

# JOURNÉE ANNUELLE DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

## PROGRAMME

**9h00** Accueil - Arrivée des participants, petit déjeuner (inclus)

**9h30**

### Ouverture de la journée - Introduction

Mots de bienvenue par Pr. Philippe Michel, président de l'IFEP  
Allocution de Yannick Neuder, Ministre de la Santé et de l'Accès aux soins\*  
Présentation de la journée par Amah Kouevi, directeur de l'IFEP



**Atelier débat****VBHC/Valeur en santé :  
débattons des vraies  
questions !**

*Virginie Luce Garnier, Présidente de la Société Française de la Valeur en Santé - VBHC*  
*Claire Chabloz, Chargée de missions stratégiques CHUV*  
*Eva Villalba, Directrice générale chez Coalition Priorité Cancer au Québec - VBHC Expert*

Le concept du VBHC / valeur en santé vous intrigue ? Cette session en trois temps vous propose de clarifier les définitions, d'explorer une expérience canadienne inspirante d'implication des patients, et de débattre ensemble des vraies questions, même celles qu'on n'ose pas toujours formuler à voix haute. Un moment interactif, sans langue de bois, pour mieux comprendre et questionner le VBHC/le concept de valeur en santé.

**HUB****Comment l'expérience patient  
peut-elle retrouver sa place au  
cœur de l'evidence-based  
medicine ?**

*Nicolas Naiditch, Sociologue, spécialiste de l'expérience patient*

L'evidence-based medicine (EBM), qui domine largement la médecine occidentale, repose en théorie sur un triptyque associant l'expertise clinique, la volonté des patients et les meilleures preuves disponibles pour prendre une décision. Or, on observe que la voix des patients est souvent marginalisée dans la prise de décision thérapeutique. Comment les sciences humaines et sociales, et en particulier la sociologie, peuvent-elles contribuer à la réintégration de l'expérience du patient au cœur de l'EBM ?

**Formation Flash****Recueillir, analyser et valoriser  
les récits de patients**

*Michel Cremadez membre du CA de l'IFEP*

*Jennifer Verney Fondatrice, CEO de Vernsther*

Tout commence par la voix des patients ! Comment créer les conditions pour que les récits des patients émergent et viennent transformer l'approche de l'amélioration continue de la qualité ? Comment à la fois protéger l'intégrité du récit de l'interprétation tout en le diffusant à un maximum de professionnels ? L'IA peut-elle apporter des solutions pertinentes ?

**Formation Flash****Structurer et animer sa  
démarche expérience patient**

*Pierre Daems membre du CA de l'IFEP*

Faire de l'expérience patient un axe stratégique et transversal pour un établissement devient un impératif. Comment articuler les initiatives opérationnelles menées par les équipes et les orientations institutionnelles pour faire vivre dans la durée une démarche qui améliore l'expérience des patients, des proches et aussi des professionnels ?

**Formation Flash****Explorer les  
complémentarités entre  
Partenariat et Expérience  
Patient**

*Stéphanie Verneyre et Laura Arnal, membres du CA de l'IFEP*

Venez plonger dans les dynamiques croisées du Partenariat et de l'Expérience Patient, entre surface et profondeur, entre écoute et co-construction. Cette session interactive vous invite à explorer ce qui relie et distingue ces deux approches, comment elles se rencontrent, s'enrichissent et peuvent se combiner pour transformer vos projets en santé. Prêts à affûter vos repères ? Alors préparez vos palmes, on plonge ensemble !

**Atelier débat****L'IA une chance ou une menace  
pour l'expérience patient ?**

*David Gruson, Directeur de Programme Santé à Domicile - La Poste Santé & Autonomie / Fondateur ETHIK-IA*

*Vincent Dumez, co-fondateur du Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public à Montréal*

L'intelligence artificielle est désormais omniprésente. Quels en sont les applications qui ont la plus forte influence sur l'expérience patient ?

Comment maintenir une priorité à l'humain tout en potentialisant les atouts de la technologie ?

