



## CDU ET MÉDIATION

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Au terme de la formation, les participants sont en mesure :

- D'optimiser l'organisation et le fonctionnement de la Commission Des Usagers (CDU).
- De rendre cette instance utile et efficace.
- D'accroître son rôle de conciliation.
- De contribuer à la médiation.
- D'harmoniser le fonctionnement entre les médiateurs et les représentants des usagers.
- De prévenir les conflits latents et de désamorcer les conflits émergents.
- De valoriser l'utilité d'une CDU vécue enfin comme une opportunité et non comme une contrainte supplémentaire.
- De limiter la judiciarisation des situations trop souvent bloquées par un manque d'information et de communication.

### DURÉE

- La durée du programme est de 2 à 3 jours ;
- Le calendrier de la formation action associé, sera adapté à la chronologie institutionnelle et à la disponibilité des professionnels impliqués dans la démarche ;

# PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

## JOUR 1 MATIN : LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la CDU, son rôle, sa composition et son fonctionnement, l'information des patients concernant la CDU.

Les nouvelles attributions de la CDU.

La politique des droits des patients et la politique d'amélioration de la qualité dans le champ des compétences de la CDU.

Le système de gestion des plaintes et réclamations : procédures et responsabilités définies, les notions de plaintes, de conflits avec les usagers, les différents niveaux de traitement selon leur nature.

Le rôle des représentants des usagers au sein de la CDU et dans l'établissement.

---

## JOUR 1 APRÈS-MIDI : LE RESPECT DES DROITS DES PATIENTS ET LA RESPONSABILITÉ DES PROFESSIONNELS

L'évolution des droits du patient et de l'utilisateur : sujet des doléances, l'information et le consentement du patient, l'accès du patient à son dossier.

La confidentialité et le secret professionnel, la personne de confiance.

La fin de vie et les directives anticipées.

Les responsabilités civiles, administratives et pénales.

La notion de responsabilité individuelle et de responsabilité d'équipe, la responsabilité de l'établissement.

La notion de fautes détachables du service et les nouvelles voies d'indemnisation des usagers, la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) et l'Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux (ONDIAM).

---

## JOUR 2 MATIN : LA MÉDIATION, DÉFINITION ET PRINCIPES, LES SPÉCIFICITÉS DE LA MÉDIATION À L'HÔPITAL

L'outillage de la médiation pour traiter les conflits : parti pris de la résolution dans le cadre de la pacification relationnelle, postulats liés à la pratique de la médiation.

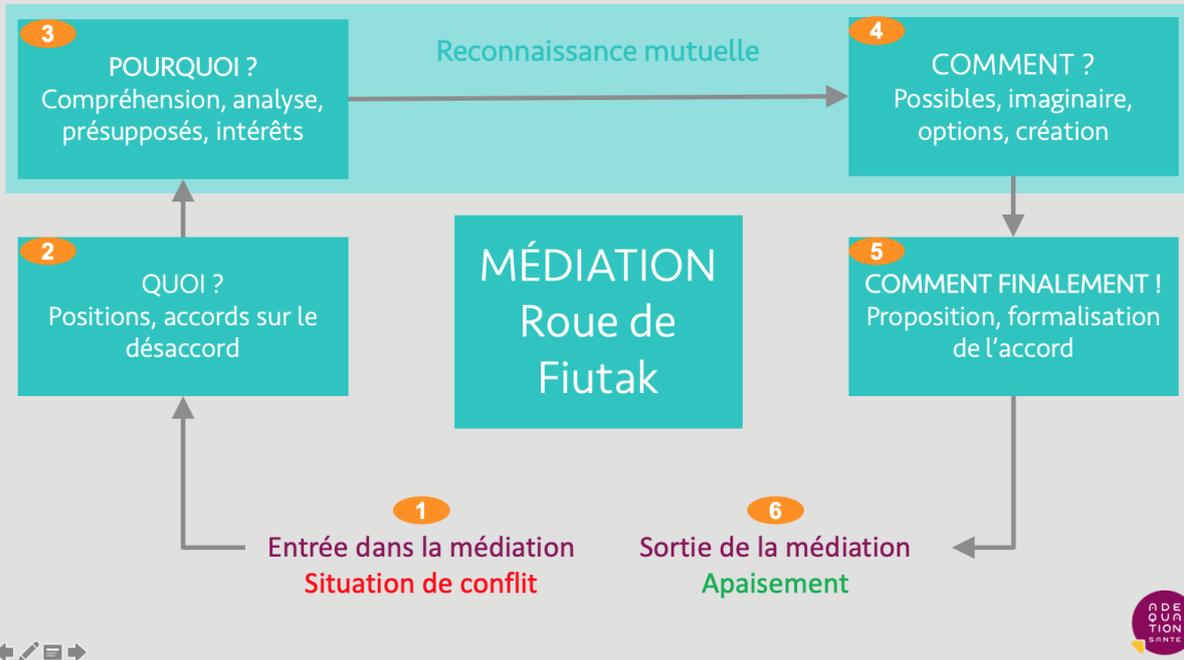
La fonction de médiateur, le cadre juridique de la médiation, les médiateurs médicaux et non-médicaux : leurs missions.

