



SPX COLLOQUE  
INTERNATIONAL

**L'EXPÉRIENCE PATIENT COMME LEVIER  
STRUCTURANT DES SERVICES DE SANTÉ**  
COMMENT PASSER DE LA RÉFLEXION  
À L'ACTION AVEC TOUS LES ACTEURS

**SPX COLLOQUE INTERNATIONAL**

Marseille, France - 11, 12 Octobre 2023

**SPX ATELIERS**

Marseille, France - 10 Octobre 2023



# L'EXPÉRIENCE PATIENT COMME LEVIER STRUCTURANT DES SERVICES DE SANTÉ

## COMMENT PASSER DE LA RÉFLEXION À L'ACTION AVEC TOUS LES ACTEURS

Née en 2019 avec la volonté de partager, former et débattre autour de l'expérience patient, l'association **Shared Patient eXperience** témoigne d'un développement positif malgré des débuts affectés par la pandémie de COVID-19.

Parmi les différents facteurs ayant contribué à sa réussite :

- L'importance du sujet de l'association : **l'expérience patient**.
- L'adoption d'une approche résolument pragmatique à travers **les échanges entre les acteurs de terrain**.
- La cible : **managers, cadres de gestion, leaders professionnels** prenant en compte la perspective des patients pour faciliter le changement culturel des organisations.

Forte de ce bilan, c'est donc avec un enthousiasme renouvelé que SPX annonce son 4<sup>ème</sup> Colloque International **à Marseille, les 10, 11 et 12 Octobre** autour de **l'expérience patient comme levier structurant des services de santé**.

La thématique principale sera portée par le partage des vécus pratiques et l'ancrage de l'expérience patient au sein de l'ensemble des organisations médico-sociales et de santé. Nous présenterons différentes initiatives et projets de terrain et développerons l'approche, la méthodologie et les outils utilisés, en lien avec les débats sur la stratégie de gestion du changement nécessaire à sa mise en place.

Le Colloque International sur l'expérience patient se structure autour de **4 séances plénières, 12 séances de communication et une exposition de posters**. Il sera complété par une journée d'ateliers pré-colloque avec une proposition composée de **6 ateliers**. Les langues du Colloque et des ateliers sont le français et l'anglais.

Cet événement s'adresse à tous les professionnels, quelle que soit leur discipline ou le modèle de leur structure de santé, puisque les sujets abordés concernent tous les cadres oeuvrant à renforcer la valeur développée auprès des patients.

Nous souhaitons enfin remercier nos différents partenaires pour leur confiance. La diversité et l'importance de ces derniers ainsi que le caractère international du Colloque sont autant de signes présageant la qualité de son contenu.

# 4ÈME COLLOQUE INTERNATIONAL SPX

10, 11, 12 octobre 2023

Palais du Pharo, Marseille

---

Cliquez sur les titres ci-dessous afin d'accéder directement à la section souhaitée.

**PROGRAMME DES SÉANCES PLÉNIÈRES**

**PROGRAMME DES SÉANCES DE COMMUNICATION**

**PROGRAMME DES ATELIERS**

**COMITÉ SCIENTIFIQUE**

**PARTENAIRES**

**PALAIS DU PHARO**

**INSCRIPTIONS**

**À PROPOS**

**INFORMATIONS PRATIQUES**

## APPEL AUX AUTEURS

DATE LIMITE : 15 JUIN 2023

Vous souhaitez participer au Colloque International SPX en tant qu'auteur ? Voici les 3 modalités de participation :

- **Communication individuelle**
- **Séance intégrée de communications\***
- **Poster partagé**

**[ACCÉDER AU FORMULAIRE DE SOUMMISSION](#)**

[Cliquez ici pour en savoir plus.](#)

*\*(4 ou 5 communications max.) concernant le même sujet*

# SÉANCES PLÉNIÈRES | 11 Octobre

---

## Programme des séances plénières

1.

