



Office des mineurs

# Guide sur l'annonce d'événements particuliers survenant dans les institutions pour enfants et adolescents au sens de l'article 18 OPE

## Table des matières

<b>1.</b>	<b>Contexte</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Prévention</b> .....	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Bases légales</b> .....	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>Procédure d'annonce</b> .....	<b>3</b>
4.1	Gestion interne des événements devant être annoncés.....	4
4.2	Quels sont les événements soumis à l'obligation d'annoncer? .....	4
4.3	Marche à suivre .....	6
4.4	Contenu de l'annonce .....	7
4.5	Non-respect de l'obligation d'annoncer.....	8
<b>5.</b>	<b>Réflexions de fond sur le comportement à adopter en cas de violation de l'intégrité</b> .....	<b>8</b>
5.1	Standard grison .....	9
	Formulaire de saisie .....	9
	Instance de signalement et service de médiation .....	9

## 1. Contexte

L'obligation de communiquer les événements particuliers est essentielle à l'activité de surveillance. Dans la pratique pourtant, des incertitudes subsistent à son sujet.

L'article 18 de l'ordonnance du 19 octobre 1977 sur le placement d'enfants (OPE) soumet les institutions à une obligation d'annoncer en temps utile tout événement particulier à l'autorité. Le présent guide leur est destiné; il a notamment pour but de préciser **l'acceptation de l'expression «événement particulier», la marche à suivre en cas de survenance d'un tel événement ainsi que le contenu obligatoire de la communication.**

## 2. Prévention

Empêcher les atteintes à l'intégrité implique, pour les institutions, de consacrer des ressources à la mise en place de structures adéquates ainsi qu'à la prévention. Il leur appartient notamment d'élaborer des stratégies ad hoc et d'instaurer une instance de signalement interne. La Charte pour la prévention des abus sexuels, de la maltraitance et d'autres formes de violation de l'intégrité<sup>1</sup> insiste sur le rôle clé de la prévention au stade du recrutement et de la sélection du personnel. Dès leur arrivée, les nouveaux collaborateurs signent une déclaration d'engagement personnel dans laquelle ils se disent prêts à participer activement à l'application de la politique de tolérance zéro, à observer ce qui se passe autour d'eux et à agir dans la transparence. L'institution, pour sa part, s'engage à organiser régulièrement des perfectionnements sur le thème de la violation de l'intégrité. La démarche de prévention doit avoir une assise structurelle et faire partie intégrante de la gestion de la qualité. Les «directives relatives à l'octroi d'autorisations destinées aux foyers pour enfants et adolescents placés sous la responsabilité d'un organisme privé» créent les conditions d'une mise en œuvre effective des exigences en la matière. En effet, seule une prévention au sens large peut avoir un ancrage durable. Elle ne doit donc pas s'adresser seulement aux individus, mais faire véritablement partie de la culture et de l'organisation de l'institution<sup>2</sup>.

## 3. Bases légales

Les bases légales suivantes, notamment, sont applicables à l'annonce d'événements particuliers et au traitement de telles communications:

- Ordonnance du 19 octobre 1977 sur le placement d'enfants (OPE; RS 211.222.338)
- Ordonnance cantonale du 4 juillet 1979 réglant le placement d'enfants (RSB 213.223)
- Loi du 23 mai 1989 sur la procédure et la juridiction administratives (LPJA; RSB 155.21)
- Loi du 11 juin 2009 portant introduction du code de procédure civile, du code de procédure pénale et de la loi sur la procédure pénale applicable aux mineurs (LiCPM; RSB 271.1)

## 4. Procédure d'annonce

Le présent chapitre s'attache à définir les événements visés par l'obligation d'annoncer. La liste qui figure au chiffre 4.2 est destinée à préciser cette notion, mais ne prétend nullement à l'exhaustivité. En cas d'incertitude, il convient de prendre contact avec l'OM. Le chiffre 4.3 décrit la procédure d'annonce à l'autorité de surveillance et précise les éléments devant impérativement figurer dans la communication. Le comportement à adopter en cas de **soupçon de maltraitance d'un enfant** (psychique, physique ou sexuelle) est lui aussi détaillé.

<sup>1</sup> [www.charta-praevention.ch](http://www.charta-praevention.ch)

<sup>2</sup> Cf: «Professionelles Handeln im Spannungsfeld von Nähe und Distanz», publication (en allemand) de CURAVIVA Suisse.

