besoin la collégialité. Enfin, tout ceci est accolé à la procédure de conciliation, le CDOMK 38 ayant maintenu la fonction de président de commission, alors que les textes ne le prévoient pas, tout en soulignant la place prépondérante du Président du CDOMK 38.

• **1/ CONCILIATION**

○ **LA BASE LEGALE**

Pour que le CDOMK 38 organise une conciliation, il faut impérativement respecter deux conditions :

- le plaignant, masseur-kinésithérapeute, médecin, autre professionnel de santé, mais le plus souvent patient et/ou usager du système de santé porte plainte auprès du Président du CDOMK 38, la mention « je porte plainte » devant être explicite par écrit
 - la plainte doit intéresser un masseur-kinésithérapeute inscrit au tableau du CDOMK 38
- Sans ces deux conditions, le CDOMK 38 n'est pas légitime à organiser la conciliation.

○ **LA GESTION EN TERMES DE PROCEDURE**

Dès réception d'une plainte, le Président du CDOMK 38 se met en rapport avec le(la) Président(e) de la commission, ainsi qu'avise plaignant et mis en cause de la plainte par recommandé. Vient ensuite l'organisation de la rencontre, où seront présents 3 élus du CDOMK 38, en fonction de leurs disponibilités et de leurs compétences respectives selon la thématique de la plainte.

○ **LA RENCONTRE**

Il s'agira d'une audience de conciliation, où le plaignant et le mis en cause seront reçus par les élus, les parties devant être présentes, quitte à être assistées par avocat ou toute personne de leur choix. L'absence d'une partie au moins rend la conciliation caduque.

Le CDOMK 38 a fait le choix de rencontrer en premier le plaignant, puis le mis en cause, avant de permettre aux deux parties d'échanger ensemble et enfin de se mettre en condition de concilier. A aucun moment, les élus ne seront juges, mais plus dans l'écoute, dans la reformulation et en précisant les enjeux d'un point de vue déontologique, seul domaine où ils se réfèrent. Ainsi, s'il doit y avoir conciliation, celle-ci sera le fruit du rapprochement des points de vue des parties et non des élus du CDOMK 38.

○ **LES DELAIS**

Ils sont les suivants :

- le CDOMK 38 a un mois pour accuser réception de la plainte et organiser l'audience de conciliation
 - l'audience doit se tenir dans les 3 mois suivant le premier mois évoqué ci-dessus
- Il n'y a pas de délai pour les phases suivantes potentielles à l'audience de conciliation.

○ **LES CONSEQUENCES**

Celles-ci sont plus détaillées dans un autre document, mais on retiendra qu'il peut y avoir :

- conciliation totale entre les 2 parties
- absence de conciliation entre les 2 parties, avec nécessairement transfert de la plainte en Chambre Disciplinaire de Première Instance (CDPI) au niveau du Conseil Régional de l'Ordre des Masseurs-Kinésithérapeutes de la région Auvergne et Rhône-Alpes
- conciliation partielle entre les parties, avec souvent une clause conditionnelle à respecter avec date butoir, impliquant conciliation ou non à l'issue.

Dans tous les cas, un compte-rendu succinct est réalisé pour l'ensemble des élus titulaires, ces derniers ayant à se prononcer sur la possibilité de porter plainte également auprès de la CDPI.

● **2/ SIGNALEMENTS**

○ **LES DIFFERENTS TYPES DE SIGNALEMENT**

Pour être pris en compte, ils seront nécessairement envoyés au CDOMK 38 par écrit.

Il existe plusieurs types de signalements :

- anonyme ou authentique, la signature permettant d'identifier la personne signalante, potentiellement en capacité de porter plainte
- portant sur des faits simples, variés mais sans réelle gravité et ceux portant sur des actes pouvant être qualifiés de grave, comme des violences sur mineur, atteinte potentielle à l'intégrité physique du patient...

○ **LA GESTION EN TERMES DE PROCEDURE**

Le signalement anonyme pourra difficilement être pris en compte, sauf à ce qu'il vienne étayer une situation antérieure comparable, d'où l'intérêt d'archiver certains signalements dans les dossiers administratifs des MK « mis en cause ».