### LA MISE EN PLACE DE L'EXPÉRIENCE PATIENT : CHANGEMENT DE PARADIGME

Envisager de faire évoluer son organisation vers l'expérience patient revient à s'engager dans un **changement total de culture**. Hormis la nécessité d'embarquer tous les métiers, l'expérience patient oblige chaque professionnel à adopter personnellement une attitude d'écoute active à l'égard d'un acteur resté muet jusqu'à ce que la société tout entière lui donne la parole : le patient. Alors, comment déployer cette démarche ? Une chose est certaine, quel que soit le point de départ, l'expérience patient contribuera systématiquement à **déconstruire les silos** qui demeurent encore dans la plupart des organisations, par le fait que seul le patient relie tous les professionnels entre eux. portent la responsabilité d'incorporer cette perspective afin d'en tirer tout son potentiel.

**Joan Escarrabill** | HOSPITAL CLÍNIC BARCELONA, Espagne

**Emmanuelle Garnier** | CHU MONTPELLIER, France

**Emmanuelle Hoche** | UNICANCER, France

**Marc Noppen** | UZ BRUSSEL, Belgique

# SÉANCES PLÉNIÈRES | 11 Octobre

---

## Programme des séances plénières

### L'EXPÉRIENCE PATIENT DANS LA PRISE EN CHARGE DIGITALE ET LE CONTEXTE D'EFFICIENCE

2.

Dans la santé coexistent aujourd'hui trois phénomènes, à la fois nécessaires et paradoxaux entre eux. L'**expérience patient** veille au respect des valeurs et attentes des patients conciliant les meilleures options techniques avec la personnalisation des soins. En parallèle, les **modes de financement** actuels suscitent la **standardisation** des processus et la diminution des services qui ne contribuent pas aux résultats de santé. La **transformation digitale** contribue souvent à l'efficience, en garantissant la personnalisation des soins ; mais se faisant, elle remplace partiellement le travail humain. Faciliter la compréhension, le développement et les liens entre ces trois tendances lourdes devient une question cruciale pour les systèmes de santé.

**Amah Kouevi** | INSTITUT FRANÇAIS DE L'EXPÉRIENCE PATIENT, France

**Cécile Monteil** | ASSISTANCE PUBLIQUE DES HÔPITAUX DE PARIS, France

**Céline Orhond** | CLINIQUE PASTEUR, France

**Joan Barrubés** | ESADE, Espagne

# SÉANCES PLÉNIÈRES | 12 Octobre

---

## Programme des séances plénières

3.

### L'EXPÉRIENCE PATIENT, L'INNOVATION ET LA VALEUR

La société actuelle priorise de nouvelles valeurs : l'accessibilité, l'immédiateté, la transparence, la personnalisation, la participation dans la prise des décisions, etc. Ces valeurs dominantes influencent considérablement les attentes des individus. Sur cette toile de fond, les systèmes de santé doivent logiquement s'adapter. L'appropriation de ces valeurs suppose un nouveau positionnement des patients, tant dans leur **perception des nouveaux besoins** que dans leur participation active à travers la **cocréation de solutions**. Ainsi, l'expérience patient devient un levier d'innovation source de valeur. Avec cette nouvelle donne, les institutions de santé portent la responsabilité d'incorporer cette perspective afin d'en tirer tout son potentiel.

**Florence Arnoux** | FÉDÉRATION HÔPITAUX FRANÇAIS-PACA, France

**Raquel Pereira** | UNIVERSITÉ CITÉ PARIS, France

**Eduard Portella** | CONSULTANT INTERNATIONAL, Espagne

**Alba Nicolas** | ONE CLINIC, France

# SÉANCES PLÉNIÈRES | 12 Octobre

---

## Programme des séances plénières

### LES DÉCISIONS CLINIQUES PARTAGÉES, AU-DELÀ DU SIMPLE CONSENTEMENT

Le patient est devenu un individu informé et plus exigeant concernant les services de santé. En effet, la transformation digitale a progressivement contribué à la diminution de l'asymétrie d'information entre les professionnels de la santé et les patients. Le patient veut participer à la prise de décisions concernant sa santé car, même s'il ne maîtrise pas tout, il sait parfaitement ce qu'il ne veut pas.

Un **processus décisionnel conjoint et itératif** forme le socle de la décision clinique partagée, creuset de flux d'information bidirectionnelle où le professionnel expose l'information théorico-technique, tandis que le patient décrit ses récoltes personnelles. C'est une approche dans laquelle les cliniciens et les patients partagent les meilleures preuves disponibles et qui autorise ainsi les patients à choisir parmi des préférences éclairées.