## 4.1 Gestion interne des événements devant être annoncés

Les règles et les processus standardisés renforcent la sécurité de l'intervention, la transparence et la **sensibilisation**. En ce qui concerne les événements soumis à l'obligation d'annoncer, il appartient donc aux institutions de se doter de programmes et d'autres instruments adéquats (cf. chap. 5). S'agissant des violations de l'intégrité, il existe déjà des instruments éprouvés tels que le «standard grison»<sup>3</sup> auquel les institutions ont tout loisir de recourir.

## 4.2 Quels sont les événements soumis à l'obligation d'annoncer?

S'il n'existe aucune définition juridiquement contraignante précisant la nature d'un «événement particulier», il est possible de cerner cette notion sur la base de l'article 18 OPE ainsi que de divers travaux de droit comparé<sup>4</sup>. On entend généralement par là des événements et des évolutions qui ne se produisent pas au quotidien et qui peuvent, directement ou non, avoir des incidences sur le bien-être des enfants, sur des collaborateurs ou sur l'exploitation<sup>5</sup>.

Il est donc possible de classer les événements soumis à l'obligation d'annoncer en différentes catégories:

### a.) Événements touchant l'organisation ou l'exploitation de l'institution (art. 18, al. 1 OPE)

- Toute modification importante devant être apportée à l'organisation, à l'équipement, à l'organisme responsable ou à l'activité du foyer
- Résiliation des rapports de travail du directeur ou de la directrice du foyer, changement de personnes au sein de l'organisme responsable
- Décision d'agrandir, de transférer ou de cesser l'exploitation
- Difficultés d'ordre économique: indices selon lesquels les conditions économiques d'exploitation ne sont plus remplies, comme une situation de sous-effectif durable ou des dépenses excédant les recettes pendant une longue période
- Insuffisance de l'effectif de personnel formé due à de longues absences (p. ex. résiliation des rapports de travail de plusieurs personnes simultanément, cas de maladie)
- Avertissements, libérations des fonctions, licenciements avec effet immédiat
- Plaintes émises par des parents, des autorités ou des tiers (p. ex. au sujet de l'encadrement ou de l'exploitation)
- Non-respect qualifié des normes d'hygiène et de sécurité

### b.) Comportements portant atteinte à l'intégrité

Des violations de l'intégrité sont susceptibles de se produire à différents niveaux au sein d'une institution:

#### 1. Comportement de collaborateurs envers des clients

- Atteintes d'ordre sexuel, physique ou psychique (de toute nature)
- Mesures disciplinaires inadmissibles
- Style éducatif dégradant pour l'image de soi
- Violation de droits inscrits dans la Convention de l'Organisation des Nations Unies relative aux droits de l'enfant<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Bündner Standard, Zum Umgang mit grenzverletzendem Verhalten bei Kindern und Jugendlichen im institutionellen Kontext, p. 5.

<sup>4</sup> P. ex. guide édité par le Sozialministerium du land de Hesse, Landesjugendamt, intitulé «Leitfaden zur Meldung besonderer Vorkommnisse in (teil-)stationären Einrichtungen der Jugendhilfe» (§ 47 SGB VIII) (état: 12.11.2013), p. 1 s.

<sup>5</sup> Le Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur de l'Etat libre de Thuringe définit un événement particulier comme un «événement inhabituel survenant dans une institution qui est susceptible d'avoir un fort impact, direct ou indirect, pour les enfants placés, le personnel ou l'exploitation de l'institution, et qui pourrait être d'intérêt public. Il représente donc une perturbation du quotidien normal de l'institution risquant de porter atteinte à des intérêts, de manière immédiate ou non» (traduction), «Erläuterungen zur Meldung von Besonderen Vorkommnissen (BV) an Kindertageseinrichtungen», état au 10 juin 2014, p. 1 à 4.

