

En cas de besoin d'écoute, de soutien ou de médiation, il y a 5 dispositifs existants: A. le Maître de stage 1/15; B. les commissions universitaires; C. la cellule MGCare; D. la médecine du travail; E. la commission d'agrément

25.1. Le Maître de stage 1/15

Le Maître de stage 1/15 (SPMA, loco-régionaux) a l'avantage de la proximité pour apporter aux assistant-e-s un soutien de manière informelle.

25.2. Les commissions universitaires

Les commissions universitaires ont l'avantage de connaître la profession mais aussi l'avantage d'une bonne connaissance des acteurs et du contexte de formation en Médecine générale.

25.2.1. La CELLULE médiation de l'UCLouvain

La cellule de médiation UCLouvain se réunit dans la mesure du possible endéans les 8 jours à la demande d'un-e assistant-e et/ou d'un-e maître de stage suite à une difficulté rencontrée durant le stage et qui n'a pas pu être résolue, pour quelque raison que ce soit, par les animateurs de séminaire de pratique médicale accompagnée (séminaire loco-régional). La cellule se réunit pour entendre successivement les parties (ou une des deux parties uniquement) et aider celle(s)-ci à continuer le stage sur des relations apaisées et des conditions de travail correctes. En cas de difficultés majeures et irrésolvables, la cellule aide les deux parties à rompre le contrat dans le respect de chacune des parties et du vademecum. Durant chaque médiation, l'assistant-e est accompagné-e d'un-e représentant-e des assistants et le/la maître de stage, d'un-e représentant-e des maîtres de stage. Formulaire disponible sur <https://uclouvain.be/fr/facultes/mede/camg/demande-de-rendez-vous.html>

25.2.2. LA commission « Conseil et Médiation ULiège »

La commission « conseil et médiation ULiège » a pour objectif d'apporter son écoute et son soutien aux assistants, aux maîtres de stage, séparément ou encore ensemble. Elle se propose d'agir pour des difficultés de dialogue dans un domaine qui touche à la maîtrise de stage (aspects relationnels, pédagogiques, financiers). Elle se propose aussi d'agir à propos d'une relation conflictuelle. L'assistant et le maître de stage, ensemble ou séparément, peuvent, trouver une aide dans une perspective de médiation. Elle est une structure de dialogue et de recherche de solutions amiables. Dans ce contexte de conseil et de médiation, elle n'a aucun pouvoir contraignant et ne se substitue évidemment en rien aux instances ordinales. Prendre contact avec le secrétariat (laurence.blockx@uliege.be ou 04/366.42.75) qui communiquera la liste des membres de cette commission. Vous pourrez alors contacter la personne de votre choix.

24.2.3. la commission ULB

La Commission « médiation » du DMG-ULB se réunit, généralement, à la demande d'un(e) assistant(e) et/ou de son Maître de Stage, lorsqu'il existe des difficultés lors de l'exécution du stage. Elle peut néanmoins aussi intervenir de sa propre initiative. Cela peut concerner des difficultés de dialogue voire de relations conflictuelles, concernant la communication sous toutes ses formes, les aspects pédagogiques, le cadre réglementaire, voire des aspects financiers. Son rôle sera d'entendre, dans un premier temps séparément, les différents acteurs, afin de les soutenir, de les conseiller, éventuellement de rappeler les droits et devoirs de chacun. L'intervention de la commission aura lieu, mais pas obligatoirement, après intervention des animateurs SPMA (lorsque c'est possible). Elle essaiera de trouver la solution amiable la plus adéquate pour mettre fin aux difficultés exprimées. La commission, constituée de membres n'ayant aucun conflit d'intérêt avec les parties en présence, se réunira le plus rapidement possible. Contact: Nathalie Dekelver – 02/555.61.72 – ccffmgulb@ulb.be

25.3. La cellule MGcare

25.3.1. Les principes de MGCare ?

[Powerpoint de présentation de la cellule MGCare](#)

Créée à l'initiative du CCFFMG, la cellule MGcare, confiée à Manacoach, est à la disposition des assistants et maîtres de stage pour les aider et les soutenir dans les difficultés éventuellement rencontrées. Un protocole CCFFMG – Manacoach garantit les principes suivants.

