

Analyse du parcours des victimes de violences sexuelles au centre de prise en charge des violences sexuelles (CPVS) de Liège : une démarche d'amélioration continue pour l'organisation des soins

Auteur : Mulkens, Erika

Promoteur(s) : Paquay, Méryl

Faculté : Faculté de Médecine

Diplôme : Master en sciences de la santé publique, à finalité spécialisée en praticien spécialisé de santé publique

Année académique : 2025-2026

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/25490>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

CONVENTION DE COLLABORATION
DANS LE CADRE DE LA REALISATION D'UN TFE

ENTRE :

Centre Hospitalier Universitaire de Liège (CHU de Liège),

Ayant son siège social Avenue de l'Hôpital 1, 4000 Liège, Belgique

Établissement public dont la personnalité juridique a été créée par Arrêté royal du 31 mars 1987,

Enregistré à la BCE sous le numéro 0232.988.060.

Représenté par son Administrateur (CEO), Mr Marc DE PAOLI, désigné en cette qualité par décision du Conseil d'administration du 17 janvier 2022

En présence du Prof. Alexandre GHUYSEN, chef de service des urgences

Ci-après dénommé « le Partenaire » ;

ET :

L'Université de Liège, ayant son siège social à 4000 LIEGE, Place du 20 Août 7.

Enregistrée à la BCE sous le numéro 0325.777.171.

Représentée par Madame Anne-Sophie NYSSSEN, Rectrice et Madame Méryl PAQUAY

Ci-après dénommée « l'ULiège » ;

Ci-après dénommées conjointement « les Parties » ;

PREAMBULE

Dans le cadre de la réalisation du travail de fin d'étude (TFE) de Madame Erika MULKENS., étudiante en Master en Sciences de la Santé Publique à l'ULiège (ci-après « l'étudiante »), les Parties ont convenu de collaborer afin de permettre à l'étudiante de pouvoir réaliser des tâches et objectifs nécessaires à la réalisation de son TFE.

EN CONSEQUENCE, IL EST CONVENU CE QUI SUIIT :

Article 1

La collaboration convenue entre les Parties vise à permettre à l'étudiante de réaliser sa son TFE intitulé «Analyse du parcours des victimes de violences sexuelles au centre de prise en charge des violences sexuelles (CPVS) de Liège : une démarche d'amélioration continue pour l'organisation des soins ». Ce TFE et les entretiens que l'étudiante doit réaliser sont décrits dans la demande d'avis préalable adressée au Comité d'Ethique Hospitalo-Facultaire Universitaire de Liège portant le numéro 2025-599 et repris en Annexe 1 à la présente convention de collaboration.

Dans le cadre de cette collaboration, le Partenaire s'engage à permettre la réalisation du TFE tel que décrit que décrit en Annexe 1 (collaboration du Centre de prise en charge des violences sexuelles (CPVS) de Liège, via Carine THIRION, infirmière coordinatrice) , notamment par l'autorisation donnée à l'étudiante de réaliser des entretiens individuels et des focus groups auprès de professionnels volontaires employés par le Partenaire et

impliqués dans le parcours patient, par l'aide à l'identification et à la mise en contact de ces professionnels, ainsi que par la mise à disposition, sans frais, d'un local permettant la réalisation de ces entretiens et focus groups au sein du Partenaire.

Article 2

Le Partenaire se limite exclusivement à permettre la réalisation du TFE de l'étudiante. Cette autorisation ne constitue en aucun cas une participation ou une implication du Partenaire dans la conception, la réalisation, l'analyse, le contenu ou la finalité dudit TFE ni des entretiens que l'étudiante doit réaliser dans ce cadre.

En conséquence, le Partenaire ne pourra être tenu responsable d'aucun dommage, préjudice, réclamation ou conséquence quelconque, directe ou indirecte, découlant de la préparation, de la réalisation, de l'utilisation ou de la diffusion du TFE. L'ULiège assume seule et pleinement la responsabilité du TFE de l'étudiante et de toutes les actions entreprises dans ce cadre.

Article 3

Chaque partie supportera ses propres coûts.