**François Blot** | INSTITUT GUSTAVE ROUSSY, France

**Jacques Cornuz** | UNISANTÉ, Suisse

**Corinne Grenier** | KEDGE BUSINESS SCHOOL, France

**Aurélie Tinland** | ASSISTANCE PUBLIQUE - HÔPITAUX DE MARSEILLE, France

4.

# SÉANCES DE COMMUNICATION | 11-12 Octobre

---

## Séances de Communication

**Douze séances de communication provenant d'initiatives et d'expériences pratiques autour des sujets suivants :**

- Le design des processus de prise en charge dans la délivrance des prestations.
- Les décisions cliniques partagées : professions, responsabilité, engagement.
- La définition des critères à utiliser dans la mesure des résultats PX.
- L'aménagement des espaces physiques et de l'environnement.
- L'adoption des technologies.
- La participation et prise de décision dans la gouvernance de l'institution.
- La mise en œuvre de l'expérience patient et la gestion du changement.
- L'information et la communication avec les patients.

### PROGRAMME EN COURS D'ÉLABORATION

## APPEL AUX AUTEURS

Vous souhaitez participer au colloque en tant qu'auteur ? Voici les 3 modalités de participation :

### ● Communication individuelle

Après acceptation par le Comité Scientifique, la communication individuelle sera incluse dans une séance rassemblant d'autres communications dédiées au même sujet.

### ● Séance intégrée de communications (4 ou 5 communications max.) concernant le même sujet

Dans cette formule, le Comité Scientifique veillera également à ce que la majorité des participants proviennent de différentes institutions.

### ● Poster partagé

Cette troisième modalité vous propose de partager une initiative/expérience développée au sein de votre établissement. Dans cette formule, vous pourrez exposer votre poster et participer à un groupe d'échanges de pratiques améliorant l'expérience patient.

**[FORMULAIRE DE SOUMISSION DES PROPOSITIONS](#) | DATE LIMITE : 15 JUIN 2023**



# ATELIERS PRÉ-COLLOQUE | 10 Octobre

---

## Informations générales

À l'occasion de la journée pré-colloque qui se déroulera le 10 octobre au Palais du Pharo, **6 ateliers** sont proposés aux participants qui souhaitent approfondir certains thèmes.

- **DURÉE** : 6 heures. Chaque participant ne peut s'inscrire qu'à un seul atelier.

- **HORAIRES** : 10 :00 à 17 :00 h. Le repas ainsi que des collations sont prévus.

La distribution exacte de l'horaire sera décidée en fonction de la dynamique prévue dans chaque atelier.

- **INSCRIPTIONS** : Les inscriptions aux ateliers se font par ordre d'inscription via le [formulaire d'inscription](#). Veuillez noter que **le nombre de participants est limité à 20 personnes par atelier**. Les ateliers seront confirmés à partir de 15 participants.

# ATELIERS PRÉ-COLLOQUE | 10 Octobre

---

## Programme des ateliers

1.

### MISE EN PLACE D'UN COMITÉ DE PATIENTS : ÉTAPES ET OUTILS

Cet atelier a pour objectif d'expliquer concrètement **comment mettre en place un comité de patients au sein d'une institution de santé**. Comment recruter les patients ? Quelles missions proposer aux patients ? Comment les intégrer dans des groupes de travail institutionnels ? Comment changer les mentalités des professionnels de santé ?

Langue de présentation : français

### Nathalie Delbrassine

**Coordinatrice des itinéraires cliniques et Expérience Patient | Groupe Santé CHC, Liège**  
**Secrétaire de l'asbl Shared Patient Experience (SPX)**

Infirmière spécialisée en diabétologie

Master en Sciences de la Santé Publique, UCLouvain

Coordinatrice itinéraires cliniques et expérience patient d'un hôpital de 800 lits

Maître de conférences à l'UNamur, Management Innovant des

Organisations et Réseaux de Soins

Membre fondateur de l'asbl SPX

# ATELIERS PRÉ-COLLOQUE | 10 Octobre

---

## Sylvie Chevigné Drouguet

---

**Patiente partenaire en cancérologie | Centre de Lutte contre le Cancer**

**François Baclesse, Caen**

1. Sylvie Chevigné Drouguet a été enseignante durant 18 ans. En octobre 2018, elle reçoit le diagnostic de deux cancers. Après les premiers traitements, elle décide de réaliser un DU de « Patient Référent en Rétablissement en Cancérologie » à l'Université des Patients (Université de la Sorbonne, Paris). Son objectif est de partager son expérience de la maladie avec d'autres patients souffrant également d'un cancer.

