



CONFLITS À L'HÔPITAL : FAIRE BAISSER LA TENSION

RÉF.J2533

PARIS le jeudi 25 septembre 2025
de 9h00 à 16h30

Réclamations des usagers, conflits inter-personnels, tensions en équipe ou entre équipes... Des dispositifs de règlement alternatif tels que la médiation ou la conciliation locale existent.

OBJECTIFS

- Se saisir des dispositifs d'accompagnement des conflits à l'hôpital : conciliation et médiation hospitalière
- Envisager et mesurer les impacts de ces dispositifs
- Comprendre la posture de médiateur et ses limites
- Appréhender les conditions de réussite et de mise en œuvre
- Transposer cette vision responsable des relations dans les pratiques professionnelles

COORDINATEURS

Isabelle GENOT-POK

Juriste, consultante, formatrice
au Centre de droit JuriSanté du CNEH

Jean-François SIMON

Associé Fondateur de NouVo,
Formateur et coach certifié

PUBLIC - DRH, DAM, RRUA, Membres de la CDU, tous professionnels en position de management

PRÉREQUIS - Ne nécessite pas de prérequis

FORMATION - Eligible au plan de formation continue et/ou à un financement OPCP, ANFH

DATE - 25 septembre 2025 soit 1 jour / 7 heures

LIEU - Paris intra-muros

MODALITÉ - Présentiel

METHODES PEDAGOGIQUES - Une journée d'échanges et de réflexions avec des témoignages, des retours d'expérience hospitaliers

SUIVI DE L'EXECUTION / ASSIDUITE - Feuille d'émargement - Certificat de réalisation remis à chaque participant

SATISFACTION DES PARTICIPANTS - Questionnaire de satisfaction - Evaluation de l'atteinte des objectifs à l'issue de la formation

REFERENTE HANDICAP CNEH - Sylvie LIOT – 01.41.17.15.76 – 06.42.22.31.55
sylvie.liot@cneh.fr, afin d'étudier les mesures à mettre en œuvre et prévoir les adaptations pédagogiques et aménagements adéquats.

TARIFS (DÉJEUNER INCLUS) - Adhérents : 650 € - Non-adhérents : 700 €

INSCRIPTIONS ET RENSEIGNEMENTS

Christelle Tardjo - 01 41 17 15 04 - formation@cneh.fr

Programme

8h30 - Accueil des participants

9h00-9h15 - Introduction de la journée

9h15-9h30 - **Médiation, conciliation... de quoi parle-t-on exactement ?**

Recenser les ressources alternatives sur lesquelles vous pouvez vous appuyer pour gérer les conflits

Intervenants : Isabelle GENOT-POK, Juriste, consultante, formatrice au Centre de droit JuriSanté du CNEH
Jean-François SIMON, Associé Fondateur de NouVo, Formateur et coach certifié

9h30-10h00 - **Faire appel à un médiateur : pour quel bénéfice ?**

Passer du cadre juridique à une approche humaine et relationnelle de la gestion des conflits

Intervenante : Fabienne GUICHARD, Directrice du CH de THUIR, médiatrice professionnelle et modératrice de la journée

10h00-10h15 - Pause

10h15-12h30 - **Maintenir le lien avec les usagers : comment déployer la médiation hospitalière en établissement et à l'échelle d'un territoire ?**

2 retours d'expérience pour illustrer les conditions de réussite et partager les effets du changement de posture des médiateurs

Intervenants : Dr Hubert GRODET, médiateur médical CH de BOULOGNE sur MER
Dr Bruno KEZACHIAN, médiateur médical, CH de MENDE – GHT LOZERE

12h30-13h45 - Déjeuner

13h45-14h30 - **Apaiser les relations entre professionnels : comment la conciliation locale permet d'accompagner les situations ?**

Un retour d'expérience sur une cellule de conciliation locale mise en place : organisation, structuration, communication, intégration dans les pratiques, conciliations réalisées et impacts dans l'établissement

Intervenants : Equipe du CH de THUIR

14h30-15h15 - **Le recours à la médiation régionale**

5 ans d'expérience auprès des professionnels des établissements de santé et médico-sociaux publics

Intervenants : Commission régionale de la médiation d'île de France

15h15-15h30 - Pause

15h30-16h15 - **Prévenir et gérer les conflits au quotidien : le champ des possibles dans sa pratique professionnelle**

Management et travail en équipe : comment mettre la relation au service de la coopération ?

Intervenant : Jean-François SIMON, Associé Fondateur de NouVo, Formateur et coach certifié

16h15-16h30 - **Synthèse et conclusion de la journée**

Intervenante: Fabienne GUICHARD, Directrice du CH de THUIR, médiatrice professionnelle et modératrice de la journée



Sur le site www.cneh.fr / rubrique **Evénements**

par courrier : CNEH - Service formation : 3 rue Danton, 92 240 Malakoff

Par mail : Christelle Tardjo, assistante de formation – formation@cneh.fr

Référent handicap : Sylvie Liot, 01 41 17 15 76 – 06 42 22 31 55 – sylvie.liot@cneh.fr

merci de nous faire part de vos besoins spécifiques en amont de la formation

Paris, le 25 septembre 2025 (Horaires : 9h00-16h30)

Tarifs (nets de taxe) : Adhérents : 650 € Non-adhérents : 700 €

Déjeuners inclus

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

Responsable de formation*

Madame Monsieur

Nom Prénom

Fonction Service

Tél E-mail

Participant*

Madame Monsieur

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.