Le médiateur : tout sauf un arbitre ! Les aspects éthiques et déontologiques de la position de médiateur : trouver la juste posture.

Le traitement des plaintes au niveau de leurs sources : marges de manœuvre des unités, la saisine, du médiateur et le déroulement de la médiation, la procédure complète avec l'examen du dossier.

Les enjeux juridiques de la médiation : situations potentiellement contentieuses, voies de recours, rôle du vocabulaire, question de la confidentialité des informations, les caractéristiques des situations conflictuelles.

L'esprit de la médiation aux différents niveaux de la structure hospitalière : une approche à généraliser et la difficulté d'être considéré comme juge et partie.



## JOUR 2 APRÈS-MIDI : LA MÉDIATION, EXERCICES PRATIQUES ET JEUX DE RÔLES, MISE EN ŒUVRE DES DIFFÉRENTES PHASES DE L'ENTRETIEN DE MÉDIATION SUR LE PRINCIPE DE LA ROUE DE FIUTAK

1. Entrée et présentation,
2. L'art du questionnement : Quoi ?
3. La négociation raisonnée : Pourquoi ?
4. Imaginer des solutions pour un bénéfice mutuel : Comment ?
5. Finalisation de l'accord : Accord !
6. Sortie de la médiation : Apaisement !

## SYNTHÈSE PÉDAGOGIQUE

Tour de table.

Reformulation et consolidation des acquis de la formation.

Évaluation de la satisfaction des participants.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports cognitifs simples, suffisants et concis.  
Présentation méthodologique et pratique.  
Principes, méthodes et outils de la médiation.  
Exercices pratiques et jeux de rôles, mise en situation de médiation.  
Reformulation et synthèse pédagogique de fin de session.

## SUPPORTS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Les documents pédagogiques utiles et à jour seront fournis sous forme numérique.  
Ils permettront aux participants de créer une « bibliothèque virtuelle » accessible à tous les professionnels de l'établissement, sur les thèmes de la CDU, des droits des patients et de la médiation.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des connaissances des participants à l'entrée dans la formation.  
Adaptation du programme à leurs connaissances et ajustement aux attentes exprimées tout au long de la formation.  
Évaluation des acquis au terme de la formation lors de la synthèse pédagogique.

## PRÉREQUIS

Avoir suivi la formation **DROITS DU PATIENT DANS UNE APPROCHE ÉTHIQUE** peut être un avantage certain.

## PUBLIC

Membres de la CDU.

Médiateurs médecin et non médecin.

Représentants des usagers.

Personnel en charge du recueil des plaintes et réclamations.

Pilotes et copilotes des thématiques « Droits du patient » et « Droits du patient en fin de vie ».

Tout professionnel susceptible d'être impliqué un jour dans l'information du patient en cas de dommage lié aux soins.

## BUDGET PÉDAGOGIQUE

Le budget pédagogique sera établi sur demande en fonction de la durée et de la densité du programme de formation requis par l'établissement.

Siège social / Région sud  
54 rue Saint Ferréol  
13 001 Marseille

04 91 75 75 75



Région Nord  
20/22 avenue du Général Sarrail  
78 400 Chatou

[contact@adequationsante.com](mailto:contact@adequationsante.com)