Dans le même temps, elle intègre le comité des patients du CHR Citadelle de Liège. Depuis le mois de septembre, elle occupe le poste de « patiente partenaire en cancérologie » au Centre de Lutte Contre le Cancer François Baclesse, à Caen. Ses missions principales sont :

- l'accompagnement des patients
- la collaboration, avec les services qui le souhaitent, sur des projets pour les patients
- la participation à des formations de soignants ou futurs soignants

**Cet atelier est d'intérêt pour :**

- Les membres de la direction des institutions de santé et médico-sociales
- Les leaders cliniques
- Les professionnels de santé

# ATELIERS PRÉ-COLLOQUE | 10 Octobre

---

## Programme des ateliers

### L'UTILISATION DU DESIGN THINKING EN SANTÉ

L'objectif est de **sensibiliser au Design Thinking et de comprendre comment cette approche peut contribuer à l'analyse et à l'amélioration de l'expérience patient.**

Il s'agira d'identifier et de caractériser les principales étapes de cette approche et d'engager des pistes de réflexion sur son utilisation.

Langue de présentation : français

#### Laurent Boronad

---

##### Associé fondateur | Kura Santé

Laurent a d'abord bénéficié d'expérience diversifiées en santé, en tant que praticien libéral, associé d'un centre de soins, enseignant, coordinateur de projets en établissements sanitaires (Ramsay Santé), consultant en innovation numérique en santé, et directeur de l'innovation au sein d'un éditeur de logiciels.

Depuis 2021 il dirige Kura, un cabinet d'innovation dédié aux acteurs de santé, pour faciliter leurs projets d'innovation, notamment grâce à l'appui du *design thinking*.

##### Cet atelier est d'intérêt pour :

- Les directions d'établissements sanitaires et médico-sociaux
- Les médecins et soignants
- Les représentants des usagers et patients partenaires
- Les responsables des startups et industries de la santé
- Les associations et institutions

# ATELIERS PRÉ-COLLOQUE | 10 Octobre

---

## Programme des ateliers

3.

### ÉVALUER LES IMPACTS D'UNE STRATÉGIE ET DE PROJETS "EXPÉRIENCE PATIENT"

L'amélioration de l'expérience patient peut avoir de très nombreux impacts aussi bien cliniques qu'organisationnels, mais comment les évaluer ?

Comment **identifier la plus-value de vos futurs projets et de ceux déjà en cours** pour convaincre chaque partie prenante ? Nous détaillerons au cours de cet atelier les différentes méthodes et outils pour réaliser cette évaluation afin d'objectiver vos résultats.

Langue de présentation : français

#### Guillaume Rousson

---

**Directeur Scientifique | EntendsMoi**

**Doctorant en management | iaelyon School of Management**

Kinésithérapeute D.E

Master de santé publique

Co-fondateur de la Start Up EntendsMoi, spécialisée dans le recueil et l'amélioration de l'expérience patient

Doctorant en management des organisations de santé à l'iaelyon School of Management

#### **Cet atelier est d'intérêt pour :**

- Tous les professionnels qui souhaitent développer (ou qui ont débuté) un projet ou une démarche d'amélioration de l'expérience patient
- Tous les acteurs de la santé qui veulent comprendre les impacts de l'expérience patient pour faire le lien avec leurs projets existants

# ATELIERS PRÉ-COLLOQUE | 10 Octobre

---

## Programme des ateliers

4.

### L'EXPÉRIENCE PATIENT ET LA RECHERCHE ACTION PARTICIPATIVE

L'atelier vise à introduire le **concept de "valeur" ("Value based healthcare")** et à familiariser les participants avec les **principes de la recherche-action participative**.

La production de nouvelles connaissances, incluant tous les déterminants sociaux de la santé, est essentielle pour offrir des soins de santé de haute qualité du point de vue du patient et du soignant. Il est donc aussi indispensable de parler de participation des patients dans le cadre de la recherche en santé et de les inclure dans la création d'agendas de recherche ainsi que les différentes étapes des projets.