<sup>6</sup> Quality4Children, «Standards pour le placement des enfants hors du foyer familial en Europe»:  
<http://www.quality4children.ch/media/pdf/q4cstandards-franz%C3%B6sisch.pdf>

- Indices sérieux d'appartenance de membres du personnel à une secte ou à une organisation extrémiste
- Violation du devoir de surveillance engageant la responsabilité de l'institution en vertu de l'article 333 CC<sup>7</sup>

## 2. Comportement de clients envers des collaborateurs

- Actes de violence envers des collaborateurs (p. ex. lésions corporelles<sup>8</sup>; les voies de fait ne sont généralement pas soumises à l'obligation d'annoncer<sup>9</sup>)
- Graves menaces verbales
- Harcèlement sexuel

## 3. Comportement de clients les uns envers les autres

- Violences sexuelles (cf. ch. 4.3.3)
- Actes ayant des conséquences pénales
- Actes de violence (p. ex. lésions corporelles; les voies de fait ne sont généralement pas soumises à l'obligation d'annoncer)
- Autres infractions graves ou réitérées (p. ex. vols successifs, graves dommages à la propriété)

## 4. Comportement de clients

- Comportement **gravement** autodestructeur (p. ex. dépendance liée à une substance, anorexie)
- Suicide ou tentative de suicide
- Infraction donnant lieu à une dénonciation

### **c.) Infractions commises par la direction du foyer ou des collaborateurs et poursuites pénales à leur encontre**

### **d.) Maladie grave, décès, grave accident d'un mineur ou d'un membre de la direction ou du personnel**

- Toxicomanie d'un membre de la direction ou du personnel par exemple
- Maladie psychique d'un membre de la direction ou du personnel

### **e.) Événements ou accusations présentant de l'intérêt pour les médias**

### **f.) Sinistre ou dégâts dus à une catastrophe naturelle**

- Incendie
- Explosion
- Importants dégâts au bâtiment dus aux intempéries
- Inondation

---

<sup>7</sup> La responsabilité conférée par l'article 333 CC au chef de la famille vise non seulement les parents, mais aussi d'autres personnes physiques ou morales.

<sup>8</sup> Lésion corporelle simple: atteinte intentionnelle à l'intégrité corporelle ou à la santé d'une personne (art. 123, al. 1 du Code pénal suisse; CP). Exemples:

- Blessure avec hémorragie importante
- Dent cassée
- Hématomes étendus
- Contusions importantes
- Lésions dont les conséquences sont équivalentes à une maladie: fortes douleurs, étourdissement d'une certaine durée, violentes nausées

<sup>9</sup> Voies de fait: acte perpétré contre une personne qui ne cause ni lésion corporelle ni atteinte à la santé (art. 126 CP). Comme dans le cas de lésions corporelles simples, il y a une atteinte portée à l'intégrité physique d'autrui, mais dans une mesure nettement moindre. Cette atteinte peut toutefois compromettre temporairement le bien-être ou l'aspect physique, mais sans les conséquences équivalentes à une maladie mentionnées dans la note 8.

Exemples de voies de fait:

- Raser la barbe ou couper une tresse
- Lancer un objet d'un certain poids contre quelqu'un
- Doucher volontairement à l'eau froide, donner une légère gifle, pousser brusquement, donner des coups de poing ou de pied ne laissant pas de séquelles mais tout au plus de simples griffures, éraflures, enflures ou petites contusions

### **g.) Autres événements**

- Insuffisances constatées par d'autres autorités (p. ex. autorité d'octroi du permis de construire, Inspection des denrées alimentaires) et charges éventuelles
- Maladies soumises à une obligation d'annoncer: maladies de type épidémique, salmonelloses répétées

D'une manière générale, il convient de retenir que les événements énumérés aux lettres a et b ne doivent être annoncés qu'à partir d'un certain seuil de gravité et qu'il appartient à l'institution de les évaluer ou d'en apprécier la portée, par exemple en appliquant le standard grison en cas de violation de l'intégrité. La règle de base est la suivante: si le moindre doute subsiste, une communication à l'autorité de surveillance (OM) est de mise.

**Le but de l'annonce est d'informer l'autorité de surveillance de la survenance d'un événement particulier, de sorte que celle-ci puisse s'assurer que l'institution est en mesure d'y réagir de manière adéquate et lui offrir un suivi tout au long du processus. Par ailleurs, l'autorité s'intéressera à la manière dont les circonstances extraordinaires auxquelles l'institution a dû faire face influencent son développement à plus long terme.**

## **4.3 Marche à suivre**

### **Remarques d'ordre général**

Dès que l'événement est connu, il doit être annoncé à l'OM qui peut ainsi réagir immédiatement aux situations de mise en danger ou éviter une aggravation de la situation dans l'institution, conseiller et soutenir cette dernière, voire prendre des mesures de stabilisation. Suivant les circonstances, l'OM se verra par ailleurs amené à informer les autorités de poursuite pénale ou l'autorité de protection de l'enfant ainsi que d'autres interlocuteurs (cf. démarche en cas de soupçon de maltraitance, point suivant).