Article 4

Dans le cadre de la présente convention, si les Parties sont amenées à traiter des données à caractère personnel, elles conviendront des modalités spécifiques définies de commun accord dans un contrat séparé.

Article 5

La présente convention prend cours à la dernière date de signature pour une durée d'un 1 an, sous la condition suspensive de l'obtention d'un avis favorable des comités d'éthique sollicités au sujet du projet tel que décrit en Annexe 1.

Article 6

Toute modification apportée à la présente convention devra être effectuée par un avenant écrit et signé par les Parties.

Article 7

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de tout retard ou impossibilité de remplir ses obligations contractuelles du fait exclusif de catastrophe naturelle, incendie, accident, troubles civils ou tout autre événement étant clairement en dehors de son contrôle.

La Partie invoquant la force majeure doit mettre tout en œuvre afin de limiter les conséquences de celle-ci. Dans le cas où la situation de force majeure s'étend sur une période supérieure à 1 mois, la partie à l'encontre de laquelle la force majeure aura été invoquée pourra de son seul jugement, dénoncer la convention ou suspendre temporairement l'exécution de la convention.

Article 8

Dans l'hypothèse où une Partie ne respecte pas ses obligations, telles que définies dans la présente convention, l'autre Partie lui adresse une mise en demeure par courrier recommandé.

À défaut de réaction de la Partie défaillante dans un délai de trente (30) jours calendriers à dater de l'envoi du courrier recommandé, l'autre Partie peut mettre fin à la présente convention, sans préavis ni indemnités, et sans préjudice de dommages et intérêts découlant de cette résiliation anticipée.

Article 9

Chaque Partie s'engage à ne pas utiliser le nom de l'autre Partie sans l'accord écrit préalable du cette dernière.

Article 10

La nullité d'une clause de la présente convention n'entraînera pas la nullité de la totalité de la convention, mais sera limitée à la clause en question.

Les Parties s'engagent, dans ce cas, à négocier de bonne foi la conclusion d'une nouvelle clause qui poursuivra le même objectif que la clause nulle et aura, dans toute la mesure du possible, des effets équivalents, afin de rétablir l'équilibre contractuel.

Article 11

La présente convention est régie par le droit belge.

Article 12

En cas de difficulté née de l'exécution de la présente convention, les Parties s'efforceront de la résoudre à l'amiable.

À défaut de solution amiable, tout litige lié directement ou indirectement à la présente convention sera soumis aux Cours et Tribunaux de Liège qui seront exclusivement compétents.

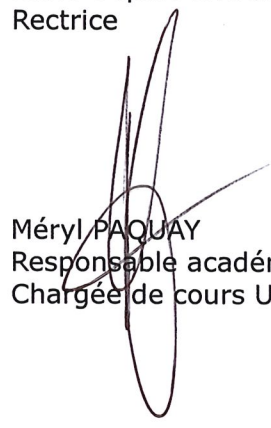
Article 13

Les Parties conviennent qu'elles peuvent signer le Contrat de façon manuscrite ou par le biais d'une technologie de signature électronique, avec un prestataire de services reconnu, tel que DocuSign, Adobe Sign, Lux Trust ou un logiciel équivalent, présentant des mesures de sécurité et d'identification similaires. Les Parties conviennent que les signatures électroniques figurant sur le Contrat ont la même valeur que les signatures manuscrites aux fins de validité, d'applicabilité et d'admissibilité

Pour l'ULiège



Anne-Sophie NYSSSEN
Rectrice



Méryl PAQUAY
Responsable académique du TFE
Chargée de cours ULiège

Pour le Partenaire



Marc DE PAOLI
Administrateur

27 MAR 2026



Alexandre GHUYSEN
Médecin chef de service des urgences

En présence de l'étudiante, Erika MULKENS

**Demande d'avis préalable sur l'application des lois dans le
cadre des mémoires de fin d'études**

(Version acceptée par le Comité d'Ethique en date du 23/09/2024)

Selon la loi belge du 7 mai 2004 relative aux expérimentations sur la personne humaine, toute recherche sur la personne humaine visant à développer les connaissances propres à l'exercice des professions de soins de santé¹ est soumise à l'approbation d'un comité d'éthique détenteur d'un agrément complet dans le cadre de la loi du 7 mai 2004.

