

Vous avez vécu une expérience difficile

... lors du suivi de grossesse, de votre accouchement ou du post-partum.

Quels recours pour aller plus loin¹ ?

Le suivi médical de la grossesse, de l'accouchement et du post-partum implique un certain nombre de consultations, examens et actes plus ou moins bien vécus par les femmes en fonction de chaque situation particulière mais aussi des réactions professionnelles et humaines du personnel médical.

Si cette période se conclut généralement sur une note heureuse, il arrive cependant qu'elle laisse des traces négatives tant sur le plan physique que psychologique.

Une femme/un couple peut alors avoir besoin de faire le point sur un événement mal vécu, voire d'entreprendre un recours envers un soignant ou un établissement de santé.

Voici quelques conseils sur les différentes démarches possibles.

Une expérience négative peut avoir différentes causes, qui se conjuguent parfois.

- Pathologie ayant entraîné actes médicaux, stress, complications...
- Problème lié à la relation soignant / patient
- Actes médicaux imposés
- Actes médicaux non conformes aux bonnes pratiques
- Suspicion d'erreur médicale
- Problème administratif

En fonction de vos besoins, différentes possibilités s'offrent à vous

¹ Ce texte n'a pas valeur de conseil juridique; si votre cas est un peu complexe, il est recommandé de faire appel à un avocat.

a) Besoin de partager son expérience, d'échanger, de comprendre ...

Rencontrer l'équipe soignante

Il est toujours possible de demander une rencontre avec l'équipe soignante pour « débriefing », se faire expliquer les événements et les actes médicaux. La demande peut se faire auprès du médecin responsable ou du chef de service.

Échanger avec d'autres parents

De nombreuses associations proposent des rencontres entre parents ou un soutien individuel : échanges de mails, entretiens téléphoniques...

Quelques associations membres du CIANE : <http://ciane.net/associations/trouver/>

- [Accueil Naissance](#) (Paris): Propose des groupes de soutien sur les accouchements mal vécus
- [BAMP](#) : Propose des rencontres sur l'infertilité et le parcours d'AMP
- [Bien Naître Lyon](#) : Propose des cafés parents à Lyon
- [Bien Naître Nantes](#) : Propose des soirées d'échanges à Nantes
- [Césarine](#) : Propose des groupes de paroles sur la césarienne (plusieurs groupes en France et en Belgique)
- [Choisir, Naître et Grandir](#) : Propose des cafés parents-enfants à Tours
- [Coccinelle](#) : Propose des rencontres à Besançon
- [Galactée](#) : Propose des réunions sur l'allaitement en région lyonnaise
- [La Leche League](#) : Propose des réunions et un soutien sur l'allaitement
- [La Cause des Parents](#) : Propose des échanges entre parents à Villeurbanne
- [Maman Blues](#) : Propose des groupes de paroles sur la difficulté maternelle
- [Nais'Sens et Parents](#) : Propose des rencontres autour de la grossesse, la naissance et la parentalité à Meythet (76)

Associations françaises membres et non membres du Ciane

- [Portail naissance](http://naissance.asso.fr/wiki/pmwiki.php?n=Portail.Associations) <http://naissance.asso.fr/wiki/pmwiki.php?n=Portail.Associations>

D'autres associations

- [Petite Emilie](#) : Pour les personnes confrontées à une interruption médicale de grossesse et à un deuil périnatal
- [SOS Préma](#) : Sur la prise en charge de la prématurité

Échanger sur Internet : forums, réseaux sociaux

Plusieurs associations proposent des forums sur des sujets liés à la périnatalité :

- Forum de l'association Césarine (sur la césarienne) <http://forum.cesarine.org/>
- Sur le déclenchement : <https://www.bebecyto.org/>
- Groupe Facebook de l'association Avachance (sur l'AVAC) <https://www.facebook.com/groups/92679401859>
- Forum de l'association « L'arbre à bébés » : <http://www.larbreabebes.org/>
- Forum de Maman Blues, sur la difficulté maternelle : <http://www.maman-blues.fr/forum/>

Il existe aussi des forums « grand public » qui permettent des échanges autour de la grossesse et de l'accouchement.

