



FORMATION **EXPERTE**

COMMISSION DES USAGERS : MAÎTRISER LA PRATIQUE
DE LA MÉDIATION EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

EXPERT INTERVENANT :

Dr Jean-François DE FREMONT
praticien hospitalier, expert en médiation



Paris
26 et 27 mai. 2025



Paris / Malakoff
22 et 23 sep. 2025

COMMISSION DES USAGERS : MAÎTRISER LA PRATIQUE DE LA MÉDIATION EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

 2 jours

 1065 € TTC

 26-27/05/2025 - Paris
22-23/09/2025 - Paris/Malakoff

 Disponible en intra

OBJECTIFS

- Maîtriser les principes généraux de la médiation en établissement de santé : renforcer le rôle du médiateur et améliorer la gestion des réclamations
- Optimiser le déroulé de la médiation : conduire efficacement les entretiens de médiation et rédiger des comptes-rendus pertinents
- Organiser et sécuriser les suites de la médiation : assurer un suivi efficace des décisions de la CDU
- Analyser des cas et effectuer des exercices de mise en situation : développer des compétences pratiques pour gérer les plaintes et réclamations

PROGRAMME

I. MAÎTRISER LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA MÉDIATION

- Finalité de la médiation et rôle du médiateur
- Fonctionnement de la CDU et modalités d'examen des réclamations

II. OPTIMISER LE DÉROULÉ DE LA MÉDIATION

- Conduite de l'entretien de médiation
- Simulation d'entretiens et jeux de rôle
- Rédaction du compte-rendu de médiation
- Analyse critique et discussion autour de comptes-rendus

III. ORGANISER ET SÉCURISER LES SUITES DE LA MÉDIATION

- Réunion de la CDU
- Suivi des décisions de la CDU
- Voies de recours

IV. ANALYSER DES CAS ET EXERCICES DE MISE EN SITUATION

- Analyse de différents types de plaintes ou réclamations
- Exercices de mise en situation

V. ÉVALUATION DE LA SESSION

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthodes mobilisées :

- Apports théoriques
- Travail d'analyse et d'échange à partir des expériences des stagiaires et de l'expert-formateur
- Ateliers pratiques
- Séance de questions-réponses
- Evaluation pré-post formation

PROFIL DES INTERVENANTS

- Dr Jean-François DE FREMONT : praticien hospitalier, expert en médiation
- Expert membre du réseau Phosphoria

PUBLIC CONCERNÉ

- Médecins médiateurs de la CDU et leurs suppléants
- Médiateurs non-médecins de la CDU et leurs suppléants
- Président et autres membres de la CDU
- Direction de la clientèle et des droits des patients
- Direction des affaires juridiques et médicales
- Direction de la qualité
- Directeurs des soins et coordonnateurs généraux des soins
- Cadres supérieurs et cadres de santé
- Représentants des usagers

LES + PHOSPHORIA

- Simulations et jeux de rôle pour une approche pratique
- Expertise de médiateurs expérimentés
- Focus sur l'amélioration des pratiques de médiation et la réduction des contentieux

BULLETIN D'INSCRIPTION

VALANT CONVENTION SIMPLIFIÉE DE LA FORMATION CONTINUE

Merci de bien vouloir retourner ce document complété à formation@phosphoria-formation.fr



Organisme de formation spécialisé du secteur sanitaire et médico-social
Déclaration d'activité n° 1192 08550 92 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) ODPC n°1502

Référence module : MOD_00511 : Commission des Usagers : maîtriser la pratique de la médiation en établissement de santé

Tarif individuel : 1065€	▼ Choisir votre session : Durée : 2 jours - 14h de 9h00 à 17h00	
Notre offre exclusive à la commande : pour 2 participants à la même formation -10% pour 3 participants à la même formation -25%	☐ 26-27/05/2025 - Paris	☐ 22-23/09/2025 - Paris/Malakoff

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 1

▼ Civilité	▼ Prénom :	▼ Nom :	▼ Besoin d'assistance si situation de handicap :	
☐ Mme ☐ Mr ☐ Dr. ☐ Pr.			☐ Oui	☐ Non
► Fonction (Métier) :				
▼ N°RPPS	▼ Adresse e-mail (Obligatoire)		▼ Téléphone portable (Obligatoire)	

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 2

▼ Civilité	▼ Prénom :	▼ Nom :	▼ Besoin d'assistance si situation de handicap :	
☐ Mme ☐ Mr ☐ Dr. ☐ Pr.			☐ Oui	☐ Non
► Fonction (Métier) :				
▼ N°RPPS	▼ Adresse e-mail (Obligatoire)		▼ Téléphone portable (Obligatoire)	

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 3

▼ Civilité	▼ Prénom :	▼ Nom :	▼ Besoin d'assistance si situation de handicap :	
☐ Mme ☐ Mr ☐ Dr. ☐ Pr.			☐ Oui	☐ Non
► Fonction (Métier) :				
▼ N°RPPS	▼ Adresse e-mail (Obligatoire)		▼ Téléphone portable (Obligatoire)	

RENSEIGNEMENTS DE LA PERSONNE EN CHARGE DU DOSSIER

☐ Cocher cette case si la personne en charge du dossier et le participant sont la même personne