Nous parlerons de l'histoire de la participation des patients, et présenterons notre **protocole Expérience Patient de recherche-action de l'Hospital Clínic de Barcelona**. Nous détaillerons les étapes pratiques pour identifier les besoins non satisfaits des patients : définition de la trajectoire du patient, la cartographie des acteurs et les archétypes de patients. Les mécanismes de participation des patients doivent notamment être renforcés. Qui représente les patients est une question pertinente ?

Ensuite, nous verrons les différentes méthodologies d'évaluation de l'expérience patient.

Une combinaison de méthodologies est généralement utilisée.

Des exemples pratiques seront présentés : endométriose, radiologie interventionnelle, cancer du poumon et obésité, entre autres.

Langue de présentation : français

# ATELIERS PRÉ-COLLOQUE | 10 Octobre

---

## Joan Escarrabill

---

### **Responsable du modèle de prise en charge des soins de la chronicité et de l'évaluation de l'expérience patient | Hospital Clínic de Barcelona**

Spécialiste en pneumologie (depuis 2012)

Plus de 25 ans en soins à domicile pour insuffisance respiratoire chronique avec oxygénothérapie et ventilation mécanique.

Formation en gestion de la santé, Université Autonome de Barcelone

Expérience dans l'évaluation des services de l'Agence pour la qualité et l'évaluation de la santé de Catalogne (AQuAS).

Depuis 2019 au Living Lab.

## Anne-Sophie Gresle

---

### **Chef de projet Implication des patients et du public | Hospital Clínic de Barcelona**

Institut Santé GLOBAL

Diplômée en sciences de gestion et relations internationales.

Travaille depuis 2016 comme chargée de projet et chercheuse dans le domaine de la recherche-action participative à l'Institut de Santé Globale de Barcelone.

Membre de l'Observatoire de l'Expérience Patient (XPA) de l'Hospital Clínic de Barcelona.

Actuellement activement impliquée dans l'accompagnement d'équipes spécialisées en endométriose et en radiologie interventionnelle.

### **Cet atelier est d'intérêt pour :**

- Patients et aidants
- Responsables de l'Expérience Patient dans des institutions de soins
- Professionnels de la santé et futurs professionnels de la santé et du social
- Managers au sein des institutions de soins
- Chercheurs dans le domaine de l'Expérience Patient
- Décideurs politiques

# ATELIERS PRÉ-COLLOQUE | 10 Octobre

---

## Programme des ateliers

5.

### LA COMMUNICATION THÉRAPEUTIQUE AVEC SOI ET LES AUTRES

L'objectif de cet ateliers est de **découvrir et d'acquérir des outils pratiques qui permettent l'alignement à soi**, condition préalable à l'écoute de l'autre. Contribuer à la qualité des interactions durant les soins et favoriser la relation entre professionnels. Il ne s'agit pas de traiter des situations de conflits profonds et durables, mais plutôt d'affronter les tensions inattendues auxquelles les professionnels font face dans le cadre de leurs prestations.

Langue de présentation : français

### Sahar Lahabi

#### **Thérapeute psychocorporelle et formatrice**

Ergothérapeute

Sophrologie et formation en acupressure, en PNL et à différentes techniques psychocorporelles.

Clinique Saint-Jean, Bruxelles

Formatrice

#### **Cet atelier est d'intérêt pour :**

- Tous les professionnels et futurs professionnels de la santé ou du social
- Les cadres gestionnaires des institutions de santé et médico-sociales
- Tous les soignants dans le domaine des soins



# ATELIERS PRÉ-COLLOQUE | 10 Octobre

---

## Programme des ateliers

6.

### METTRE EN PLACE DES SOINS CENTRÉS SUR LES PATIENTS PAR LE BIAIS D'UNE PRISE DE DÉCISION PARTAGÉE

Cet atelier permettra de connaître et de s'informer sur :

- le concept de **prise de décision partagée**.
- les outils de prise de décision partagée.
- les aspects clés de la **mise en œuvre**.
- l'**évaluation** dans le contexte des soins de santé basés sur la valeur.

Langue de présentation : anglais

#### Montse Moharra

#### **Responsable de la stratégie | Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya**

Actuellement candidate au doctorat sur les mesures de l'expérience rapportée par les patients (Université de Barcelone).