L'OM est tenu de dénoncer au Ministère public les faits qu'il apprend dans l'exercice de ses activités et qui le conduisent à soupçonner qu'un crime poursuivi d'office a été commis (art. 48 LiCPM).

### **Soupçon de maltraitance (violence d'ordre physique, psychique ou sexuel)**

En cas de soupçon de maltraitance (par des collaborateurs d'une institution p. ex.), l'examen ressortit à des professionnels chevronnés et triés sur le volet, seuls capables d'obtenir de l'enfant des déclarations aussi peu biaisées que possible et de lui éviter un traumatisme secondaire. L'enfant ne doit être ni pressé de questions, ni amené à évoquer les faits avec de nombreuses personnes. Dans ce contexte, il importe de garder à l'esprit que les capacités mnésiques d'un enfant dépendent de son âge et que celui-ci ne pourra bien sûr relater les événements de manière relativement fiable qu'à la condition qu'ils ne remontent pas trop loin dans le temps. Il est dès lors essentiel que la communication parvienne à l'autorité compétente dès que le soupçon surgit afin qu'elle puisse coordonner la procédure<sup>10</sup>. Lorsque la situation initiale avait requis le retrait du droit de déterminer le lieu de résidence de l'enfant, et partant un placement ordonné par l'APEA, cette dernière doit être informée de l'événement par le truchement du curateur car c'est à elle qu'incombe la tâche de coordination (examen de la nécessité d'aviser le Ministère public, etc.). Cela ne dispense toutefois pas l'institution d'aviser également l'autorité de surveillance, à savoir l'OM. Si le placement avait été librement consenti, la procédure doit également être discutée avec le curateur et les parents seront informés immédiatement (à moins que l'on craigne qu'une intervention de leur part ait très vraisemblablement pour effet d'aggraver la situation de l'enfant).

<sup>10</sup> Cf. «Standardisierte Erstbefragungen durch die Kinderschutzgruppe der Universitäts-Kinderklinik des Inselspitals Bern bei Verdacht auf Kindesmisshandlungen», notice d'information de décembre 2014:  
[http://www.kinderkliniken.insel.ch/fileadmin/kinderheilkunde/kinderheilkunde\\_users/Pdf/Infotlyer\\_STEB\\_Dez\\_2014.pdf](http://www.kinderkliniken.insel.ch/fileadmin/kinderheilkunde/kinderheilkunde_users/Pdf/Infotlyer_STEB_Dez_2014.pdf)

## Soupçon d'agressions sexuelles entre enfants et adolescents

Il n'est pas toujours aisé de distinguer entre les agressions sexuelles et les actes caractéristiques du développement des enfants et des adolescents qui testent leur sexualité. L'abus sexuel entre enfants et adolescents est traité par la littérature spécialisée. Pour le canton de Berne, signalons en particulier la publication (en allemand) de Sabine Grimm (2017)<sup>11</sup>.

Une fois la majorité pénale atteinte, les mineurs (de 10 ans révolus à 18 ans révolus) sont en infraction s'ils commettent des actes d'ordre sexuel avec des enfants de moins de 16 ans (âge de la **majorité sexuelle**) pour autant que la différence d'âge entre les participants **dépasse trois ans** (art. 187 CP)<sup>12</sup>. Ainsi, des actes d'ordre sexuel entre des jeunes de 15 et 11 ans, ou de 18 et 14 ans, constituent une infraction pour le plus âgé d'entre eux, même si la relation est librement consentie de part et d'autre.

Force est de relever que selon l'étude Optimus Suisse (2012)<sup>13</sup>, la violence sexuelle est souvent exercée entre enfants ou adolescents du même âge (39 %). Il est question d'agression sexuelle «lorsqu'un enfant en contraint un autre à subir des actes d'ordre sexuel ou à y participer contre son gré, souvent en exploitant un rapport de force qui lui est favorable, par exemple au moyen de promesses, de signes de reconnaissance, de menaces ou de violence physique» (traduit de Freund, 2010)<sup>14</sup>.

