



# 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 en 3 modules, la médiation conventionnelle entre usagers du système de santé et les établissements de soin et de santé (1), la médiation interne entre professionnels au sein du même établissement (2), et la médiation de la consommation sur les prestations complémentaires au soin médical (3).

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](mailto: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](mailto:thibaud.haaser@chu-bordeaux.fr)

**Coresponsable pédagogique :**

**Madame Céline CARRIER**

Médiatrice et formatrice

32, rue Hériard Dubreuil

33000 Bordeaux

[celinecarriermediateur@gmail.com](mailto: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  
(Version 1)

Modification :

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

*Annexe*  
*Programme de l'enseignement*

<b>SESSIONS/ MODULES</b>	<b>INTITULE</b> (CM : cours magistral /TD : travaux dirigés /TP : travaux pratiques)	<b>JOURS</b>	<b>HORAIRES</b> (Hors pauses)
Accueil	Accueil et méthodologie Véronique Avérous et Céline Carrier	30/09/2026	14h00-17h00
Module 1	Introduction à la médiation : Le renouveau de la médiation (CM) Jean-Pierre Bonafé-Schmitt	01/10/2026	9h00-12h30
Module 1	Introduction à la conflictologie (CM) Jacques Salzer	01/10/2026	13h30-17h00
Module 1	La médiation en santé contre les inégalités sociales (CM) Nadine Haschar-Noé	02/10/2026	9h00-12h30
Module 1	La médiation au service de la santé et du médico-social (CM) Claude Evin	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) Laure Baglinière	03/10/2026	9h00-12h30
Module 1	Droits des patients et usagers (CM) Laurence Gatti	05/11/2026	9H00-12h30
Module 1	Droits des patients et usagers (CM) Laurence Gatti	05/11/2026	13h30-17h00
Module 1	Le défenseur des droits pôle santé (CM) Loïc Ricour	06/11/2026	09h00-12h30
Module 1	Droit de l'action de groupe en santé (TD) Tuline Cip-Leveque	06/11/2026	13h30-17h00
Module 1	Rédaction de la convention de médiation (TD) Tuline Cip-Leveque	07/11/2026	09h00-12h00
Module 1	Ethique et déontologie en santé (CM) Véronique Avérous	03/12/2026	09H00-12h30
Module 1	Ethique et déontologie du médiateur et de la médiation en milieu de santé (CM) Véronique Avérous et Céline Carrier	03/12/2026	13h30-17h00
Module 1	La médiation dans le cadre des soins palliatifs et de la fin de vie (TD) Laurent Montaz	04/12/2026	09h00-12h30
Module 1	L'approche de la psychologie du travail des violences au travail en milieu médico-social (TD) Intervenant à confirmer	04/12/2026	13h30-17h00
Module 1	L'accueil et l'écoute des besoins des usagers du système de santé (TD) Muriel Rainfray	05/12/2026	09h00-12h30
Module 1	Les bases neurologiques des conflits et troubles de la personnalité (CM)	07/01/2027	09h00-12h30

	Pierre Burbaud		
Module 1	L'accueil et l'écoute des besoins des usagers du système de santé : la mise en pratique des outils de la médiation (TP) Latifa Scheirlinck	07/01/2027	13h30-17h00
Module 1	L'accueil et l'écoute des besoins des usagers du système de santé : la mise en pratique des outils de la médiation (TP) Latifa Scheirlinck	08/01/2027	09h00-12h30
Module 2	L'obligation de sécurité et de santé au travail et les risques psychosociaux ou la charge de travail (CM) Luc de Barrigue de Montvallon	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) Nathalie Gréard	09/01/2027	09h00-12h30
Module 2	Le cadre juridique du harcèlement moral au travail (CM) Loïc Lerouge	04/02/2027	09h00-12h30
Module 2	Qualité de Vie et Conditions de Travail, et management en milieu de santé (CM) Matthieu Sibé	04/02/2027	13h30-17h00
Module 2	La santé mentale et organisation du travail en droit de la fonction publique (CM) Marie Baudel	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) Céline Carrier	05/02/2027	13h30-17h00
Module 2	Le cadre juridique de la médiation conventionnelle au travail (CM) Tuline Cip-Leveque	06/02/2027	09h00-12h30
Module 2	Les conflits de valeurs autour du soin, l'approche éthique (CM) Véronique Avérous	04/03/2027	09h00-12h30
Module 2	La prévention et la gestion des conflits au bloc opératoire (TD) Alexandre Jeleff	04/03/2027	13h30-17h00
Module 2	Théorie de la communication et des outils de communication du médiateur (CM) Langis Gallant	05/03/2027	09h00-12h30
Module 2	Théorie de la communication et des outils de communication du médiateur (CM) Langis Gallant	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) Céline Carrier	06/03/2027	09h00-12h30
Module 2	La médiation interne en établissement médico-social (TD)	01/04/2027	09h00-12h30

	Thomas Prétot		
Module 2	La pratique de l'aide à la décision dans les organisations en milieu médico-social (TD) Thomas Prétot	01/04/2027	13h30-17h00
Module 2	La médiation organisationnelle et prévention des conflits (TD) Céline Carrier	02/04/2027	09h00-12h30
Module 2	La médiation de projet (TD) Céline Kapral	02/04/2027	13h30-17h00
Module 2	La mise en pratique des outils de communication de la médiation (TP) Céline Carrier	03/04/2027	09h00-12h30
Module 2	La mise en pratique des outils de communication de la médiation (TP) Céline Carrier	22/04/2027	09h00-12h30
Module 2	La mise en pratique des techniques de résolution amiable de conflits (TP) Céline Carrier	22/04/2027	13h30-17h00
Module 2	La mise en pratique des techniques de résolution amiable de conflits (TP) Céline Carrier	23/04/2027	09h00-12h30
Module 2	La mise en pratique de la médiation en résolution amiable de conflits (jeux de rôles) (TP) Céline Carrier et Latifa Scheirlinck	23/04/2027	13h30-17h00
Module 2	La mise en pratique de la médiation en résolution amiable de conflits (jeux de rôles) (TP) Céline Carrier et Latifa Scheirlinck	24/04/2027	09h00-12h30
Module 2	Les retours d'expérience de la conciliation et de la médiation interne en milieu hospitalier (TD) Dominique Perrotin	20/05/2027	09h00-12h30
Module 3	Les frais de santé (CM) Véronique Gilleron	20/05/2027	13h30-17h00
Module 3	Droit de la consommation et droit de la médiation de la consommation (CM) Thomas Prétot	21/05/2027	09h00-12h30
Module 3	L'application de la médiation de la consommation aux prestations complémentaires aux soins (CM) Thomas Prétot	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) Muriel Rainfray et Thomas Prétot	22/05/2027	09h00-12h30

### Oraux de soutenance de mémoire : 24 et 25 juin 2027