DURÉE / LIEU

6 jours / 42 heures
3 modules de 2 jours

TARIF

2 305 € net

MODALITÉS DE CANDIDATURE

Envoyer une lettre d'engagement de votre direction attestant de la participation (effective ou future) à une instance de conciliation à **fc-intra@ehesp.fr**

Formulaire de candidature accessible sur chaque page de la formation par région

Nombre maximum de participants : 15

Découvrir la formation puis accéder au formulaire de candidature

formation-continue.ehesp.fr

EHESP
Formation continue

2026

CERTIFICAT

Ressources humaines, dialogue social, qualité de vie au travail

CONCILIATEUR EN ÉTABLISSEMENT SANITAIRE, SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL

6 jours (3 modules de 2 jours) · En région · Dates selon la région

CONTACTS

Une question ou une demande de formation pour votre établissement ?

fc-intra@ehesp.fr

Qui contacter si vous êtes en situation de handicap ?

Référente handicap EHESP, Sandrine Villalon
referent-handicap@ehesp.fr

Ecole des hautes études en santé publique
15, avenue du Professeur-Léon-Bernard
CS 74312 - 35043 Rennes Cedex
Tél. + 33(0)2 99 02 22 00

formation-continue.ehesp.fr

Mise à jour : 01/10/2025

CONCILIATEUR EN ÉTABLISSEMENT SANITAIRE, SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL

Conformément aux dispositions de l'article 2 du décret du 28 août 2019, tous les établissements relevant de la fonction publique hospitalière doivent disposer d'un dispositif de conciliation locale pour prendre en charge les conflits interpersonnels.

Suite à la note d'information N° DGOS/RH3/2022/87 du 29 mars 2022, des recommandations ont été adressées à l'ensemble des établissements via les Agences régionales de santé pour les secteurs sanitaire et médico-social et les préfectures de département pour le secteur social sur l'organisation et la mise en place du dispositif de conciliation local, qu'il s'agisse du système de signalement, de la structure pouvant être envisagée, des conditions à remplir par les personnes qui assureront la mission de conciliation, et de la formation des acteurs à la conciliation

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Diagnostiquer une situation conflictuelle en tenant compte du contexte socio-professionnel du secteur de la santé, social et médico-social afin de faire le choix des modalités d'intervention
- Conduire une conciliation en tenant compte des spécificités des parties en cause et initier une solution
- Développer ses capacités d'écoute, de questionnement, de reformulation et de communication afin d'accompagner la conciliation
- Favoriser l'aboutissement à des accords et compromis

PUBLIC VISÉ

- Directeur
- Médecin
- Cadre (administratif, technique, paramédical)

et tout professionnel investi (ou souhaitant s'investir) dans un dispositif (local) de conciliation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel
- Accès aux ressources pédagogiques sur la plateforme « Campus »
- Exposé magistral, démonstration
- Productions, outils-repères pour la pratique
- Jeux de rôles

ÉVALUATION / VALIDATION

- Evaluation théorique sur la base d'un QCM + pratique au travers de mises en situation
- Remise d'un certificat

RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

Frédéric PIGNY
Directeur d'Hôpital

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

LE SAVIEZ-VOUS ?

+120 PROFESSIONNELS FORMÉS EN 2025

- **Lille**
- **Ile-de-France**
- **Nantes**
- **Rennes ...**

Les formations ont lieu en région ou sur demande (établissement, GHT,...)
*Contact : **fc-intra@ehesp.fr***

PROGRAMME ET MODULES

MODULE 1

Objectifs

- Partager un langage commun en matière de conciliation
- Appréhender la notion de conflit
- Initier une démarche de conciliation

Contenu de la formation

- La conciliation locale dans les établissements de la fonction publique hospitalière
- Ateliers sur l'identification des sources, typologies et conséquences des conflits
- Etude de cas en sous-groupe sur les conflits
- Atelier sur les différentes postures médiateur/conciliateur/ négociateur
- Points de convergences et divergences au travers :
  - de la présentation de la roue de Fiutak selon l'approche de la conciliation et médiation
  - des entretiens préalables - Horizon historique/ présent/ futur
- Ecoute active : récit d'un conflit (faits/besoins/émotions)
- Présentation des différentes typologies de questions puissantes

MODULE 2

Objectifs

- Explorer la posture de conciliateur
- Découvrir des outils de reformulation et de communication
- Initier la proposition de solutions

Contenu de la formation

- Les différents types de reformulation : Du bon usage en conciliation
- Approfondissement de la Roue de Fiutak
- Avantages et limites de la co-conciliation
- Cas pratiques

MODULE 3

Objectifs

- S'approprier les différentes structurations du dispositif de conciliation
- Connaitre et développer des pratiques dites exemplaires en matière de conciliation
- +/- Organiser l'après formation

Contenu de la formation

- Les situations conflictuelles (étude de cas)
- Mise en pratique des « Intérêts / Préoccupations / Besoins / Motivations »
- Les limites de la conciliation (étude de cas)
- Analyse de situations rencontrées : Interrogations ; difficultés ; problématiques sur le processus et les différents types de personnalités
- Mise en place des Commissions locales de conciliation répondant à la circulaire DGOS du 29 mars 22 : Diversité de pratiques (charte, règlements...), Avantages et limites, Interface des commissions avec les autres instances

TÉMOIGNAGES

*« La mise en place des instances de conciliation locale dans les établissements sanitaires et médico-sociaux doit s'accompagner d'une **formation solide et robuste pour ses membres.** Celle proposée par l'EHESP, **basée sur l'accompagnement des médiateurs issus des instances interrégionales de médiation**, est celle qui permet de préparer au mieux ces futurs conciliateurs. C'est dans cette perspective que la FHF Bretagne s'engage en participant au déploiement de cette formation auprès de ses adhérents. **C'est un enjeu fort pour la réussite du dispositif.** »*

Nathalie CONAN MATHIEU, Déléguée régionale FHF Bretagne

*« Au-delà du réel engouement pour la formation proposée par l'EHESP dont témoignent les professionnels, les hôpitaux de Corrèze ont pu mettre en place **une réelle dynamique permettant de franchir une nouvelle étape dans la structuration de notre organisation territoriale via l'instance de conciliation territoriale.** »*

Nicolas PORTOLAN, Directeur général des Hôpitaux de Corrèze

*« Face à des enjeux humains et organisationnels complexes, la conciliation s'impose comme un levier essentiel pour favoriser le dialogue, prévenir les conflits et améliorer la qualité de vie au travail dans la fonction publique hospitalière. C'est donc tout naturellement que l'ANFH Normandie a accueilli en ce début d'année 2025, dans ses locaux de Rouen, les sessions de formation dispensées par l'EHESP en lien avec le dispositif régional de médiation. Cette initiative fait écho à notre projet stratégique 2024-2028, **qui place l'humain, la communication et la prévention au cœur de ses priorités.** Contribuer à l'organisation de cette formation illustre notre **volonté d'accompagner les professionnels dans le développement de compétences relationnelles et éthiques, indispensables pour garantir un service public hospitalier apaisé, solidaire et performant.** »*

Corinne ROUBY, Déléguée régionale Normandie ANFH