### 4.4 Contenu de l'annonce<sup>15</sup>

L'autorité de surveillance a besoin d'une description des faits aussi précise que possible afin de pouvoir en estimer la gravité. La première annonce peut avoir lieu par téléphone, mais elle doit être suivie dans les meilleurs délais d'une prise de position écrite solidement étayée. L'OM met un formulaire d'annonce des événements particuliers à disposition sur son site Internet. Il s'agit là de la procédure usuelle, mais il est possible d'y déroger en fonction de la situation concrète. Un avis écrit peut par exemple suffire dans certains cas. Il appartient à l'OM de décider si l'évolution de la situation requiert des compléments d'information.

#### Première annonce (immédiate, par téléphone ou par écrit)

- Lieu et moment de l'événement particulier, description
- Personnes concernées
- Mesures prises immédiatement et aides requises, le cas échéant

#### Prise de position (en temps utile, écrite et détaillée)

- Situation actuelle
- Personnel impliqué, avec mention des noms et des qualifications professionnelles (selon le plan de service, effectivement présent, partie prenante à l'événement)
- Autres personnes ayant pris part à l'événement et observateurs
- Autres institutions concernées par le traitement du cas ou la recherche de solutions
- Examens ou traitements médicaux nécessaires
- Evocation de l'événement avec les enfants sous une forme pédagogique, voire thérapeutique
- Interventions mises en place et suite de la procédure
- Réflexions plus générales sur la prévention (programme de protection)
- Evaluation provisoire
- Autres informations importantes

<sup>11</sup> Informations utiles sur ce thème (en allemand):

[http://www.erez.be.ch/erez/de/index/erziehungsberatung/erziehungsberatung/downloads/praxisforschung.assetref/dam/documents/ERZ/AKVB/de/Erziehungsberatung/Praxisforschung/Schriften/EB\\_PF\\_Band\\_20\\_Sexuelle\\_Uebergriffe\\_unter\\_Kindern\\_und\\_Jugendlichen.pdf](http://www.erez.be.ch/erez/de/index/erziehungsberatung/erziehungsberatung/downloads/praxisforschung.assetref/dam/documents/ERZ/AKVB/de/Erziehungsberatung/Praxisforschung/Schriften/EB_PF_Band_20_Sexuelle_Uebergriffe_unter_Kindern_und_Jugendlichen.pdf)

<sup>12</sup> <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19370083/index.html#id-2-5>

<sup>13</sup> [http://www.optimusstudy.org/fileadmin/user\\_upload/documents/Booklet\\_Schweiz/Optimus\\_Studie\\_Broschuere\\_2012\\_d.pdf](http://www.optimusstudy.org/fileadmin/user_upload/documents/Booklet_Schweiz/Optimus_Studie_Broschuere_2012_d.pdf)

<sup>14</sup> Freund, Ulli (2010). «Ist das eigentlich normal?» Sexuelle Übergriffe unter Kindern erkennen und verhindern. frühe Kindheit, <http://liga-kind.de/fk-310-freund>

<sup>15</sup> Extrait des «Handlungsleitlinien zur Umsetzung des Bundeskinderschutzgesetzes im Arbeitsfeld der betriebserlaubnispflichtigen Einrichtungen nach § 45 SGB VIII», 2<sup>e</sup> version actualisée de 2013, p. 1 à 14.

### **Autres démarches**

- Mesures relevant du droit du travail ou du règlement de service
- Nécessité d'une dénonciation et d'un examen des faits par les autorités de poursuite pénale
- Réflexions sur la prévention: modifications d'ordre conceptuel et/ou structurel.

### **Evaluation de la marche à suivre / rapport à l'autorité de surveillance**

La marche à suivre et les réflexions relatives aux événements et aux situations délicates qui sont menées au niveau interne relèvent des programmes et stratégies de l'institution et peuvent être abordées en particulier dans le cadre de la surveillance ordinaire.

Une fois l'affaire close, l'OM décide de l'opportunité, pour l'institution, de consigner ses réflexions et son appréciation des événements particuliers dans un rapport final renseignant notamment sur les conclusions qu'elle en a tirées pour le travail quotidien.

