

JOURNÉE ANNUELLE DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

PROGRAMME LYON - 15 OCTOBRE 2026 - L'EMBARCADÈRE

8h30 - 9h00 ACCUEIL - ARRIVÉE DES PARTICIPANTS, PETIT DÉJEUNER (INCLUS)

09H00 - 09H30

Ouverture de la journée - Introduction

Antoine GINI - Directeur de la stratégie et des parcours, ARS Auvergne Rhône-Alpes
Benoît RAUCOULES - France Assos Santé Auvergne Rhône-Alpes
Perrine VAN STRAATEN - Co-directrice du CEPPRAAL
Philippe MICHEL - Président de l'Institut Français de l'Expérience Patient

09H30 - 10H00

S'approprier les fondamentaux de l'expérience patient

Amah KOUÉVI - Directeur de l'Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP)
 Définition des concepts, place de l'écoute des patients.
 Méthodologie : Recueillir, Analyser, Prendre en compte l'expérience Patient
 Présentation du modèle d'amélioration et de management de l'expérience patient

10H00 - 10H45

Focus : Comment répondre aux exigences de la certification HAS ?

Anne-Claire DUVAL - cheffe de projet au service de certification des établissements de santé
 Récapitulatif des exigences du manuel de certification HAS portant sur l'expérience patient.
Marie-Pierre BAUD - directrice qualité et **Sophie MANGIN** - ingénieur qualité, CH Alpes Leeman

10h45 - 11h00 PAUSE

11H00 - 12H45

Retours d'expérience /sessions thématiques

Noémie VANDERNOOT - Dieulefit Santé : implication des représentants des usagers dans l'analyse des résultats d'e-Satis
Isabelle FERRAND - Retour d'expérience des Hôpitaux Drôme-Nord : déploiement de la méthode Amppati
Mélanie EBEL-TRABELSI - Projet d'évaluation des pratiques professionnelles à la clinique Sainte-Anne

12h45 - 14h00 PAUSE DÉJEUNER (INCLUS)

14H00 - 16H30

Ateliers « Ma feuille de route expérience patient »

Présentation des 3 circuits :

- Développer une culture interne autour de la prise en compte de l'expérience patient
- Expérimenter des pratiques de recueil de l'expérience patient et initier de premières actions
- Impliquer des usagers dans les actions d'amélioration de l'expérience patient

Animation permettant à chaque participant de :

1. Identifier son potentiel champ d'action dans son cadre professionnel
2. Proposer des actions susceptibles d'être mises en œuvre
3. Sélectionner un nombre limité d'actions et approfondir leur faisabilité

Valider sa feuille de route expérience patient avec des engagements précis et planifiés

Facilitateurs : **Perrine VAN STRAATEN**-Co-directrice du CEPPRAAL, **Gwanaëlle LAPEYRE**-Chargée de mission France Assos Santé ARA, **Stephanie VERNEYRE**-Chargée de mission IFEP et **Amah KOUÉVI**-Directeur de l'IFEP

16H30 - 17H00

Restitutions - Synthèse

Synthèse des engagements retenus par les participants
 Témoignages de quelques professionnels sur leur feuille de route

17H00 - 17H15

Clôture de la journée

Présentation de l'animation du dispositif de suivi des engagements.
 Mots de conclusion

Nos partenaires



Better World



MSD



shortédition