Le présent formulaire a pour objectif d'aider le Comité d'Ethique Hospitalo-Facultaire Universitaire de Liège à déterminer si votre étude entre dans le champ d'application de la loi du 7 mai 2004 ou non. C'est pourquoi il est important de décrire clairement et de manière exacte les objectifs et la méthodologie développée en lien avec ceux-ci.

Attention !

Les documents suivants doivent être joints au présent formulaire :

- l'instrument de récolte des données (questionnaire, guide d'entretien, etc.)
- les documents qui seront utilisés pour le recrutement des participants (courriels, dépliants, etc.)

Pour les études qui entreraient dans le champ d'application de la loi du 7 mai 2004, la loi impose que celle-ci soit menée par une personne détentrice d'un agrément dans une des professions de santé. Cela implique qu'un chercheur qui n'est pas détenteur d'un agrément dans une des professions de santé, et qui souhaite réaliser un travail de recherche dans ce domaine, doit mener cette recherche sous la supervision d'un investigateur principal détenteur d'un agrément dans la profession de santé visée par ladite recherche. Le chercheur fait bien entendu partie de l'équipe de recherche et peut évidemment être premier auteur dans l'éventualité d'une publication.

L'avis donné par le Comité d'Éthique Hospitalo-Facultaire Universitaire est unique et contraignant. Il est un prérequis à toute initiation d'étude (Loi relative aux expérimentations sur la personne humaine du 7/05/2004, Art 10).

Si l'expérimentation est réalisée par une équipe de recherche, l'investigateur est le responsable de la conduite de la recherche et est parfois désigné investigateur principal (aussi appelé PI). Il doit être un professionnel de la santé¹. Dans le cas d'une étude soumise à la loi 2004, l'encadrant du mémoire peut être l'investigateur principal s'il est professionnel de la santé et membre de l'Université de Liège.

☐ L'encadrant, s'il est professionnel de la santé et qu'il est membre de l'Université de Liège

☒ L'étudiant, s'il est professionnel de la santé

☐ Autre, préciser :

Titre : infirmière et étudiante en master en sciences de la santé publique à finalité praticienne spécialisée en santé publique

Nom, prénom : Mulkens Erika

Ad courriel : erika.mulkens@student.uliege.be

Institution : ULiège

¹ Liste des professionnels de la santé : Médecins, dentistes, kinésithérapeutes, aides-soignants, infirmiers, sage-femmes, pharmaciens, les professions de la santé mentales et les professions paramédicales (assistant en pharmacie; audiologie; bandage, orthèses, et prothèse; diététique; ergothérapie; technologie de laboratoire médical; logopédie; soins oculaires; podologie; imagerie médicale; transport de patients (à l'exclusion du transport des personnes visées à l'article 1er de la loi du 8 juillet 1964 relative à l'aide médical urgente); soins bucco dentaires.

8. Résumé de l'étude

a. Votre étude est-elle un case report ?

Un case report est une étude rétrospective sur un seul cas, sans recueil de nouvelles données ou quelque information.

☐ Oui

☒ Non

Si vous avez répondu oui à la question 8.a, merci de fournir un résumé de votre étude ci-dessous. La suite du document (points 8.b/c/d et 9) ne vous concerne pas.

Si vous avez répondu non à la question 8.a, merci de compléter la suite du document.

b. Objectifs et indicateurs (liste des variables et instrument(s) de collecte des données à joindre en annexes)

Analyser le fonctionnement organisationnel du CPVS de Liège afin d'identifier l'actuel trajet de soin, identifier les problèmes liés à ce processus, rechercher des solutions avec les équipes des partis prenantes et de tester l'implémentation d'une des solutions afin d'optimiser la gestion des ressources humaines et d'améliorer l'efficacité du dispositif.

c. Synopsis du protocole de recherche (design/conception, population, méthode de recrutement, méthode de collecte de données et analyse statistique) (+/- 500 mots)

Le protocole de recherche intitulé «

L'étude adopte une démarche d'amélioration continue fondée sur le modèle PDCA (Plan–Do–Check–Act), qui offre un cadre structuré pour observer les pratiques actuelles, identifier les points d'amélioration et évaluer les effets des actions mises en œuvre. Cette approche permet de combiner une réflexion analytique et opérationnelle, en cherchant à mieux comprendre les mécanismes organisationnels internes du CPVS et à dégager des pistes concrètes d'optimisation.