### **4.5 Non-respect de l'obligation d'annoncer**

L'autorité inflige une amende de 1000 francs au plus à toute personne qui, intentionnellement ou par négligence, ne remplit pas les obligations qui résultent de l'OPE ou d'une décision prise en vertu de celle-ci (art. 26, al. 1 OPE).

Lorsqu'une amende d'ordre a été prononcée, l'autorité peut, en cas de récidive intentionnelle, menacer le contrevenant d'une amende pour insoumission à une décision de l'autorité, selon l'article 292 CP (art. 26, al. 2 OPE).

## **5. Réflexions de fond sur le comportement à adopter en cas de violation de l'intégrité**

Le quotidien des institutions socio-pédagogiques accueillant des enfants ou des adolescents est ponctué de tâches exigeantes sur le plan pédagogique. Sens de l'observation, attention et capacité de réflexion sont autant d'aptitudes requises de la part du personnel. Il est possible de se référer au présent guide s'il devait subsister des incertitudes quant au respect, par l'institution, des exigences de nature juridique et pédagogique qui lui sont imposées. Force est de relever que les atteintes à l'intégrité requérant une communication à l'autorité ne se produisent souvent pas de manière isolée, ce qui rend les enfants d'autant plus vulnérables.

Comme indiqué au chiffre 4.1, les institutions doivent se doter de programmes ou stratégies définissant des règles et processus standardisés qui renforcent la sécurité de l'intervention, la transparence et la sensibilisation face à des événements soumis à l'obligation d'annoncer.

La procédure à suivre en cas de soupçon ou de faits avérés doit être définie et connue de l'ensemble du personnel. Les institutions sont libres de se doter des instruments qui leur conviennent, l'OM préconisant pour sa part l'introduction et l'application du «standard grison».

## 5.1 Standard grison<sup>16</sup>

Le standard grison est un instrument pratique de gestion des situations de transgression pouvant survenir entre collaborateurs et clients. Il définit une marche à suivre univoque en cas de violation de l'intégrité, canaux d'information compris. Ainsi, plutôt que de réagir au cas par cas, l'institution suit une procédure prédéfinie et systématique. Le standard grison, qui a reçu le soutien des associations professionnelles de pédagogie, est d'usage courant en Suisse.

Le standard grison doit être adapté aux besoins spécifiques et concrets de chaque institution, de sorte que son introduction relève d'une stratégie de gestion des violations de l'intégrité. Il se compose des éléments suivants:

- Grille d'évaluation de la gravité des faits
- Formulaire de saisie
- Liste de contrôle
- Comptes rendus à l'organisme responsable
- Instance de signalement et service de médiation

### Formulaire de saisie

Les atteintes à l'intégrité des niveaux 3 et 4 doivent en tous les cas être annoncées à la direction de l'institution, à l'organisme responsable et à l'autorité de surveillance (OM). Le formulaire de saisie garantit l'exhaustivité de la description des faits ainsi que la sécurité de l'intervention en cas de comportement transgressif. De plus, l'institution a tout loisir d'y recourir, une fois l'affaire close, pour procéder à une évaluation interne en s'assurant notamment que la communication s'est bien déroulée et que tous les acteurs et parties prenantes ont été pris en compte. La gestion des événements dans son ensemble peut être passée en revue, ce processus de réflexion aboutissant à la définition de mesures d'optimisation et, au besoin, à l'adaptation de la stratégie de l'institution. La procédure standardisée équivaut ainsi à une assurance de la qualité à l'échelon interne d'une part, et renseigne l'OM de manière transparente sur divers aspects sensibles du placement dont il doit être informé en sa qualité d'autorité de surveillance d'autre part.

### Instance de signalement et service de médiation

L'OM recommande aux institutions de désigner une instance de signalement interne en la personne d'un ou d'une spécialiste à qui il est possible de s'adresser de manière relativement informelle et d'en faire part à tous les mineurs et à leurs proches ainsi qu'à l'ensemble du personnel. Chacun doit en outre savoir que des services de médiation externes sont également à sa disposition<sup>17</sup>.

A noter enfin qu'il peut se révéler très utile de fixer l'accès à l'instance de signalement interne dans un programme (de gestion des plaintes) distinguant clairement cette dernière des autres services et processus à disposition.

---

<sup>16</sup> [www.buendner-standard.ch](http://www.buendner-standard.ch)

<sup>17</sup> Exemple: [www.ombudsstellebern.ch/](http://www.ombudsstellebern.ch/)