Il convient toutefois de garder un certain recul quant aux avis ou aux conseils donnés : certains avis sont fantaisistes, voire malveillants, d'autres sont très documentés. Il faut savoir faire le tri.

De nombreuses associations sont aussi présentes sur les réseaux sociaux et s'efforcent de répondre aux messages dans les meilleurs délais.

b) Besoin d'un soutien psychologique

- Pour certaines personnes, échanger avec d'autres parents et trouver un soutien moral auprès d'une association permettra de surmonter l'expérience difficile.
- D'autres personnes (aussi bien hommes que femmes) peuvent avoir besoin d'un suivi psychologique avec un professionnel.
- Une expérience difficile liée à la grossesse ou à l'accouchement peut être un facteur de dépression du post-partum. Épuisement permanent, anxiété, irritabilité, découragement, pleurs, culpabilité, perte de confiance en soi sont des signes d'alerte à ne pas négliger.
- Dans les cas les plus extrêmes, certaines femmes souffrent de stress post-traumatique après un accouchement mal vécu. Le stress post-traumatique se manifeste par une persistance envahissante des souvenirs traumatiques : pleurs, cauchemars, flashbacks, angoisses diurnes et nocturnes, insomnies, comportement d'évitement...

c) Besoin d'analyser les événements

Demander son dossier médical

Lorsqu'on a des interrogations à propos d'un accouchement mal vécu, il peut être utile de comprendre ce qui s'est passé lors de cet accouchement : Quels actes ont été réalisés et pourquoi ? Quels produits ont été administrés ? Le bébé a-t-il été en danger ?

Depuis 2002, la Loi permet aux patients d'accéder à leur dossier médical sans passer par l'intermédiaire de leur médecin. Il suffit pour cela d'en faire la demande auprès de l'hôpital, de préférence par courrier recommandé avec Accusé de Réception, en joignant une photocopie de votre carte d'identité et un extrait d'acte de naissance de votre enfant.

- Lettre type de demande de dossier médical :
<http://timeo-asso.fr/content/uploads/images/lettre-type-dossier-medical.doc>

Quels éléments demander ?

Concernant un accouchement, il faudra demander l'intégralité du dossier obstétrical, comprenant le suivi de maternité ainsi que tout le déroulement de l'accouchement, l'intégralité des examens pratiqués (échographies, monitorings), les comptes-rendus de consultations et les comptes-rendus opératoires s'il y a lieu, toute correspondance entre professionnels de santé, ainsi que tous documents concernant la prise en charge de l'enfant.

Il faut bien préciser que vous demandez TOUS les documents relatifs à votre séjour de la date d'entrée à la date de sortie.

Modalités de consultation

- Vous pouvez demander à ce qu'on vous envoie une copie du dossier. Cette copie vous sera facturée au prix de la reproduction (photocopies papier ou CD-rom) ainsi que les frais d'envoi.
- Vous pouvez aussi demander à consulter votre dossier médical sur place (avec remise possible des copies des documents). Dans le cas d'une consultation sur place, un accompagnement médical doit être mis à votre disposition.

Vous pouvez mettre le CIANE en copie de votre courrier.

En principe, le dossier doit vous être envoyé sous 8 jours (2 mois pour un dossier datant de plus de 5 ans).

Que faire en cas de refus (ou de non-réponse) ?

- L'absence de réponse au bout d'un mois est considérée comme un refus.