La recherche repose sur l'utilisation combinée de données quantitatives et qualitatives.

- Les données quantitatives seront issues des bases médico-administratives internes du CPVS, préalablement anonymisées afin de préserver la confidentialité et la protection des données. Les variables exploitées concerneront notamment les caractéristiques sociodémographiques des victimes (âge, genre), les éléments relatifs à la prise en charge (délai entre l'agression et la première consultation, type de soins réalisés, continuité du suivi post-agression) ainsi que certains indicateurs organisationnels.
- Les données qualitatives seront recueillies auprès des professionnels du CPVS à travers des entretiens semi-directifs ou des groupes de discussion. Ces échanges permettront de mieux comprendre les expériences, les perceptions et les difficultés rencontrées dans la coordination et la mise en œuvre des soins, tout en identifiant les améliorations perçues comme prioritaires par les équipes.

La démarche d'analyse s'appuiera sur plusieurs outils méthodologiques issus de la gestion de la qualité, tels que la cartographie du flux patient pour visualiser le parcours type au sein du dispositif, le diagramme d'Ishikawa et la méthode des "5 pourquoi" pour identifier les causes racines des dysfonctionnements, ainsi qu'une matrice effort/impact permettant de hiérarchiser les actions d'amélioration selon leur faisabilité et leur potentiel d'impact.

Le suivi des effets des propositions d'amélioration s'effectuera à l'aide d'indicateurs de performance tels que le délai de prise en charge, la continuité du suivi ou encore la satisfaction des victimes et des professionnels. Ces indicateurs seront présentés sous forme de run charts et de control charts, permettant d'observer les évolutions dans le temps et de mesurer la stabilité des processus organisationnels.

Ce travail n'implique aucun contact direct avec les victimes et s'appuie exclusivement sur des données anonymisées. Les considérations éthiques ont donc été intégrées en amont afin de garantir la confidentialité et la non-

traçabilité des informations utilisées. Cette étude vise à apporter une meilleure compréhension des dynamiques organisationnelles au sein du CPVS de Liège et à soutenir la mise en place d'une démarche structurée d'amélioration continue au service de la qualité des soins prodigués aux victimes de violences sexuelles.

- d. Liste des mesures techniques et/ou organisationnelles mises en place pour a) respecter les règles du RGPD (par ex. utilisation d'un formulaire en ligne respectueux du cahier des charges RGPD) et b) assurer la sécurité et la confidentialité des données récoltées (logiciel utilisé, limitation des accès, destruction des données au terme de l'étude).

Pour plus d'informations sur les obligations RGPD, merci de consulter le site <https://my.student.uliege.be/rgpd-memoire-et-tfe>

L'ensemble des données sera strictement anonymisé et traité dans le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD). Aucune donnée nominative ne sera collectée, et seules les variables indispensables à l'analyse seront exploitées. L'étude ne comportera aucun contact direct avec les victimes et s'inscrit dans un cadre institutionnel.

9. Afin de justifier si l'avis du Comité d'Ethique est requis ou non, merci de répondre par oui ou par non aux questions suivantes, en lien avec les objectifs et la nature des données de l'étude :

1. L'étude est-elle destinée à être publiée ? Oui
2. L'étude est-elle interventionnelle chez des patients (va-t-on tester l'effet d'une modification de prise en charge ou de traitement dans le futur, doivent-ils remplir des questionnaires en dehors de leurs soins définis par les recommandations de bonnes pratiques) ? Non
3. Les données recueillies sont-elles directement liées à la santé physique ou mentale des participants (par ex.: la fréquence cardiaque, le temps de réaction, la saturation en oxygène, l'endurance physique, la qualité de vie, le stress dans la vie quotidienne, l'autonomie, ...) ? Non
4. L'étude comporte-t-elle une enquête sur des aspects intrusifs ou délicats de la vie privée, quelles que soient les personnes interviewées (la sexualité, l'origine

