

# Médiation en santé, prévention et règlement amiable des conflits

## Objectif général

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.

## Public visé et capacité d'accueil :

### Titre requis ou niveau :

Bac +5 ou équivalence par compétences acquises  
Bac +3 et +4 sur dossier

**Public visé :** Personnels cadres, 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

### Capacité d'accueil :

Minimum 12 et maximum 20, en présentiel et distanciel

### Durée de la formation :

1 an et est ouverte tous les ans  
Les cours ont lieu 2 jours et demi (jeudi, vendredi et samedi matin) pendant 8 mois à compter du début octobre 2026, une fois par mois et deux fois en avril 2027.

## Enseignement, volume horaire et organisation :

**Enseignement théorique et pratique** (mises en situation, jeux de rôles) de 157 heures + 60 heures d'autoformation estimées dans le cadre de la rédaction du mémoire ou projet professionnel = 217 heures  
Oraux de soutenance de mémoire ou projet professionnel en juin 2027.

Le programme est à votre disposition sur demande.

## Responsables pédagogiques (+ adresse mail)

**Pr Véronique Averous** (Pr Associée MD, PhD)  
Cheffe de service de médecine palliative CHU Bordeaux, éthique médicale, bioéthique et éthique de la fin de vie  
Directrice de l'ERENA

veronique.averous@chu-bordeaux.fr

**Pr Thibaud Haaser** (Pr Associé MD, PhD) Bioéthique et éthique médicale, oncologue et radiothérapeute  
Thibaud.haaser@chu-bordeaux.fr

**Mme Céline Carrier**, médiatrice et formatrice  
celinecarriermediateur@gmail.com

Dossier de candidature à déposer en ligne à partir du 1<sup>er</sup> mai 2026

jusqu'au 15 septembre 2026

via le lien suivant :

<https://ecandidat-diplome-universitaire.u-bordeaux.fr/#!accueilView>

Votre contact administratif :  
scolarite.du-sante@u-bordeaux.fr

## Tarif des frais de formation

Formation initiale : 700 euros (internes)

Formation continue (RENF et REF s'il y a lieu) :

1700 euros

2860 euros

# D.U. Médiation en santé : prévention et règlement amiables des conflits

*Pr V. AVEROUS – Pr Th. HAASER – Mme C. CARRIER*

## 2026-2027

Le volume global horaire est de **217** heures en présentiel sur le campus Carreire 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)

<b>MODULE 1 : LA MEDIATION CONVENTIONNELLE ENTRE USAGERS DU SYSTEME DE SANTE ET LES ETABLISSEMENTS DE SOIN ET DE SANTE</b>			
<b>SALLES</b>	<b>INTITULE</b> (CM : cours magistral /TD : travaux dirigés /TP : travaux pratiques)	<b>JOURS</b>	<b>HORAIRES</b> <b>(Hors pauses)</b>
	Accueil et méthodologie	30/09/2026	14h00-17h00
	Introduction à la médiation : Le renouveau de la médiation (CM)	01/10/2026	9h00-12h30
	Introduction à la conflictologie (CM)	01/10/2026	13h30-17h00
	La médiation en santé contre les inégalités sociales (CM)	02/10/2026	9h00-12h30
	La médiation au service de la santé et du médico-social (CM)	02/10/2026	13h30-17h00
	Le cadre juridique de la médiation au prisme de la relation de soin : perspective comparée France-Québec (CM)	03/10/2026	9h00-12h30
	Droits des patients et usagers (CM)	05/11/2026	9H00-12h30
	Droits des patients et usagers (CM)	05/11/2026	13h30-17h00
	Le défenseur des droits pôle santé (CM)	06/11/2026	09h00-12h30
	Droit de l'action de groupe en santé (TD)	06/11/2026	13h30-17h00
	Rédaction de la convention de médiation (TD)	07/11/2026	09h00-12h00

## D.U. Médiation en santé : prévention et règlement amiables des conflits

<b>MODULE 1 : LA MEDIATION CONVENTIONNELLE ENTRE USAGERS DU SYSTEME DE SANTE ET LES ETABLISSEMENTS DE SOIN ET DE SANTE</b>			
<b>SALLES</b>	<b>INTITULE</b> (CM : cours magistral /TD : travaux dirigés /TP : travaux pratiques)	<b>JOURS</b>	<b>HORAIRES</b> <b>(Hors pauses)</b>
	Ethique et déontologie en santé (CM)	03/12/2026	09H00-12h30
	Ethique et déontologie du médiateur et de la médiation en milieu de santé (CM)	03/12/2026	13h30-17h00
	La médiation dans le cadre des soins palliatifs et de la fin de vie (TD)	04/12/2026	09h00-12h30
	L'approche de la psychologie du travail des violences au travail en milieu médico-social (TD)	04/12/2026	13h30-17h00
	L'accueil et l'écoute des besoins des usagers du système de santé (TD)	05/12/2026	09h00-12h30
	Les bases neurologiques des conflits et troubles de la personnalité (CM)	07/01/2027	09h00-12h30
	L'accueil et l'écoute des besoins des usagers du système de santé : la mise en pratique des outils de la médiation (TP)	07/01/2027	13h30-17h00
	L'accueil et l'écoute des besoins des usagers du système de santé : la mise en pratique des outils de la médiation (TP)	08/01/2027	09h00-12h30
<b>MODULE 2 LA MEDIATION INTERNE ENTRE PROFESSIONNELS AU SEIN DU MEME ETABLISSEMENT</b>			
<b>SALLES</b>	<b>INTITULE</b> (CM : cours magistral /TD : travaux dirigés /TP : travaux pratiques)	<b>JOURS</b>	<b>HORAIRES</b> <b>(Hors pauses)</b>
	L'obligation de sécurité et de santé au travail et les risques psychosociaux ou la charge de travail (CM)	08/01/2027	13h30-17h00
	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