**HUB****Le design au service de  
l'expérience patient**

*Irene López Abarca, Réseau du Design Hospitalier*

Le design a fait son irruption dans le secteur de la santé ! Il bouscule les méthodes de collaboration au sein des organisations et favorisent l'adoption d'usages plus pertinents par les patients et les professionnels de santé. Pourquoi cette discipline est-elle particulièrement utile pour qui veut réfléchir aux mille et une façons d'améliorer l'expérience des patients ?

A partir d'illustrations concrètes, cette session vous permettra de vous forger un avis sur la valeur ajoutée de cette approche.

**Formation Flash****Recueillir, analyser et valoriser  
les récits de patients**

*Michel Cremadez membre du CA de l'IFEP*

*Jennifer Verney, Fondatrice CEO de Vernsther*

Tout commence par la voix des patients ! Comment créer les conditions pour que les récits des patients émergent et viennent transformer l'approche de l'amélioration continue de la qualité ? Comment à la fois protéger l'intégrité du récit de l'interprétation tout en le diffusant à un maximum de professionnels ? L'IA peut-elle apporter des solutions pertinentes ?

**Formation Flash****Structurer et animer sa  
démarche expérience patient**

*Pierre Daems membre du CA de l'IFEP*

Faire de l'expérience patient un axe stratégique et transversal pour un établissement devient un impératif. Comment articuler les initiatives opérationnelles menées par les équipes et les orientations institutionnelles pour faire vivre dans la durée une démarche qui améliore l'expérience des patients, des proches et aussi des professionnels ?

**Formation Flash****Explorer les  
complémentarités entre  
Partenariat et Expérience  
Patient**

*Stéphanie Verneyre et Laura Arnal, membres du CA de l'IFEP*

Venez plonger dans les dynamiques croisées du Partenariat et de l'Expérience Patient, entre surface et profondeur, entre écoute et co-construction. Cette session interactive vous invite à explorer ce qui relie et distingue ces deux approches, comment elles se rencontrent, s'enrichissent et peuvent se combiner pour transformer vos projets en santé. Prêts à affûter vos repères ? Alors préparez vos palmes, on plonge ensemble !



**GALERIE WILSON**

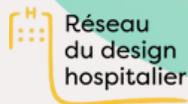


**SALON HONNORAT**

**12h00** Pause Déjeuner (inclus) -  
Networking dans l'Espace Démo (Galerie Wilson et Salon Honorat)

**13h30** Flash Info - 6ème itération de la certification HAS  
Que faut-il retenir des évolutions concernant l'expérience patient ?

## Nos partenaires



## Atelier débat

### Comment prendre en compte l'expérience patient ? E-satis, les verbatims des patients, etc

*Patrick Méchain, Chef du service certification des établissements de santé à la Haute Autorité de Santé*

*Maryse Karrer, cheffe de projet au SEU de la Haute Autorité de Santé*

Alors que le renforcement des exigences de la certification sur l'expérience patient stimule la mobilisation sur ce sujet. Beaucoup se demandent encore comment s'y prendre. Cette session explorera différentes facettes du recueil et de la prise en compte de l'expérience des usagers.

## HUB

### En quoi l'approche des facteurs humains peut améliorer l'expérience patient ?

*François Jaulin, Président & co-fondateur de Facteurs Humains en Santé*

*Ricardo Oliveira da Cunha, Médecin urgentiste & Co-fondateur de FollowMe*

Cette intervention explore comment l'intégration des facteurs humains dans les pratiques de santé améliore concrètement le vécu et le ressenti des patients. À travers des exemples issus du terrain, elle met en lumière les leviers pour renforcer la sécurité, l'écoute et la confiance dans la relation patient-soignant. Une approche essentielle pour réhumaniser les soins et valoriser l'expérience patient

## HUB

### Comment détecter les vulnérabilités et favoriser le maintien à domicile ?

*David Gruson, Directeur de Programme Santé à Domicile - La Poste Santé & Autonomie / Fondateur ETHIK-IA*

La majorité des personnes âgées souhaite rester à domicile aussi longtemps que possible. Mais avec l'apparition des maladies chroniques, l'autonomie de ces personnes est parfois incompatible avec le maintien au domicile. Comment anticiper et retarder cette perte d'autonomie ? Quels en sont les impacts sociaux et économiques ?

