

SÉMINAIRE MÉDIATION ET QUALITÉ RELATIONNELLE

20
20



En partenariat avec la



3 SESSIONS DE 2H

Le 17 novembre, 24 novembre et 1er décembre 2020

De 16h30 à 18h30

**SÉMINAIRE
MÉDIATION
ET QUALITÉ
RELATIONNELLE**



FORMAT DISTANCIÉL

Inscription libre (sans frais d'inscription)

CONTEXTE

Les professionnels de santé ont une perception dégradée de leur qualité de vie au travail (QVT). Elle impacte leur bien-être, leurs relations interpersonnelles ainsi que la qualité de prise en charge des usagers. L'amélioration de la QVT a souvent été perçue comme un concept flou, traduit parfois par la mise en place d'actions de surface, assimilées à de la gadgétisation. La problématique étant plus profonde, elles ne permettaient pas de changer la réalité vécue par les salariés.

Face à ces constats et au besoin exprimé par la communauté professionnelle, une stratégie d'amélioration de la qualité relationnelle au travail est déployée par de plus en plus d'entreprises, tous secteurs confondus, pour apporter un certain nombre de réponses à ces difficultés.

Au cœur de la RSE, elle permet ainsi de repenser les processus décisionnels, le dialogue social, le projet d'établissement, la résolution de conflits.

En intervenant au plus tôt sur les conflits internes, dans un cadre approprié, elle évite leur aggravation et leurs conséquences en termes de risques psychosociaux et d'impact sur la qualité et la sécurité des soins.

Les pouvoirs publics se sont également inscrits dans cette stratégie. Edouard Couty a été renouvelé en 2019 au poste de médiateur national pour les professionnels de santé et le décret n°2019-897 instituant ce dispositif de médiation au niveau national et régional pour le secteur public a été promulgué le 28 août 2019.



PUBLIC CIBLE

Secteur sanitaire et médico-social
Directeurs, Présidents de CME, Responsables qualité / gestion des risques, management de proximité, professionnels de terrain

OBJECTIFS

- Prendre conscience des enjeux de la qualité relationnelle au travail
- Comprendre la dynamique conflictuelle
- Connaître le dispositif de médiation professionnelle pour prévenir et résoudre les conflits
- Connaître le décret du 28 août 2019

PROGRAMME

MODULE 1 - 17 NOVEMBRE 2020

LE CONTEXTE DE LA MÉDIATION : APPORTS TECHNIQUES ET JURIDIQUES

Ouverture du séminaire :

Benoît Elleboode, Directeur Général ARS NA ou Mme France Béréterbide, directrice déléguée à l'offre de soins (DOSAs)
Dr Jean-Marc Faucheux, Président du CCECQA
Nathalie Heulin, directrice régionale FHF Nouvelle Aquitaine

INTERVENANTS

- Décret du 28 août 2019, arrêté du 30 août 2019, adaptation et organisation en région, Dominique Perrotin, médiateur régional pour la Nouvelle Aquitaine
- Le contexte de la médiation entre professionnels dans les établissements de santé, Frédéric Pigny, directeur CH Mont-de-Marsan
- Apports techniques et concrets sur la qualité relationnelle et le mécanisme de dégradation d'une relation (conférence « pratique » basée sur de nombreux cas concrets), Charline Basconès, médiatrice professionnelle, déléguée régionale CPMN

ANIMATION

- Franck Chassagnac, Médiateur professionnel, ambassadeur du Ccecqa



PROGRAMME

MODULE 2 - 24 NOVEMBRE 2020 RÉSOLURE DES CONFLITS EN UTILISANT LA MÉDIATION

Présentation du contexte de l'établissement : les conflits et leurs conséquences en termes de risques professionnels, absentéisme...

Présentation d'un cas concret d'une médiation menée en interne : origine du conflit, étapes, résultats.

INTERVENANTS

- Brigitte Eckert, responsable du service de médiation interne, AP-HP
- Oriane Boyer, médiatrice professionnelle, auteure de « La médiation professionnelle dans le management hospitalier », 2017
- Nathalie Gréard, Conseillère en médiation et gestion des risques, CHU Bordeaux

ANIMATION

- Franck Chassagnac, Médiateur professionnel, ambassadeur du Ccecqa



**MODULE 3 - 1ER DÉCEMBRE 2020
ANTICIPER EN DÉPLOYANT ET PÉRENNISANT LA QUALITÉ RELATIONNELLE**

Utilisation de la Qualité Relationnelle au travail (QRT) pour accompagner sur le chemin de l'entente les professionnels d'un établissement : présentation des dispositifs mis en place

INTERVENANTS

- Louise Massing Flomet, Responsable Médiation et Qualité de vie au travail, Institut Curie, Paris
- Dr Cyrille Dubois, médiateur professionnel, associé-fondateur OBCD Groupe
- Christine Chavenon, chef de projet QVT, Conseil Départemental Puy-de-Dôme

ANIMATION

- Eric Basso, médiateur CMAP-ESCP



INTERVENANTS

Charline BASCONES

Médiatrice professionnelle et déléguée régionale CPMN

Oriane BOYER

Auteure de «La médiation professionnelle dans le management hospitalier»,
Médiatrice professionnelle, 2017

Christine CHAVENON

Chef de projet QVT, Conseil Départemental Puy-de-Dôme

Dr Cyrille DUBOIS

Médiateur Professionnel, associé fondateur OBCD Groupe

Brigitte ECKERT

Responsable du service de médiation interne à l'AP-HP

Louise MASSING FLOMET

Responsable Médiation et Qualité de vie au travail, Institut Curie, Paris

Nathalie GREARD

Conseillère en médiation et gestion des risques, CHU Bordeaux

Dominique PERROTIN

Médiateur régional Nouvelle-Aquitaine

Frédéric PIGNY

Directeur Centre Hospitalier de Mont de Marsan



Hôpital Xavier Arnozan
Bâtiment odontologie - 2ème étage
33604 PESSAC CEDEX
05.57.65.61.35