Que faire selon le type d'établissement	Saisir la CADA	CNIL	Procureur de la République	Pôle santé du Défenseur des droits.
Etablissement public	X	X		X
Établissement privé participant au service public	X	X		X
Etablissement privé		X	X	X

- Dans le cas d'un établissement public, ou d'un établissement privé participant au service public, il faut [saisir la CADA](#) (Commission d'accès aux documents administratifs) dans les 2 mois suivant le refus. Si l'établissement persiste dans son refus malgré l'intervention de la CADA, il faut saisir le Tribunal administratif.
- Dans le cas d'un établissement privé, il faut saisir la commission interne de l'établissement. Il est aussi possible de porter plainte auprès de la [CNIL](#) ou du procureur de la République du Tribunal de grande instance dont vous dépendez.
- Qu'il s'agisse d'un établissement public ou privé, vous avez aussi la possibilité de saisir le Pôle santé du [Défenseur des droits](#).

Il faudra joindre à votre réclamation une copie de votre pièce d'identité ainsi qu'une copie de votre courrier initial de demande de dossier médical et la réponse écrite de l'établissement, si elle existe.

Une fois le dossier médical reçu, il faudra vérifier qu'il est complet (les pages du dossier de suivi de grossesse sont numérotées ainsi que les monitorings). Il est parfois nécessaire de refaire une demande lorsque le dossier est incomplet ; dans ce cas, il faudra bien préciser quelles sont les pièces ou les pages que l'on n'a pas reçues.

Pour en savoir plus:

- Fiche pratique du CISS "[Accès au dossier médical : quels recours face à un refus ?](#)"
- Commission d'accès aux documents administratifs <https://annuaire.service-public.fr/centres-contact/R284>

d) Besoin d'exprimer une réclamation, une plainte, de signaler un dysfonctionnement

Plusieurs possibilités s'offrent à vous, en fonction de la gravité des événements que vous avez vécus, de la confiance que vous avez dans vos interlocuteurs, etc. N'hésitez pas à en discuter avant de prendre une décision.

Les démarches présentées dans cette partie ne permettent pas d'obtenir une indemnisation. Pour toute recherche d'indemnisation, voir la partie e).

Faire valoir ses droits auprès de l'établissement

- Demander un rendez-vous avec le chef de service et/ou la sage-femme cadre

Une rencontre avec le responsable du service peut parfois suffire pour faire entendre sa plainte et/ou demander des explications.

Cette démarche est souvent conseillée par les établissements préalablement à une saisine du médiateur ou de la CDU. Toutefois, elle n'a rien d'obligatoire.

- Écrire au directeur de l'établissement

Quelle que soit la nature de la réclamation (médicale ou non), il est possible d'écrire au directeur de l'établissement. Celui-ci confiera l'instruction de la réclamation à la direction en charge du droit des patients, qui informera ensuite l'utilisateur des réponses apportées par les services concernés. La direction doit aussi informer l'utilisateur de la possibilité de recourir au médiateur.

- Saisir le médiateur

Depuis la Loi du 4 mars 2002, chaque établissement hospitalier doit proposer un service de médiation, composé d'un médiateur médecin et d'un médiateur non médecin. Selon la nature de la réclamation, ce sera l'un ou l'autre des médiateurs qui sera saisi.

Le médiateur peut être saisi soit directement (coordonnées disponibles auprès de l'établissement), soit par l'intermédiaire du directeur de l'établissement.

Il rencontre l'utilisateur, écoute ses griefs, et lui propose le cas échéant une rencontre avec le(s) professionnel(s) mis en cause. À l'issue de la médiation, le médiateur rédige un rapport qu'il envoie à l'utilisateur ainsi qu'à la Commission des Usagers (CDU). Si le rapport du médiateur ne satisfait pas l'utilisateur, celui-ci peut saisir la CDU.

Il informe l'utilisateur des différentes possibilités de recours en fonction de la gravité du préjudice : CCI, tribunal administratif, tribunal d'instance ou de grande instance, tribunal correctionnel...

- Contacter les représentants d'utilisateurs

Les réclamations peuvent aussi être adressées aux représentants d'utilisateurs, présents dans chaque établissement hospitalier. Leurs noms doivent être indiqués dans le livret d'accueil de l'établissement, et leurs coordonnées peuvent être obtenues auprès du responsable en charge des relations avec les utilisateurs.

