

JOURNÉE DE LA MÉDIATION HOSPITALIÈRE

QUID AU BOUT DE 20 ANS D'EXISTENCE DU DISPOSITIF !?

REF. J1262

Malakoff, le 26 novembre 2026

La médiation hospitalière s'inscrit dans une dynamique de promotion des droits des patients et d'amélioration continue de la qualité des soins.

La médiation est un outil de prévention, de dialogue et d'accompagnement des usagers et de leurs proches, lorsque des situations d'insatisfaction émergent dans le parcours de soins.

En offrant un espace de réflexion, d'échanges et de partage d'expériences, nous vous proposons, le temps d'une journée, de mieux appréhender les objectifs et le potentiel du dispositif.

OBJECTIFS

- Positionner la médiation hospitalière dans la vie de l'établissement
- Intégrer la médiation dans la démarche de gestion des réclamations
- Partager des bonnes pratiques en matière d'entretien de médiation

TARIFS

Adhérents CNEH : **600€**
Non-adhérents CNEH : **650€**

COORDINATRICE

Isabelle GÉNOT-POK
Cheffe de projet
Juriste-consultante-formatrice en droit de la santé
isabelle.genot@cneh.fr

INSCRIPTION

Sylvie LIOT
Responsable développement des formations
01 41 17 15 76 - 06 42 22 31 55
sylvie.liot@cneh.fr

Modalités

PUBLIC - Médiateurs, Directeurs des relations avec les usagers, Responsables des relations avec les usagers, Directeurs d'établissement, PCME, Directions expérience patient, Membres des CDU, Directeurs Qualité et Gestion des risques, Directeurs des affaires juridiques

PRÉREQUIS - Ne nécessite pas de prérequis

DATE - 26 Novembre 2026, soit 1 jour - 7 heures

LIEUX - Syndicat des médecins libéraux, Immeuble Point Sud, 40 rue Gabriel Crié, 92240 malakoff

MODALITÉS - Présentiel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES - Introduction et contextualisation - Apports théoriques - Partage de pratiques et d'expériences

SATISFACTION DES PARTICIPANTS - Échanges avec les participants - Questionnaire de satisfaction

RÉFÉRENTE HANDICAP CNEH - Sylvie LIOT
01.41.17.15.76 - 06.42.22.31.55 - sylvie.liot@cneh.fr

afin d'étudier les mesures nécessaires à mettre en œuvre et prévoir les adaptations pédagogiques et aménagements adéquats.

TARIFS (DÉJEUNER INCLUS) - Adhérents : 600 € - Non-adhérents : 650 €

PLUS D'INFORMATIONS

Isabelle GÉNOT-POK
Cheffe de projet
Juriste-consultante-formatrice en droit de la santé
isabelle.genot@cneh.fr

INSCRIPTIONS

Sylvie LIOT
Responsable développement des formations
01 41 17 15 76 - 06 42 22 31 55
sylvie.liot@cneh.fr

Programme

08h00 - Accueil des participants

09h00 - Ouverture : Pourquoi cette journée ? Pourquoi maintenant ?

09h15 - Panorama de la médiation hospitalière : état des lieux du dispositif

09h45 - Qu'est-ce qui déclenche une réclamation ? Les sources de rupture de la relation

Témoignages croisés : usagers, soignants, médiateurs

10h45 - Pause

11h00 - Le cadre et son application réelle : les impondérables et les zones grises

Retours d'expérience d'établissements

13h30 - La posture du médiateur : ce qui se joue vraiment pendant l'entretien de médiation
- Ce qu'on cherche à apporter au réclamant
- Ce qui se joue pour le médiateur et les difficultés de l'exercice

Mises en situation commentées, démonstration d'une séance de médiation

15h00 Pause

15h15 - Les bonnes pratiques et les leviers de réussite : comment faire vivre la médiation au quotidien ?

Retours d'expérience d'établissements

16h30 - Clôture

17h00 - Fin de journée

INTERVENANTS *(LISTE NON EXHAUSTIVE)*

- **Isabelle GÉNOT-POK,** Juriste-consultante-formatrice en droit de la santé
- **Vincent GODEFROY et Jean-François SIMON,** Coachs et médiateurs, NouVo
- **Florian PETIT, Directeur de la qualité,** de la patientèle et des affaires juridiques, Directeur référent de la prévention, CHU de ROUEN
- **Dr Yannick MEUNIER,** Médiateur médical, CHU de ROUEN
- **Jean-François HELLEUX,** Représentant des usagers et président de CDU, CH de FOUGÈRES

JOURNÉE DE LA MÉDIATION HOSPITALIÈRE

Quid au bout de 20 ans d'existence du dispositif !? REF. J1262

INSCRIPTION

- sur le site **www.cneh.fr**
- **Sylvie LIOT**, Responsable développement des formations
01 41 17 15 76 - 06 42 22 31 55, sylvie.liot@cneh.fr

Formation accessible aux publics en situation de handicap
Référente Handicap CNEH : sylvie.liot@cneh.fr - 01 41 17 15 76

Le 26 novembre 2026

Le Syndicat des Médecins Libéraux, Immeuble Point Sud, 40 rue Gabriel Crié, 92240 Malakoff

TARIFS par participant *(déjeuner inclus)*

☐ 600 € (adhérent CNEH) ☐ 650 € (non-adhérent CNEH)

Facturation sur Chorus Pro* : SIRET de l'établissement (14 chiffres) |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Code Service Chorus (SE) . . . . . .Numéro d'Engagement Juridique (EJ) . . . . . .

Établissement*

Raison sociale. . . . . .

Adresse . . . . . .

. . . . . .

CP . . . . . .Ville . . . . . .Tél. . . . . .

Responsable de formation*

Nom . . . . . .Prénom . . . . . .

Fonction . . . . . .Service . . . . . .

Tél . . . . . .E-mail . . . . . .

Participant*

Nom . . . . . .Prénom . . . . . .

Fonction . . . . . .Service . . . . . .

Tél . . . . . .E-mail . . . . . .

Participant*

Nom . . . . . .Prénom . . . . . .

Fonction . . . . . .Service . . . . . .

Tél . . . . . .E-mail . . . . . .

Nous collectons des données personnelles vous concernant. Elles sont utilisées par le CNEH pour : Les attestations de présence en formation/les prises en charges financières, envoyées aux financeurs ou employeurs le cas échéant, ces données sont conservées 2 ans puis détruites après règlement de la facture.Le suivi de formation (évaluations, validation des compétences) est tracé dans nos logiciels métiers, ces données sont conservées 5 ans après la formation. Toutes ces données sont utilisées à des fins professionnelles et pour le bon suivi de la formation, elles ne sont en aucun cas cédées à des tiers à des fins commerciales. Le responsable de traitement au CNEH est la DRH par délégation du Directeur général. Le Délégué à la protection des données personnelles peut être contacté au siège du CNEH - 3 rue Danton – 92240 Malakoff - RH@cneh.fr.Conformément au règlement général sur la protection des données personnelles (règlement UE n° 2016/679 du 27 avril 2016), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition pour motif légitime, de limitation et de portabilité aux données qui vous concernent que vous pouvez exercer en vous adressant un mail à RH@cneh.fr. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

* Tous les champs sont obligatoires

Date

Signature et cachet

Accord du directeur de l'établissement pour la prise en charge financière au titre de la formation ou accord du participant pour la prise en charge financière en cas d'autofinancement.