## REX

### Comment déployer sa stratégie expérience patient ?

*Snezana Mijailovic, Directeur de la Stratégie et de la Transformation - Fondation Hopale*

Quelles sont les étapes clés du déploiement d'une stratégie Expérience Patient au sein d'un établissement de santé ? Vous découvrirez dans cet atelier de retour d'expérience patient l'importance d'une démarche planifiée, globale et intégrée, appliquée au cœur de métier et aux fonctions supports, qui s'est révélée être un véritable levier d'attractivité et de transformation pour la Fondation Hopale.

## REX

### Prendre en compte l'expérience patient dans les parcours en oncologie ?

*Perrine Happe & Sophie Dubois, Clinique Dentellières*

*Sophie Lantheaume, Responsable équipe Soins de support Coordination oncérologie et Recherche clinique - Hôpital privé Drôme Ardèche*

En partant des retours d'expérience des établissements de la Clinique des Dentellières de Valenciennes et de l'Hôpital Privé Drôme Ardèche, cette session explorera les initiatives mises en oeuvre par les équipes tout au long du parcours patient en oncologie.

## Formation Flash

### Découvrir la démarche appréciative x expérience patient

*Jean-Christophe Barralis, Institut Français d'Appreciative Inquiry (IFI)*

*Pierre Péron, Alternatives*

Permettre aux professionnels de parler de leur travail réel sous l'angle de ce qui fonctionne bien, de ce qui fait sens et procure de la fierté, et bien entendu sous l'angle de ce qui donne des résultats.

Venez vous familiariser avec une approche originale et utile aussi bien pour améliorer l'expérience des patients que celle des soignants.

## Atelier débat

### Prendre en compte l'expérience patient en ville : est-ce si difficile ?

*Pierre de Haas, Médecin généraliste,*

*Yann Bourgueil, Médecin expert de santé publique - Caisse nationale de l'Assurance Maladie,*

*Ainur Camber-Rougé, Coordinatrice de CPTS à Saint-Quentin en Yvelines*

Alors que les établissements de santé sont de plus en plus nombreux à faire de l'expérience patient un axe prioritaire, les professionnels de santé qui exercent en ville semblent pour la plupart en dehors de ce mouvement. En quoi les spécificités qui caractérisent ce secteur rendent-elles plus difficiles l'appropriation et l'engagement des professionnels ? Par où faut-il commencer pour enclencher une mobilisation concrète attendue par les patients ?

## HUB

### Comprendre les biais cognitifs dans la relation de soin

*Luis Alvarez, Psychiatre et pédopsychiatre et cofondateur de la Clinique des Femmes à l'hôpital Américain de Paris*

La relation entre médecins et patients est souvent influencée par des perceptions différentes d'une même situation. Comment les neurosciences peuvent-elles nous aider à reconnaître et à mieux comprendre les biais cognitifs et émotionnels qui peuvent interférer avec la qualité de cette relation ? Quelles sont les pistes pour faire prévaloir une communication plus empathique ?

## HUB

### Prévention/Dépistage : pourquoi et comment s'appuyer davantage sur l'expérience patient ?

*Cecilia Olsson, Patient Advocate*

Le système de santé français est souvent présenté comme davantage orienté sur la dimension curative plutôt que sur la dimension préventive. Comment concrétiser la volonté politique de rééquilibrer ces deux dimensions et développer des approches de prévention plus efficaces au bénéfice des patients ? En quoi partir du vécu des patients, de leurs usages, voire de leur culture peut apporter des résultats plus satisfaisants ? Cette session explorera à travers des illustrations concrètes les enjeux et solutions à ces questions.

