Programme de formation

« Médiateur professionnel spécialisé en santé »

Préparant à la certification

« Exercer des activités de médiation

dans le secteur médical et médico-social »

Les médiateurs professionnels sont des spécialistes de la qualité des relations. C'est leur champ d'intervention, sur lequel ils couvrent un ensemble d'activités en lien avec l'entente et la concertation : la résolution des conflits interpersonnels ou sur des collectifs de travail, la médiation de projet, le consulting en accompagnement des changements, le développement des compétences relationnelles pour les managers, dirigeants, chefs de projet.

Bien que les mécanismes relationnels soient les mêmes quel que soit le domaine d'activité, il y a des spécificités au secteur médical et médico-social qu'il est utile de connaître, pour un médiateur, avant d'intervenir dans ce type d'environnement.

Le parcours de formation « Médiateur professionnel spécialisé en santé » proposé par Diapason répond à cet enjeu. Il apporte aux participants une connaissance et une compréhension du fonctionnement des institutions de santé, hôpitaux publics et privés, cliniques, établissements médico-sociaux, leur permettant de se positionner et de mettre en place des processus adaptés pour structurer leurs interventions.

Septembre 2026

Objectifs

L'objectif de la formation est de permettre aux participants d'intervenir dans le secteur médical et médico-social sur tout type de mission de médiation. À l'issue de la formation, ils sauront comment les différents acteurs, instances et institutions se positionnent les uns par rapport aux autres, et comment le médiateur professionnel inscrit son action dans cet environnement.

La formation vise l'acquisition de trois niveaux de compétences :

- Élaborer une offre de service avec des objectifs précis, en tenant compte des attentes du client ou du commanditaire, des différents acteurs impliqués, des particularités liées au secteur médical ou médico-social ;
- Conduire une mission de médiation bipartite ou sur un collectif de travail, de consulting ou de formation, conformément à l'offre de service ;
- Communiquer avec les acteurs, instances et institutions lors de la préparation de la mission, de son déroulement, suite à sa clôture, avec le vocabulaire et le niveau de détail respectant le code d'éthique et de déontologie du médiateur professionnel et l'exigence de confidentialité.

Ces compétences s'ajoutent à un socle de compétences de médiateur professionnel, qui constitue un prérequis à l'entrée en formation.

La formation « Médiateur professionnel spécialisé en santé » ouvre sur la certification « Exercer des activités de médiation dans le secteur médical et médico-social ».

Modalités pédagogiques

Le programme de spécialisation en médiation en santé comprend deux modalités pédagogiques : des activités en autonomie sur la plateforme LMS[1] de Diapason et des sessions collectives avec un formateur.

Le volume total de la formation est de 5 jours, soit 35 heures.

Le parcours est le suivant :

- Une 1ère journée, collective en présentiel ou en distanciel avec le formateur, pour poser les fondamentaux et comprendre les enjeux ;
- Une 2ème journée d'apprentissage en autonomie et sur des temps choisis dans le LMS de Diapason, pour acquérir les premiers concepts et outils ;
- Une 3ème journée, collective en présentiel ou en distanciel avec le formateur, pour consolider les connaissances et les mettre en pratique ;
- Une 4ème journée d'apprentissage en autonomie et sur des temps choisis dans le LMS de Diapason, pour approfondir ses connaissances et sa compréhension des concepts et outils ;
- Une 5ème journée, collective en présentiel ou en distanciel avec le formateur, pour ancrer les connaissances et les mettre en pratique.

À l'issue de la formation, les participants réalisent un module de validation dans le LMS, leur permettant d'obtenir la certification.

[1] Learning Management System (ou e-learning)

Programme détaillé

Le déroulement du programme est progressif, alternant des contenus théoriques et des exercices pratiques.

Il s'articule autour de 6 thèmes :

1. Le système de santé en France, distinctions public et privé, relations entre médecins et institutions, autorités médicale et hiérarchique, les ARS ;
2. La médiation dans le secteur de la santé, dispositif du médiateur national, médiation en santé selon la HAS, dispositifs internes de conciliation/médiation ;
3. Le cadre légal de la médiation dans la santé, les acteurs de la résolution des difficultés (CDU, CCI), la posture du médiateur dans le système de santé ;
4. Transmettre en tant que référent QRP ou médiateur professionnel interne, notion d'hygiène relationnelle ;
5. Les spécificités de la santé, la maladie, la mort, les personnes en situation de handicap, la médiation face à ces questions, l'éthique et la déontologie du médiateur ;
6. Aspects financiers de la profession de médiateur dans le médical et médico-social.

Prérequis

Les participants maîtrisent le français, langue dans laquelle est dispensée la formation.

Ils disposent d'une première formation en médiation, pour un volume de 200 heures ou équivalent.

Un entretien d'évaluation du besoin est réalisé en amont de la formation, soit individuellement, soit avec le commanditaire de la formation.

Public visé

La formation s'adresse aux médiateurs professionnels souhaitant exercer des activités de médiation dans le secteur de la santé, qu'ils soient salariés d'établissements de soins ou professionnels indépendants.

Modalités d'évaluation

Les connaissances des participants font l'objet d'une première évaluation en début de formation, sur la plateforme LMS de Diapason lors de la première journée en autonomie.

Puis l'atteinte des objectifs est évaluée au travers d'activités réalisées sur la plateforme LMS de Diapason, lors de la dernière journée en autonomie.

Chaque participant reçoit un certificat de réalisation, à l'issue de la formation. En cas de réussite aux tests de validation, il reçoit également la certification « Exercer des activités de médiation dans le secteur médical et médico-social ».

Modalités pratiques et prix

Le prix de la formation est de 1 850 euros par personne, certification incluse. Pour une formation intra, merci de nous contacter : contact@diapason-mediation.fr

La formation peut commencer dès la signature de la convention, selon le calendrier de démarrage des sessions indiqué sur le site de Diapason. Pour toute information supplémentaire ou demande particulière, merci de nous contacter.

Les sessions en distanciel nécessitent une caméra, un micro, un dispositif de sortie audio et une connexion internet de bonne qualité.

Modalités Personnes en Situation de Handicap (PSH)

L'entretien préalable avec un interlocuteur de Diapason permettra d'évaluer la possibilité et les modalités d'adaptation de la formation aux éventuelles caractéristiques PSH des participants.

Contacter le référent PSH : referent-psh@diapason-mediation.fr

Formateurs

L'équipe des formateurs de Diapason est constituée de médiateurs professionnels, praticiens, consultants et formateurs expérimentés, spécialistes du secteur de la santé.