



UFR des sciences médicales

DIPLÔME UNIVERSITAIRE MEDIATION EN SANTE, PREVENTION ET REGLEMENT AMIABLE DES CONFLITS

Il est créé à l'Université de Bordeaux, à compter de l'année universitaire 2025-2026, un diplôme universitaire intitulé « Médiation en santé, prévention et règlement amiable des conflits ».

1 - Objectifs de la formation

L'objectif général est de former à la médiation, les personnels cadres et cadres dirigeants et les professionnels des établissements sanitaires et médico-sociaux des secteurs public et privé, et les professionnels libéraux du soin et de la santé, dans un cadre de formation initiale et continue, et de reconversion professionnelle du personnel qualifié en santé, afin d'améliorer la gestion de conflits au travail en milieu de santé.

Il s'agit de former les acteurs du système de santé à la médiation telle que définie juridiquement et déontologiquement comme mode de prévention et résolution amiable de conflits, comprenant la médiation conventionnelle entre usagers du système de santé et les établissements de soin et de santé, la médiation interne entre professionnels au sein du même établissement, et la médiation de la consommation sur les prestations complémentaires au soin médical.

L'approche théorique et pratique de la médiation est centrée sur les enjeux de la santé publique : l'accès aux soins et aux droits des usagers du système de santé, la relation médecin-patient et l'éthique médicale, la prévention en santé au travail des acteurs du système de santé, et le traitement des plaintes et des réclamations des usagers.

2 - Responsables

Responsable principal :
Professeur Véronique AVEROUS
veronique.averous@chu-bordeaux.fr
CHU de Bordeaux
Service de Médecine palliative
1 rue Jean Burguet – 33000 BORDEAUX

Coresponsable :

Professeur Thibaud Haaser

CHU de Bordeaux – Service de radiothérapie

thibaud.haaser@chu-bordeaux.fr

Coresponsable pédagogique :

Madame Céline CARRIER

Médiatrice et formatrice

32, rue Hériard Dubreuil

33000 Bordeaux

celinecarriermediateur@gmail.com

3 - Organisation de la formation :

- **3-1 Capacité d'accueil :**

Le nombre maximum d'étudiants est fixé à **12** et le maximum à **20**.

- **3-2 Durée de la formation :**

La formation dure une année universitaire et est ouverte tous les ans.

- **3-3 Enseignement théorique :**

Le volume global horaire est de **217** heures en présentiel et distanciel de fin septembre/début octobre à juin de chaque année et organisé comme suit :

- 157 heures de formation réparties sur 2.5 jours par mois
- 60 heures d'autoformation (mémoire ou projet professionnel)

- **3-4 Stages* :**

Ce diplôme n'est pas ouvert au stage.

4 - Conditions d'inscriptions

Titre ou niveau prérequis : Bac +5 avec validation d'expérience, et bac +3 et +4 sur dossier et validation d'expérience

Public visé :

- personnels cadres et cadres dirigeants et professionnels des établissements sanitaires et médico-sociaux, professionnels libéraux de la santé et du soin, des secteurs public et privé
- étudiants en M2 en sciences médicales
- internes

Il conviendra de joindre à votre dossier de candidature : un curriculum vitae, une lettre de motivation et le diplôme requis pour accéder à la formation (à minima).

5 - Coût de la formation

En formation initiale : 700€ /an

En formation continue :

- Reprise d'études non financées : **1700€ /an**
- Reprise d'études financées : **2860€ /an**

Auquel s'ajoutent les droits d'inscription correspondant à la base du droit d'inscription de Licence.

6 - Contrôle des connaissances et conditions de validation :

- **6-1 : Nombre de sessions :**

Il est organisé une session d'examen par an.

- **6-2 : Nature des épreuves :**

- Rédaction d'un mémoire ou projet professionnel
- Soutenance orale du mémoire : 20mn ((10 mn présentation + 10 mn questions).

- **6-3 : Validation :**

Pour être admis, le candidat doit :

- rédiger et mettre en forme un mémoire ou un projet professionnel dans les conditions et méthode demandées,
- satisfaire aux conditions d'assiduité : présence obligatoire
- obtenir une note au moins égale à 10/20 à l'ensemble des épreuves.

- **6-4 : Disposition prévues en cas d'échec :**

Le redoublement n'est pas autorisé.

7 – Délivrance du diplôme :

Après obtention, le Diplôme est remis à l'étudiant :

- Par voie postale après une demande écrite
- En main propre sur présentation d'une pièce d'identité

Création :

Conseil UFR des Sciences Médicales du 14/04/2025
Conseil du Collège Sciences de la santé 13/05/2025
(Version 1)

Modification :

Mis à jour (programme en annexe) le 09/02/2026
(Version 1-1)

Suspension 2025/2026 :

Conseil UFR des Sciences Médicales du 15/12/2025
Conseil du Collège Sciences de la santé 18/03/2026
(Version 2)