## REX

### De la mesure de la satisfaction au pilotage par l'expérience patient

*Daniel Ritter, Co-founder and CEO -Better World,*

*Marion Lanly, Directrice, chef du service expérience et partenariat patient - AP-HP,*

*Yannick Le Berre, Directeur opérationnel des parcours patients et de la qualité - Centre Hospitalier National d'Ophthalmologie des Quinze-Vingts*

Grâce aux retours d'expérience concrets issus de plusieurs établissements, vous découvrirez comment ces pionniers mesurent l'expérience vécue à la fois par les patients et les soignants, en symétrie, et comment ces démarches contribuent de manière mesurable à améliorer l'expérience des patients et des soignants, dans le contexte de la certification V2025 et au-delà

## REX

### Le design social pour aller vers les patients atteints de troubles psychiques émergents

*Guy Gozlan, Médecin directeur - Prépsy*

*Léa BOOS, Designer de services - Prépsy*

Et si le design devenait un levier pour mieux comprendre, impliquer et accompagner les personnes vivant avec des troubles psychiques émergents ? Souvent, les dispositifs sont conçus pour les usagers, sans les intégrer réellement. Cet atelier propose de renverser cette logique comme nous tenons à le faire chez Prépsy. En s'appuyant sur des expériences menées en santé mentale, il s'agira de partager une démarche de design social, ainsi que des outils co-conçus avec des usagers et des professionnels...

## Formation Flash

### Découvrir la démarche appréciative x expérience patient

*Jean-Christophe Barralis, Institut Français d'Appreciative Inquiry (IFI)*

*Pierre Péron, Alternatives*

Permettre aux professionnels de parler de leur travail réel sous l'angle de ce qui fonctionne bien, de ce qui fait sens et procure de la fierté, et bien entendu sous l'angle de ce qui donne des résultats.

Venez vous familiariser avec une approche originale et utile aussi bien pour améliorer l'expérience des patients que celle des soignants.

## Atelier

### La Fresque de la Maladie Obésité : pour changer le regard sur la maladie l'obésité

*Animée par les équipes Novo Nordisk de 15h00 à 16h45*

Déconstruire les préjugés pour mieux comprendre la maladie... Lancée en 2025, la Fresque de la Maladie Obésité nous invite à mieux comprendre la maladie, ses multiples causes et conséquences, différentes pour chacun(e), à questionner nos propres biais et fausses croyances, et à trouver des pistes d'actions individuelles et collectives contribuant à une meilleure prise en charge des personnes concernées.

Ainsi, s'inspirant du modèle de la « Fresque du climat », Novo Nordisk a souhaité créer la première Fresque de la Maladie Obésité, un outil qui aide à mieux comprendre et à changer de regard sur l'obésité en déconstruisant les idées reçues qui circulent sur cette maladie, et en rappelant, grâce à des arguments scientifiques vérifiés, les vérités complexes qui la définissent.

Nous avons TOUS une carte à jouer !

Pour en savoir plus : [La Fresque de l'Obésité : Changer les Regards sur la Maladie](#)

**16h00** Pause goûter (incluse)

### **Remise des Trophées de l'Expérience Patient**

Amphithéâtre Adenauer

**17h30**

### **Conférence-débats**

#### **“A la hauteur de l'humain : Regards croisés sur la relation soignant-patient”**

Cette intervention propose une réflexion originale sur la relation soignant-patient à partir d'une situation clinique complexe. Elle interroge les dynamiques de communication, les enjeux du consentement et la place des émotions dans la prise de décision médicale. A travers une approche mêlant récits de patients et perspectives éthiques, elle invite à repenser les contours de l'alliance thérapeutique et du “prendre soin”.

La conférence sera suivie d'un débat en plateau auquel prendront part :

**Sophie Beaupère**, Déléguée Générale d'Unicancer, **Gérard Raymond**, Président de France-Assos-Santé et **Pascal Jacob\***, Président d'Handidactique

Amphithéâtre Adenauer

**18h45**

### **Clôture de la JAXP 2025**

Amphithéâtre Adenauer

**19h00** Cocktail d'înatoire (inclus)