La cellule MGcare :

- intervient de manière externe au CCFFMG et aux départements universitaires ;
- est indépendante de tout enjeu professionnel ou relationnel avec les assistants ou maîtres de stage ;
- garantit un strict anonymat, notamment vis-à-vis du CCFFMG, des universités, des parties prenantes et tout autre tiers ;
- développe une pratique professionnelle et déontologique de coaching, de conseil ou de médiation ;
- est gratuite pour les assistant.e.s et maîtres de stage dans les limites des contrats d'intervention. La cellule MGcare est financée par le CCFFMG voulant ainsi répondre à l'exigence de qualité des stages en MG et de bien-être au travail.

25.3.2. Pourquoi ?

Vous êtes un.e assistant.e MG, vous êtes un.e Maître de stage en MG...

- *Vous percevez un dysfonctionnement de votre binôme assistant.e/maître de stage*
- *Vous êtes en difficultés personnelles dans l'exercice du stage de médecine générale.*
- *Vous êtes en difficultés relationnelles avec votre assistant.e.*
- *Vous êtes en difficultés relationnelles avec votre Maître de stage ou son entourage.*
- *Vous avez des difficultés à faire une demande ou que celle-ci soit entendue ou respectée.*
- *Vous avez des désaccords qui ne se traitent pas*
- ...

La démarche MGcare est complémentaire (sans être subordonnée) aux autres outils de soutien mis en place : Maître de stage 1/15 (ou SPMA) ; cellules de conseils et médiation universitaires ; médecine du travail (CESI) ; commission d'agrément. *A vous de choisir l'outil qui vous paraît le plus adéquat.* N'attendez pas que les difficultés soient trop importantes ou que les dégradations s'amplifient pour contacter la cellule MGcare.

- Soit par téléphone : 067/77.27.27 –
- Soit par mail : cellule.mgcare@gmail.com
- Soit via ce formulaire : <https://www.manacoach.com/mgcare>

25.3.4. la fixation d'un premier rendez-vous

La prise de contact donne lieu à une prise de rendez-vous téléphonique avec la responsable de la cellule, Florence Pourtois, qui rappelle la personne demandeuse endéans les 24h ou selon les disponibilités de la personne qui a pris contact.

25.3.4. Le premier rendez-vous

MGcare, avec la personne demandeuse clarifie la demande ; propose une approche de coaching ou de conseil ou de résolution de conflits ; établit l'agenda. Un projet de contrat MGcare reprenant le type d'intervention, les obligations réciproques, les modalités est envoyé par mail à la (aux) personne(s) demandeuse(s).



25.3.5. La contractualisation ?

Deux cas de figure peuvent se présenter : soit un accompagnement **individuel** : la personne donne son accord; soit un accompagnement du **binôme** : les deux personnes donnent leur accord.

MGcare attend par retour de mail une validation du contrat par la(les) personne(s) demandeuse(s) pour entamer l'intervention. Le CCFFMG et autres parties prenantes n'ont **pas** connaissance de ces contrats. Le CCFFMG dispose uniquement de données générales totalement anonymisées : le nombre d'interventions de MGcare par semestre ; une typologie des situations.

25.4. La médecine du travail

La législation prévoit que la médecine du travail (en l'occurrence, le CESI pour le CCFFMG) a un rôle à jouer dans le domaine de prévention psycho-sociale au travail.

Les protocoles d'intervention de la médecine du travail sont définis et cadrés par la loi. Ils concernent le monde du travail en général. Le caractère particulier du statut sui generis, avec de multiples acteurs et des conventions tripartites, rend parfois les modes opératoires de la médecine du travail inapplicables. Ils peuvent toutefois s'avérer opportuns, particulièrement dans les situations d'harcèlement moral ou sexuel.

25.5. La commission d'agrément

Voir les chapîtres 26 et 27 du vademecum