Annexe
Programme de l'enseignement

SESSIONS/ MODULES	INTITULE (CM : cours magistral /TD : travaux dirigés /TP : travaux pratiques)	JOURS	HORAIRES (Hors pauses)
Accueil	Accueil et méthodologie	30/09/2026	14h00-17h00
Module 1	Introduction à la médiation : Le renouveau de la médiation (CM)	01/10/2026	9h00-12h30
Module 1	Introduction à la conflictologie (CM)	01/10/2026	13h30-17h00
Module 1	La médiation en santé contre les inégalités sociales (CM)	02/10/2026	9h00-12h30
Module 1	La médiation au service de la santé et du médico-social (CM)	02/10/2026	13h30-17h00
Module 1	Le cadre juridique de la médiation au prisme de la relation de soin : perspective comparée France-Québec (CM)	03/10/2026	9h00-12h30
Module 1	Droits des patients et usagers (CM)	05/11/2026	9H00-12h30
Module 1	Droits des patients et usagers (CM)	05/11/2026	13h30-17h00
Module 1	Le défenseur des droits pôle santé (CM)	06/11/2026	09h00-12h30
Module 1	Droit de l'action de groupe en santé (TD)	06/11/2026	13h30-17h00
Module 1	Rédaction de la convention de médiation (TD)	07/11/2026	09h00-12h00
Module 1	Ethique et déontologie en santé (CM)	03/12/2026	09H00-12h30
Module 1	Ethique et déontologie du médiateur et de la médiation en milieu de santé (CM)	03/12/2026	13h30-17h00
Module 1	La médiation dans le cadre des soins palliatifs et de la fin de vie (TD)	04/12/2026	09h00-12h30
Module 1	La gestion émotionnelle au travail face aux violences en milieu de santé (TD)	04/12/2026	13h30-17h00
Module 1	L'accueil et l'écoute des besoins des usagers du système de santé (TD)	05/12/2026	09h00-12h30
Module 1	Les bases neurologiques des conflits et troubles de la personnalité (CM)	07/01/2027	09h00-12h30
Module 1	L'accueil et l'écoute des besoins des usagers du système de santé : la mise en pratique des outils de communication (TP)	07/01/2027	13h30-17h00
Module 1	L'accueil et l'écoute des besoins des usagers du système de santé : la mise en	08/01/2027	09h00-12h30

	pratique des outils de communication (TP)		
Module 2	L'obligation de sécurité et de santé au travail et les risques psychosociaux ou la charge de travail (CM)	08/01/2027	13h30-17h00
Module 2	La prévention primaire en santé au travail des professionnels du soin et de la santé, en lien avec les conditions relationnelles de travail (TD)	09/01/2027	09h00-12h30
Module 2	Le cadre juridique du harcèlement moral au travail (CM)	04/02/2027	09h00-12h30
Module 2	Qualité de Vie et Conditions de Travail, et management en milieu de santé (CM)	04/02/2027	13h30-17h00
Module 2	La santé mentale et organisation du travail en droit de la fonction publique (CM)	05/02/2027	09h00-12h30
Module 2	La théorie du conflit et de la gestion de conflits pour améliorer son approche du conflit au travail (TD)	05/02/2027	13h30-17h00
Module 2	Le cadre juridique de la médiation conventionnelle au travail (CM)	06/02/2027	09h00-12h30
Module 2	Les conflits de valeurs autour du soin, l'approche éthique (CM)	04/03/2027	09h00-12h30
Module 2	La prévention et la gestion des conflits au bloc opératoire (TD)	04/03/2027	13h30-17h00
Module 2	Théorie de la communication et des outils de communication du médiateur (CM)	05/03/2027	09h00-12h30
Module 2	Théorie de la communication et des outils de communication du médiateur (CM)	05/03/2027	13h30-17h00
Module 2	L'organisation de la médiation et du processus de médiation comme mode amiable de règlement de conflit (TD)	06/03/2027	09h00-12h30
Module 2	La médiation interne en établissement médico-social (TD)	01/04/2027	09h00-12h30
Module 2	La médiation organisationnelle et prévention des conflits (TD)	01/04/2027	13h30-17h00
Module 2	La médiation de projet (TD)	02/04/2027	09h00-12h30
Module 2	La mise en pratique des outils de communication de la médiation (TP)	02/04/2027	13h30-17h00
Module 2	La mise en pratique des outils de communication de la médiation (TP)	03/04/2027	09h00-12h30
Module 2	La mise en pratique des techniques de résolution amiable de conflits (TP)	22/04/2027	09h00-12h30
Module 2	La mise en pratique des techniques de résolution amiable de conflits (TP)	22/04/2027	13h30-17h00
Module 2	La mise en pratique de la médiation en résolution amiable de conflits (jeux de rôles) (TP)	23/04/2027	09h00-12h30

Module 2	La mise en pratique de la médiation en résolution amiable de conflits (jeux de rôles) (TP)	23/04/2027	13h30-17h00
Module 2	La pratique de l'aide à la décision dans les organisations en milieu médico-social (TD)	24/04/2027	09h00-12h30
Module 2	Les retours d'expérience de la conciliation et de la médiation interne en milieu hospitalier (TD)	20/05/2027	09h00-12h30
Module 3	Les frais de santé (CM)	20/05/2027	13h30-17h00
Module 3	Droit de la consommation et droit de la médiation de la consommation (CM)	21/05/2027	09h00-12h30
Module 3	La facturation des établissements sanitaires et medico-sociaux et la prise en charge (TD)	21/05/2027	13h00-17h00
Module 3	L'application de la médiation au traitement des plaintes et des réclamations des usagers du système de santé (TD)	22/05/2027	09h00-12h30

Oraux de soutenance de mémoire : 24 et 25 juin 2027