► Civilité : ☐ Mme ☐ Mr ☐ Dr. ☐ Pr.	► Prénom :	► Nom :
▼ Fonction (Métier) :		▼ Service ou Pôle d'appartenance :
☐ Directeur des affaires médicales ☐ Directeurs des soins ☐ Dir/Resp de la formation continue		☐ Dir/Resp des ressources humaines ☐ Responsable administratif ☐ Autre :
► Adresse e-mail (Obligatoire) :		► Téléphone (Obligatoire) :

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ÉTABLISSEMENT

☐ Établissement	☐ Personne Physique	
► Raison Sociale :		► Numéro de SIRET :
► Adresse (numéro, voie et complément) :		
► Code Postal :	► Ville :	

SERVICE FACTURATION

☐ Cocher si identique à l'adresse du service formation

► Prénom :	► Nom :	► E-mail :	► Téléphone :
▼ Frais d'inscription pris en charge par :		▼ Subrogation financière par :	
☐ L'Établissement ☐ Participant		☐ ANFH ☐ Autre OPCO ☐ Autre (préciser) :	
► Raison Sociale :	► Facturation sur Chorus Pro : ☐ Oui ☐ Non	► Si oui, N° d'engagement :	
► Adresse (numéro, voie et complément) :			
► Code Postal :	► Ville :	► E-mail :	

SIGNATURES ET CACHETS (Incluant les pages suivantes)

Fait à.....le	Fait à.....le
Le client	L'Entreprise Médicale

POURQUOI CHOISIR PHOSPHORIA

par L'Entreprise Médicale

Un savoir-faire pédagogique éprouvé depuis 26 ans

4000 professionnels de santé formés chaque année et plus de 200 formateurs experts santé

300 formations en management, organisation de soins, droits et responsabilités, qualité et gestion des risques, stratégie et performance

Membre du Groupe MNH, une priorité donnée à la santé physique et psychologique des soignants

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONTACT

Si besoin d'une assistance en rapport avec une situation de handicap contactez-nous :

par téléphone : 01 47 24 07 99 - par mail : formation@phosphoria-formation.fr

PARTICIPATION

Les prix hors taxe par participant sont indiqués sur le programme de chaque formation inter-entreprise. Les formations intra-entreprise font l'objet d'un devis.

Ce prix non soumis à TVA comprend :

la participation à la session de formation, rafraîchissements, boissons chaudes et viennoiseries (présentiel). Les déjeuners sont à la charge des stagiaires.

INSCRIPTION

Dès réception du bulletin d'inscription pour un ou plusieurs participants valant convention simplifiée de la formation continue, une confirmation vous sera adressée. Une convocation et un plan d'accès vous seront adressés ultérieurement.

Notre offre exclusive à la commande :

pour 2 participants à la même formation -10%

pour 3 participants à la même formation -25%

MODALITÉS DE PAIEMENT

Le règlement du prix de la formation a lieu à réception de facture. Celui-ci, en précisant toujours le numéro de facture, comptant et sans escompte, est effectué :

- par chèque à l'ordre de l'Entreprise Médicale
ou
- par virement direct à l'ordre de : Société Générale, compte l'Entreprise Médicale – IBAN : FR76 3000 3033 9100 0200 2557 831 – BIC : SOGEFRPP

Tout paiement postérieur aux dates d'échéance prévues engendrera des pénalités de retard égales à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT

La signature du bulletin d'inscription vaut bon de commande et signifie acceptation sans réserve des conditions de participation mentionnées ci-dessous.

Pour toute annulation dans les 20 jours intervenant avant le premier jour de formation : 50% du coût total de la formation est due.

Pour toute annulation intervenant 8 jours avant le premier jour de formation : 100% du coût total de la formation est due.

Toutefois, Phosphoria offre la possibilité à l'entreprise, avant le début du stage, de remplacer le stagiaire initialement inscrit par une autre personne ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, et ce après accord de notre équipe pédagogique et sous condition de retour signé des conventions. Pour les formations intra-établissement : toutes annulations par l'établissement doit être confirmée par écrit, cette dernière entraînera la facturation des frais engagés sur présentation de justificatifs.

Report des formations : toute demande de report doit être formulée par écrit et reçue 4 semaines avant le 1^{er} jour de la formation.

Les reports d'inscription sur une autre session du même programme de formation jusqu'à la fin de l'année calendaire sont admis moyennant des frais supplémentaires forfaitaires de 95 €, sous réserve du règlement de la facture concernée.

Annulation des organisateurs : les organisateurs se réservent la possibilité d'annuler cette formation à tout moment et pour quelque raison que ce soit. Dans la mesure du possible, les stagiaires inscrits sont avertis par écrit. Seuls les frais d'inscription sont remboursés conformément à l'article L 6354-1 du Code du travail, y compris dans l'hypothèse d'une annulation due à un cas de force majeure survenu notamment le jour-même de la formation.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les présentes conditions définissent le cadre de collecte et de traitement des données personnelles par L'Entreprise Médicale lors de l'inscription aux formations. Les données requises sont essentielles à la gestion de l'inscription et à la communication relative aux formations.

L'utilisation des données se limite à ces fins, excluant toute cession à des tiers.

L'Entreprise Médicale garantit la confidentialité et la sécurité des données conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1976. Les participants disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, exerçable par demande écrite.

Pour toutes questions relatives à votre inscription,

merci de contacter l'équipe Administration des ventes : formation@phosphoria-formation.fr