## D.U. Médiation en santé : prévention et règlement amiables des conflits

<b>MODULE 2 LA MEDIATION INTERNE ENTRE PROFESSIONNELS AU SEIN DU MEME ETABLISSEMENT</b>			
<b>SALLES</b>	<b>INTITULE</b> (CM : cours magistral /TD : travaux dirigés /TP : travaux pratiques)	<b>JOURS</b>	<b>HORAIRES</b> (Hors pauses)
	Le cadre juridique du harcèlement moral au travail (CM)	04/02/2027	09h00-12h30
	Qualité de Vie et Conditions de Travail, et management en milieu de santé (CM)	04/02/2027	13h30-17h00
	La santé mentale et organisation du travail en droit de la fonction publique (CM)	05/02/2027	09h00-12h30
	La théorie du conflit et de la gestion de conflits pour améliorer son approche du conflit au travail (TD)	05/02/2027	13h30-17h00
	Le cadre juridique de la médiation conventionnelle au travail (CM)	06/02/2027	09h00-12h30
	Les conflits de valeurs autour du soin, l'approche éthique (CM)	04/03/2027	09h00-12h30
	La prévention et la gestion des conflits au bloc opératoire (TD)	04/03/2027	13h30-17h00
	Théorie de la communication et des outils de communication du médiateur (CM)	05/03/2027	09h00-12h30
	Théorie de la communication et des outils de communication du médiateur (CM)	05/03/2027	13h30-17h00
	L'organisation de la médiation et du processus de médiation comme mode amiable de règlement de conflit (TD)	06/03/2027	09h00-12h30

## D.U. Médiation en santé : prévention et règlement amiables des conflits

<b>MODULE 2 LA MEDIATION INTERNE ENTRE PROFESSIONNELS AU SEIN DU MEME ETABLISSEMENT</b>			
<b>SALLES</b>	<b>INTITULE</b> (CM : cours magistral /TD : travaux dirigés /TP : travaux pratiques)	<b>JOURS</b>	<b>HORAIRES</b> (Hors pauses)
	La médiation interne en établissement médico-social (TD)	01/04/2027	09h00-12h30
	La pratique de l'aide à la décision dans les organisations en milieu médico-social (TD)	01/04/2027	13h30-17h00
	La médiation organisationnelle et prévention des conflits (TD)	02/04/2027	09h00-12h30
	La médiation de projet (TD)	02/04/2027	13h30-17h00
	La mise en pratique des outils de communication de la médiation (TP)	03/04/2027	09h00-12h30
	La mise en pratique des outils de communication de la médiation (TP)	22/04/2027	09h00-12h30
	La mise en pratique des techniques de résolution amiable de conflits (TP)	22/04/2027	13h30-17h00
	La mise en pratique des techniques de résolution amiable de conflits (TP)	23/04/2027	09h00-12h30
	La mise en pratique de la médiation en résolution amiable de conflits (jeux de rôles) (TP)	23/04/2027	13h30-17h00
	La mise en pratique de la médiation en résolution amiable de conflits (jeux de rôles) (TP)	24/04/2027	09h00-12h30
	Les retours d'expérience de la conciliation et de la médiation interne en milieu hospitalier (TD)	20/05/2027	09h00-12h30

## D.U. Médiation en santé : prévention et règlement amiables des conflits

<b>MODULE 3 : LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION SUR LES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES AU SOIN MEDICAL</b>			
<b>SALLES</b>	<b>INTITULE</b> (CM : cours magistral /TD : travaux dirigés /TP : travaux pratiques)	<b>JOURS</b>	<b>HORAIRES</b> <b>(Hors pauses)</b>
	Les frais de santé (CM)	20/05/2027	13h30-17h00
	Droit de la consommation et droit de la médiation de la consommation (CM)	21/05/2027	09h00-12h30
	L'application de la médiation de la consommation aux prestations complémentaires aux soins (CM)	21/05/2027	13h00-17h00
	L'application de la médiation au traitement des plaintes et des réclamations des usagers du système de santé (TD)	22/05/2027	09h00-12h30