Le signalement portant sur des faits potentiellement graves pourra et devra même être géré comme une conciliation, après s'être assuré auprès des parties de l'opportunité de prendre en charge ce type de signalement. D'où l'intérêt, comme pour tout autre signalement authentique de cerner la demande du signalant, quelquefois plainte non assumée, mais aussi d'en discuter collégalement entre élus pour se positionner.

○ **LA RENCONTRE**

En fonction de la discussion entre élus et des informations collectées auprès des parties, il peut être décidé de le(s) rencontrer, une ou les deux parties, avec un ou deux élus selon le cas de figure. Cette rencontre n'aura pas le formalisme de l'audience de conciliation.

○ **LES DELAIS**

Cette démarche ne s'appuyant pas sur une procédure identifiée par la loi, il n'est prévu aucun délai à respecter.

○ **LES CONSEQUENCES**

Ce type de signalement pouvant aller du simple classement sans suite, voire aucun classement, à la rencontre avec 1 ou 2 élus, mais aussi à une forme d'audience de conciliation, les conséquences peuvent être :

- aucune continuité de l'action du CDOMK 38
- possibilité de plainte en CDPI de la part du CDOMK 38 en fonction des faits relatés

- **3/ MEDIATIONS**

- ***LES DIFFERENTS TYPES DE CONFLITS***

On distinguera les conflits amiables entre masseurs-kinésithérapeutes, prévus d'ailleurs par l'article R. 4321-99 du code de la santé publique (code de déontologie des masseurs-kinésithérapeutes) de ceux entre un patient et/ou usager du dispositif de santé et un masseur-kinésithérapeute inscrit au tableau du CDOMK 38.

Là-encore, il sera essentiel de s'appuyer sur une demande écrite.

- ***LA GESTION EN TERMES DE PROCEDURE***

C'est avant tout le Président du CDOMK 38 qui est en première ligne au niveau de la procédure interne. Il sera toujours important de bien cerner les demandes des parties, ce qui permettra de mieux anticiper la rencontre, cette rencontre ayant pour but d'essayer de se mettre d'accord et de tenter d'aplanir des difficultés avant qu'elles ne soient plus conséquentes.

De plus, c'est intéressant pour l'image de la profession et de l'ordre de favoriser les résolutions amiables de conflits, plutôt que d'aller en justice, fusse-t-elle la justice ordinale, avec la perte de temps, d'argent et d'image positive.

- ***LA RENCONTRE***

Celle-ci se passe avec un à deux élus présents avec les deux parties. Le but est bien d'arriver à ce que les parties fassent un pas l'une vers l'autre et éviter ainsi une aggravation de la situation de départ.

- ***LES DELAIS***

Cette démarche ne s'appuyant pas sur une procédure identifiée par la loi, il n'est prévu aucun délai à respecter.

- **4/ QUESTIONNEMENTS JURIDIQUES**

- ***LES DIFFERENTS TYPES DE QUESTIONNEMENT***

Avant même d'en arriver à des signalements ou des demandes de médiation, il n'est pas rare que les professionnels, tout autant que les usagers du dispositif de santé aient des questions précises, des plus simples aux plus compliquées. Il convient de noter que ces questions n'auront de réponses que si elles sont écrites, y compris par e-mail.

- ***LA GESTION EN TERMES DE PROCEDURE***

L'intérêt de répondre correctement à une question, même la plus simple, est double : apporter une réponse satisfaisante à l'interlocuteur, évitant peut-être d'autres désagréments en lien avec la thématique abordée, mais aussi être capable de relayer la question et sa réponse au plus grand nombre, de manière à ce que tout un chacun puisse en profiter.

Les salariées auront souvent à relayer les questions à un ou deux élus, à charge de ce(s) dernier(s) d'évaluer le degré de difficulté de la réponse. La réponse collégiale sera le plus souvent préféré, en s'appuyant sur 2 élus pour des questions simples, sur une commission ou le bureau pour une question dont la thématique appelle ce relais, voire de l'ensemble des élus, mais sans oublier la possibilité de faire référence au service juridique du CNOMK pour des questions plus pointues.

- ***LES DELAIS***

Cette démarche ne s'appuyant pas sur une procédure identifiée par la loi, il n'est prévu aucun délai à respecter.