

Collège Sciences de la santé

Scolarité D.U. Santé

Case 148

146, rue Léo Saignat

CS 61292 33076 BORDEAUX Cedex

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

UFR de rattachement : UFR des Sciences Médicales

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 générale de la formation :

3-1 Capacité d'accueil :

Minimum : 12, maximum : 20

3-2 Durée de la formation :

La durée est de 1 an et est ouverte tous les ans.

3-3 Enseignement théorique :

Le volume global horaire est de 217 heures en présentiel et distanciel de janvier à septembre 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 Stage*:

Ce diplôme n'est pas ouvert au stage.

4/ Conditions d'inscription :

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

Auxquels 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 session :

Il est organisé 1 session d'examen.

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 Dispositions 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)

PROGRAMME

SESSIONS/ MODULES	INTITULE	JOURS	HORAIRES (Hors pauses)
Accueil	Accueil et méthodologie	07/01/2026	14h00 - 17h00
Module 1	Introduction à la médiation : Le renouveau de la médiation	08/01/2026	9h - 12h30
Module 1	Introduction à la conflictologie	08/01/2026	13h30 - 17h00
Module 1	La médiation en santé contre les inégalités sociales	09/01/2026	9h - 12h30
Module 1	La médiation au service de la santé et du médico-social	09/01/2026	13h30 - 17h00
Module 1	Droit de la médiation en santé	10/01/2026	9h - 12h30
Module 1	Droits des patients et usagers	29/01/2026	9h - 12h30
Module 1	Droits des patients et usagers	29/01/2026	13h30 - 17h00
Module 1	Le défenseur des droits pôle santé	30/01/2026	9h - 12h30
Module 1	Droit de l'action de groupe en santé	30/01/2026	13H30 -17h00
Module 1	Rédaction de la convention de médiation	31/01/2026	9H - 12h00
Module 1	Ethique et déontologie en santé	25/02/2026	9h - 12h30
Module 1	Ethique et déontologie du médiateur et de la médiation en milieu de santé	25/02/2026	13h30 - 17h00
Module 1	La médiation dans le cadre des soins palliatifs et de la fin de vie	26/02/2026	9h - 12h30
Module 1	La gestion émotionnelle au travail face aux violences en milieu de santé	26/02/2026	13h30 - 17h00
Module 1	L'accueil et l'écoute des besoins des usagers du système de santé	27/02/2026	9h - 12h30
Module 1	De l'approche psychologique à l'approche psychosociale du conflit : quels enjeux ?	26/03/206	9h - 12h30
Module 1	L'accueil et l'écoute des besoins des usagers du système de santé	26/03/206	13h30 - 17h00
Module 1	L'accueil et l'écoute des besoins des usagers du système de santé	27/03/2026	9h - 12h30
Module 2	Prévention primaire en santé au travail des professionnels de santé et du médico-social	27/03/2026	13h30 - 17h00
Module 2	Le cadre juridique de la prévention primaire en santé au travail en milieu de santé et médico-social	28/03/2026	9H - 12h30

Module 2	Le cadre juridique du harcèlement moral	23/04/2026	9h - 12h30
Module 2	La boîte à outils de la gestion des conflits : l'avant-conflit	23/04/2026	13h30 - 17h00
Module 2	La théorie du conflit et de la gestion de conflits pour améliorer son approche du conflit au travail	24/04/2026	9h - 12h30
Module 2	La théorie du conflit et de la gestion de conflits pour améliorer son approche du conflit au travail	24/04/2026	13h30 - 17h00
Module 2	Le cadre juridique de la médiation conventionnelle au travail	25/04/2026	9h - 12h30
Module 2	L'organisation de la médiation et du processus de médiation comme mode amiable de règlement de conflit	21/05/2026	9h - 12h30
Module 2	L'organisation de la médiation et du processus de médiation comme mode amiable de règlement de conflit	21/05/2026	13h30 - 17h00
Module 2	Théorie de la communication et des outils de communication du médiateur	22/05/2026	9h - 12h30
Module 2	Théorie de la communication et des outils de communication du médiateur	22/05/2026	13h30 - 17h00
Module 2	QVCT et management en milieu de santé : comment concilier bien-être au travail et performance de l'hôpital ?	23/05/2026	9h - 12h30
Module 2	La médiation interne en établissement médico-social	11/06/2026	9h - 12h30
Module 2	La médiation organisationnelle et prévention en santé au travail	11/06/2026	13h30 - 17h00
Module 2	La médiation de projet	12/06/2026	9h - 12h30
Module 2	La pratique et les outils de communication de la médiation	12/06/2026	13h30 - 17h00
Module 2	La pratique et les outils de communication de la médiation	13/06/2026	9h - 12h30
Module 2	La pratique et les techniques de la médiation en résolution amiable de conflits	25/06/2026	9h - 12h30
Module 2	La pratique et les techniques de la médiation en résolution amiable de conflits	25/06/2026	13h30 - 17h00
Module 2	La pratique et les techniques de la médiation en résolution amiable de conflits	26/06/2026	9h - 12h30
Module 2	La pratique et les techniques de la médiation en résolution amiable de conflits	26/06/2026	13h30 - 17h00
Module 2	La pratique de l'aide à la décision dans les organisations en milieu médico-social	27/06/2026	9h - 12h30
Module 2	Les retours d'expérience de la conciliation et de la médiation interne en milieu hospitalier	17/09/2026	9h - 12h30
Module 3	Droit des frais de santé	17/09/2026	13h30 - 17h00

Module 3	Droit de la consommation et droit de la médiation de la consommation	18/09/2026	9h - 12h30
Module 3	La facturation des établissements sanitaires et medico-sociaux et la prise en charge	18/09/2026	13h30 - 17h00
Module 3	L'application de la médiation au traitement des plaintes et des réclamations des usagers du système de santé	19/09/2026	9h - 12h30