

### Session 6 : Entraînement et travaux pratiques

- Connaître une méthode d'analyse des ESD
- Savoir faire le lien entre parole patient et éléments pertinents pour la conduite du changement
- Savoir construire ses catégories d'indicateurs

### Session 7 : Donner sens aux données recueillies et mettre en œuvre des actions d'amélioration

- Utiliser les différentes méthodes d'analyse.
- Libérer l'expression et l'initiative des soignants.
- Conduire une séance de rendu aux équipes de l'expérience patient recueillie.
- Animer une séance de Brainstorming pour rechercher des actions susceptibles d'améliorer l'expérience des patients et des soignants.
- Élaborer un plan d'amélioration de l'expérience et le mettre en œuvre.

### Session 8 : l'expérience patient, un outil managérial

- Appréhender le modèle permettant d'apprécier le degré de maturité d'un établissement vis à vis de l'expérience patient.
- Construire une stratégie d'amélioration de l'expérience patient.
- Appréhender l'impact de l'expérience patient sur l'élaboration d'une stratégie d'établissement.
- Appréhender le rôle de la prise en compte de l'expérience patient dans le renforcement de l'attractivité d'un établissement auprès de ses différentes parties prenantes (patients, prescripteurs, professionnels internes et externes, ...)
- Manager les équipes de terrain en faisant de l'expérience patient un levier de motivation et de changement des pratiques et conditions d'exercice professionnel.

Formation diplômante

2025 – 2026

# DIPLÔME UNIVERSITAIRE EXPÉRIENCE PATIENT

**Savoir déployer une démarche d'amélioration de l'expérience patient**

**Savoir collecter et interpréter l'expression orale des patients et de leur entourage**

Ce diplôme universitaire vise à développer les compétences de prise en compte de la parole des patients et de leur entourage, et de déploiement d'une démarche d'amélioration de l'expérience patient. La montée en compétence rapide des professionnels de santé ou du médicosocial, ainsi que des représentants d'usagers et de patients partenaires, est clé pour améliorer la qualité et la sécurité des soins, la qualité de vie au travail, et la réputation des établissements.



#### PÉDAGOGIE

**Responsable pédagogique**

Pr Philippe MICHEL  
PU-PH en Santé Publique

**Équipe pédagogique**

Michel CREMADEZ, Isabelle DADON, Julie HAESE-BAERT, Amah KOUEVI, Marion LANLY, Paul André ROSENTAL, Magali ROSIER, Jennifer VERNEY DAHAN, Juliette VION-DURY

**Co-coordonateurs pédagogiques**

Michel CREMADEZ et Jennifer VERNEY-DAHAN

#### INSCRIPTIONS : FORMATION CONTINUE

[formation-diplomante6@univ-lyon1.fr](mailto:formation-diplomante6@univ-lyon1.fr)

Université Claude Bernard Lyon 1  
Service FOCAL - Pôle formations diplômantes  
8 avenue Rockefeller  
69373 LYON cedex 08

<http://focal.univ-lyon1.fr>

# LA FORMATION

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître l'évolution du concept d'expérience patient, dans le milieu de la santé (et d'autres secteurs d'activité) ; savoir différencier expérience patient, engagement et partenariat patient
- Maîtriser la méthode de conduite de projet d'une démarche d'amélioration de l'expérience patient
- Disposer des fondamentaux de la conduite d'entretiens semi-directifs, selon les méthodes spécifiques et adaptées aux spécificités de l'établissement sanitaire ou médico-social (étapes de la conduite d'entretiens semi-directifs, préparation à l'analyse des résultats, analyse et interprétation)
- Être capable, sur un plan stratégique, de déployer des démarches d'amélioration de l'expérience patient dans son établissement

## INSCRIPTION

Pour candidater, envoyez votre **CV et votre lettre de motivation** à [marie.michaud@chu-lyon.fr](mailto:marie.michaud@chu-lyon.fr).

Date limite d'inscription : fin septembre (dans la limite des places disponibles).

## VALIDATION DE LA FORMATION

Chaque inscrit doit mener une démarche expérience patient dans son lieu de pratique, qui sera restituée sous la forme d'un mémoire.

## PUBLIC VISÉ

Ce programme de formation est destiné aux médecins, cadres et cadres supérieurs de santé et du médico-social, aux représentants des usagers, et aux patients partenaires, et plus largement à tout professionnel des établissements sanitaires et médico-sociaux en exercice.

- Pas de prérequis de pratique.
- Mêmes diplômes et prérequis pour les étudiants étrangers.
- Sélection par les responsables de la formation sur courrier de motivation et CV.

# LES MODALITÉS PRATIQUES

## Montants payés par l'étudiant (droits de scolarité compris) :

- Formation Initiale (FI) : 1 000 €
- Formation Continue (FC) individuelle (non financée) : 2 500 €
- Formation Continue (FC) avec financement : 3 500 €
- Patients et aidants partenaires, membre d'association de patients : 500 €

**Lieu de la formation** : Lyon, Campus Rockefeller



Conditions  
générales  
de vente

# LE PROGRAMME

## Session 1 : Définitions et modèles

- Savoir définir l'expérience patient (XP), les savoirs expérientiels ; savoir décrire les fondements et enjeux éthiques de la démocratie sanitaire et de l'engagement des citoyens, usagers, patients et entourage ; savoir présenter une vision historique et stratégique du développement de l'expérience patient, les composantes d'une démarche d'amélioration de l'expérience patient et faire le lien avec les démarches de partenariat patient.
- Connaître le modèle de Montréal et les données factuelles de l'impact de santé de la prise en compte des savoirs expérientiels des patients et des professionnels.

## Session 2 : le recueil de l'expérience patient

- Connaître les différents modes de recueil de l'expérience patient, savoir choisir le mode de recueil en fonction de l'objectif.
- Savoir faire la distinction entre expérience et satisfaction, et entre recueil de l'expérience processuelle et des résultats de santé.
- Savoir coconstruire et systématiser le recueil et l'observation de l'expérience des patients et des proches.

## Session 3 : L'entretiens semi-directifs au sein d'un service ou dans un pôle. Introduction générale et illustration au travers d'un projet opérationnel

- Comprendre la valeur de l'oralité
- Comprendre les particularités de l'entretien semi-directif
- Savoir situer l'entretien semi-directif dans son cadre scientifique originel et les caractéristiques de son déplacement d'usage en milieu de santé.
- Savoir mettre en place un projet de recueil oral de « paroles patients »

## Session 4 : Maîtriser la technique de l'entretien semi-directif (ESD), outil des Sciences Humaines et Sociales et son adaptation en contexte de santé.

- Comprendre l'ancrage théorique de l'entretien semi-directif
- Comprendre les règles d'adaptation de l'ESD en milieu de santé
- Maîtriser la méthode de l'écoute active (écoute interprétative)
- Savoir faire la différence entre une écoute psychologique, empathique et semi-directive
- S'exercer à la conduite d'entretiens
- Travailler sur le savoir-être en entretien
- Savoir tirer le bénéfice immédiat d'un ESD au sein du service (actions immédiates)
- Tester la différence entre une écoute psychologique, empathique et semi-directive

## Session 5 : Méthodes de traitement de la « parole orale patient » issue des entretiens semi-directifs ; Exploitation des résultats au service de l'amélioration qualitative générale du parcours de santé et de soins.

- Comprendre les principes méthodologiques des méthodes classiques de traitement des données d'entretien semi-directifs, intérêt et limites
- L'émergence de nouvelles méthodes, intérêt et limites
- Savoir formaliser les bénéfices (patient, PS, institution)