- Les CDU (anciennement CRUQPC)

Les CDU (Commission Des Usagers) remplacent les CRUQPC (Commission des relations avec les utilisateurs et de la qualité de la prise en charge). Les établissements de santé avaient en principe jusqu'à décembre 2016 pour mettre en place une CDU.

La CDU/CRUQPC est chargée de veiller au respect des droits des patients. Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les utilisateurs de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

Les usagers peuvent saisir la CDU, soit directement, soit par l'intermédiaire du médiateur. La CDU veille à faciliter leurs démarches, afin que les personnes puissent exprimer leurs griefs et recevoir des réponses à leurs réclamations. Les CDU/ CRUQPC transmettent un rapport annuel à l'ARS (Agence Régionale de Santé).

Si les démarches auprès de l'établissement ne vous ont pas apporté satisfaction

- Adresser une réclamation à l'ARS

Les ARS (Agence Régionale de Santé) disposent d'un pôle « réclamations » chargé d'examiner toute réclamation mettant en cause la qualité de service rendu par un établissement de santé. Les coordonnées des référents « réclamations » sont disponibles sur les sites Internet de chaque ARS.

Préalablement à toute réclamation, les ARS demandent de s'adresser au Directeur de l'établissement concerné.

- Saisir le Conseil de l'Ordre des Médecins

Le Conseil Départemental de l'Ordre se prononce sur le respect de la déontologie médicale. En cas de plainte, le Conseil Départemental organise dans un premier temps une conciliation. En cas d'échec de conciliation, la plainte est transmise aux instances disciplinaires de l'Ordre.

Le Conseil de l'Ordre peut soit rejeter la plainte, soit sanctionner le médecin mis en cause (avertissement, blâme, interdiction temporaire, radiation). Il ne permet pas d'obtenir de réparation financière mais il peut orienter le plaignant vers les recours adaptés (CCI, Tribunaux).

Attention : En cas de rejet de la plainte, la Chambre Disciplinaire du Conseil de l'Ordre peut condamner le plaignant à une amende pour recours abusif ainsi qu'à verser des dommages et intérêts au médecin (exemple : plainte pour épisiotomie abusive, le couple de plaignants a finalement été condamné à une amende).

Le Conseil départemental de l'ordre des Sages-femmes peut être saisi pour toute plainte ou réclamation concernant une sage-femme exerçant en dehors du service public.

- Saisir le Défenseur des droits

Le Défenseur des droits peut être saisi gratuitement pour toute plainte concernant un établissement de santé public (ou une clinique privée investie d'une mission de service public).

Le Défenseur des Droits s'appuie sur 397 délégués qui peuvent recevoir le public sur l'ensemble du territoire national. Il est aussi possible de [faire une réclamation en ligne](#).

Avant de saisir le défenseur des droits pour une réclamation concernant un établissement de service public, il faut adresser sa réclamation par écrit au service concerné (direction de l'hôpital). Ce n'est qu'en absence de réponse satisfaisante ou de réponse dans un délai raisonnable que l'on peut demander l'intervention du Défenseur des droits.

Selon la nature de la réclamation, le Défenseur des droits peut :

- ne pas donner suite à une saisine (en indiquant les motifs de sa décision)
- proposer une conciliation
- orienter le plaignant vers un interlocuteur approprié
- agir auprès des personnes mises en cause (les entendre, les enjoindre de prendre des mesures)
- saisir les Conseils de l'ordre (médecins, sages-femmes)

Il ne peut pas interférer dans une procédure engagée devant un tribunal.

e) Besoin d'obtenir réparation financière pour un préjudice

Saisir la Commission de Conciliation et d'indemnisation² (CCI)

La CCI peut être saisie par tout patient victime d'un accident médical grave, dans le but d'obtenir une indemnisation rapide dans le cadre d'une procédure de règlement amiable.