- ethnique, la santé physique ou mentale, la génétique ou biométrie, les convictions religieuses ou philosophiques, les opinions politiques) ? Non
5. S'agit-il d'un questionnaire portant sur des données à caractère non intrusif ou non délicat MAIS utilisé dans le cadre d'un suivi médical précis (par ex. : les habitudes alimentaires chez les patients atteints d'une maladie chronique, la fréquence d'activité physique chez les patients diabétiques) ? Non
 6. L'étude comporte-t-elle des questionnaires ou entretiens qui sont potentiellement perturbants ? Non
 7. Y a-t-il enquête sur la qualité de vie ou l'adhésion thérapeutique de patients traités pour une pathologie spécifique ? Non
 8. Y a-t-il enquête auprès de personnes vulnérables (mineurs, femmes enceintes, malades ayant des troubles cognitifs, malades en phase terminale, patients déficients mentaux, ...) ? Non
 9. S'agit-il exclusivement d'une étude rétrospective ? Non
 10. S'agit-il uniquement de questionnaires adressés à des professionnels de santé sur leur pratique professionnelle, sans caractère délicat (exemples de caractère délicat : antécédents de burn-out, conflits professionnels graves, assuétudes, etc.) ? Non
 11. S'agit-il exclusivement d'une enquête sur l'organisation matérielle des soins (organisation d'hôpitaux ou de maisons de repos, trajets de soins, gestion de stocks, gestion des flux de patients, comptabilisation de journées d'hospitalisation, coût des soins, ...) ? Non
 12. S'agit-il exclusivement d'enquêtes auprès de personnes non sélectionnées sans caractère intrusif, enquêtes de rue, sur les réseaux sociaux... (par exemple sur des habitudes sportives, alimentaires) ? Non
 13. S'agit-il exclusivement d'une validation de questionnaire existant dans une autre langue (où l'objet de l'étude est le questionnaire) ? Non
 14. S'agit-il exclusivement d'une revue bibliographique ? Non

Si les réponses aux questions 1 à 8 comportent au minimum un « oui », il apparaît probablement que votre étude devra être soumise pour avis au Comité d’Ethique.

Si les réponses aux questions 9 à 14 comportent au minimum un « oui », il apparaît probablement que votre étude ne devra pas être soumise pour avis au Comité d’Ethique.

En fonction de l’analyse du présent document, le comité d’éthique vous informera de la nécessité ou non de déposer le protocole complet de l’étude. La liste des documents à déposer se trouvent dans la demande d’avis pour étude soumise à la loi de 2004, sur le site internet du comité d’éthique.

L’encadrant du mémoire sollicite l’avis du Comité d’Ethique car :

- ☐ cette étude est susceptible de rentrer dans le cadre de la loi relative aux expérimentations sur la personne humaine. Le promoteur attend dès lors l’avis du CE sur l’applicabilité ou non de la loi.
- ☐ cette étude n’est pas susceptible de rentrer dans le cadre de la loi relative aux expérimentations sur la personne humaine, mais un avis du CE est nécessaire en vue d’une publication.

Date : _____

Nom et signature de l’encadrant : _____

Date : 22/10/20225

Nom et signature de l’investigateur principal : Mulkens Erika

Date : 22/10/2025

Nom et signature de l’étudiant : Mulkens Erika

Attention !

Que votre étude entre ou non dans le champ d'application de la loi du 7 mai 2004, la collecte et le traitement des données doivent être effectués en parfaite conformité avec le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

Deux scénarios sont actuellement possibles :

- 1) Le Comité d'Ethique vous informe que l'étude proposée entre dans le champ d'application de la loi du 7 mai 2004

L'étudiant sera alors tenu d'utiliser, lors du dépôt du protocole complet de l'étude, le modèle de document d'information et de consentement du Comité d'Ethique, lesquels contiennent des clauses RGPD.

- 2) Le Comité d'Ethique vous informe que l'étude proposée n'entre pas dans le champ d'application de la loi du 7 mai 2004

L'étudiant sera alors tenu d'utiliser le document RGPD proposé par l'Université (plus d'informations via le lien : <https://my.student.uliege.be/rgpd-memoire-et-tfe>). Ce document ne sera pas soumis au Comité d'Ethique.