Dans le cas d'une demande d'indemnisation, la CCI ne s'occupe que des cas répondant au moins à un des seuils de gravité ci-dessous :

- un dommage supérieur à 24% d'IPP (Incapacité Permanente Partielle),
- une ITT (Incapacité Totale de Travail) au moins égale à 6 mois consécutifs ou à 6 mois non consécutifs sur une période de 12 mois,
- lorsque la victime est déclarée définitivement inapte à exercer l'activité professionnelle qu'elle exerçait avant la survenue de l'accident médical,
- ou lorsque l'accident médical occasionne des troubles particulièrement graves, y compris d'ordre économique, dans ses conditions d'existence.

Déroulement de la procédure

À la réception du dossier, la Commission se prononce sur la recevabilité de la demande. Puis elle désigne un expert qui cherchera à déterminer les causes du dommage (faute professionnelle, accident médical, autre...). L'expert transmet un rapport d'expertise à la Commission dans un délai de 3 mois.

La Commission rend un avis dans un délai de 6 mois (en principe) à partir de la saisine (dans la pratique, ce délai peut atteindre 1 an).

Si l'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire, elle est fortement conseillée. Le médecin mis en cause sera de son côté assisté par un avocat, et son assureur suivra la procédure de très près.

Indemnisation

Si la Commission reconnaît une faute médicale ou si le dommage résulte d'une infection nosocomiale, l'assureur du professionnel mis en cause doit adresser une offre d'indemnisation à la victime dans les 4 mois.

Si au bout de 4 mois l'assureur n'a pas fait d'offre d'indemnisation, l'Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux, des Affections Iatrogènes et des Infections Nosocomiales (ONIAM) se substitue à l'assureur et propose une indemnisation à la victime.

Si la Commission conclut à un accident médical non fautif, c'est à l'[ONIAM](#) de faire une offre d'indemnisation à la victime.

Dans la pratique

L'avis de la CCI n'ayant pas de valeur contraignante, l'assureur du professionnel mis en cause peut refuser d'indemniser la victime même si la faute médicale a été reconnue. La victime est alors contrainte de se retourner vers l'ONIAM, qui propose une indemnisation très en dessous de ce qui peut être obtenu en procédure judiciaire. La victime est alors obligée, soit de se contenter d'une indemnisation très faible, soit d'entamer une procédure judiciaire.

Pour en savoir plus

Fiche du CISS "Droits des malades. Les commissions régionales de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales":

<http://www.leciss.org/sites/default/files/12-CRCI-fiche-CISS.pdf>

² anciennement Commission régionale de conciliation et d'indemnisation (CRCI)

Intenter une action en justice

Contre un établissement public

Saisir le tribunal administratif (TA). Avant de saisir le tribunal, il faut d'abord adresser une demande d'indemnisation au directeur de l'établissement (lettre recommandée avec AR).

En cas de réponse négative (absence de réponse dans un délai de 2 mois = refus), le plaignant doit saisir le TA dans un délai de 2 mois.

L'assistance d'un avocat est indispensable.

Contre un établissement privé

Pour un litige portant sur une demande de **moins de 10 000 €**, saisir le tribunal d'instance (TI) dont dépend l'établissement.

- Un règlement amiable du litige peut être proposé. En cas d'échec de la résolution amiable, le procès a lieu.
- L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire mais recommandée.

Pour un litige portant sur une demande de **plus de 10 000 €**, saisir le tribunal de grande instance (TGI) dont dépend l'établissement.

- L'assistance d'un avocat est obligatoire.

Contre un établissement public ou privé, une poursuite pénale est possible

En cas de faute grave ayant entraîné blessures ou décès, il est possible de porter plainte devant le Procureur de la République.

Si le Procureur de la République estime qu'une infraction pénale a été commise, il désignera un juge d'instruction pour traiter l'affaire. Dans le cas contraire, l'affaire sera classée sans suite.

Il est aussi possible saisir le doyen des Juges d'Instruction et de se porter partie civile devant le tribunal correctionnel.

La poursuite pénale permet à la fois d'obtenir la sanction pénale du praticien et la réparation financière du préjudice subi.

L'assistance d'un avocat est indispensable.