Master et licence en bioéthique (Université de Barcelone).

Expérience dans les domaines de la gestion et de la recherche pour la conception d'aides à la décision pour les patients et de mesures de l'expérience rapportée par les patients (PREMS) pour la promotion et l'amélioration de la prise de décision partagée et des soins centrés sur le patient.

#### **Cet atelier est d'intérêt pour :**

- Les professionnels de la santé
- Les responsables des soins de santé et les professionnels de la santé en général qui souhaitent utiliser les aides à la décision dans leur pratique clinique

# COMITÉ SCIENTIFIQUE

---

## Président du Comité

**Frédéric Addor** | Directeur des opérations, Suisse

## Membres du Comité

**Dr Nora Ferdjaoui Moumjid** | Médecin, CENTRE LÉON BÉRARD - UNICANCER, France

**Christian Moeckli** | CEO, HÔPITAL RIVIERA CHABLAIS, Suisse

**Stéphanie Gentile** | Médecin coordinateur, STRUCTURE RÉGIONALE D'APPUI PASQUAL, France

**Laure Hardouin** | Ingénieur qualité, PASQUAL PACA CORSE, France

**Valérie Moulins** | Directrice PX et communication, HÔPITAL FOCH, France

**Bernard Denis** | Président, UFPP FRANCE, France

**Dr Philippe Olivier** | Directeur médical en charge de la transformation numérique,  
GROUPE CHC LIÈGE, Belgique

**Paul D 'Otreppe** | Expert, Belgique

**Anthony Staines** | Directeur Patient Safety program, Suisse

**Tamara Pellegrini** | Autrice de livre et podcasteuse, Suisse

**Joan Barrubés** | Professeur à l'Esade, Espagne

# AVEC LE SOUTIEN DE

Nous attendons la confirmation d'autres organisations qui s'ajouteront à cette liste.

## FRANCE

ANAP, Agence Nationale pour l'Amélioration de la Performance

FHF PACA, Fédération Hospitalière de France Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur

IFEP, Institut Français de l'Expérience Patient

UNICANCER

UFPP, Union Francophone Patients Partenaires

RESAH, Réseau des Acheteurs Hospitaliers

PASQUAL PACA

KEDGE Business School

## BELGIQUE

ABDH-BVZD Association Belge des Directeurs d'Hôpitaux

Patient empowerment

## SUISSE

FHV, Fédération des Hôpitaux Vaudois

Unisanté

## ESPAGNE

SCGS, Societat Catalana de Gestió Sanitària

Observatori de l'experiència de pacient - Hospital Clínic Barcelona

Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya (AQuAS)

# AVEC LE SOUTIEN DE

## MEMBRES DE SPX

Le soutien indéfectible et l'engagement de nos membres individuels et institutionnels sont à la base de toutes les activités de Shared Patient Experience.

## FRANCE

Unicancer  
Hôpital Foch  
Institut Mutualiste Montsouris

## BELGIQUE

Groupe Santé CHC  
AZ Maria Middelaers  
UZ Brussel  
Wit-Gele Kruis  
Ziekenhuisnetwerk Antwerpen (ZNA)  
MS Center  
Clinique Saint-Jean

## SUISSE

Ensemble Hospitalier de la Côte (EHC)  
Hôpital Riviera-Chablais (HRC)  
Institution Genevoise de Maintien à Domicile (IMAD)

## LUXEMBOURG

Rehazenter Luxembourg  
Hôpitaux Robert Schuman

## ESPAGNE

Observatori de l'experiència de pacient - Hospital Clínic, Barcelona

# PALAIS DU PHARO

Le 4ème Colloque International de SPX se tiendra à Marseille les **10, 11 et 12 octobre (2023) au Palais du Pharo**, un espace exceptionnel propice à toute sorte d'échanges.

Le Palais du Pharo est situé à l'entrée du Vieux Port de Marseille, juste en face du fort Saint Jean et du MuCEM.

Il a été construit de 1858 à 1871. Avec la chute de l'empire, le palais a été remis à l'impératrice Eugénie, qui l'a transféré à la ville. Le lieu a été successivement transformé en école de médecine à partir de 1904, puis en centre de congrès à partir de 1997.

C'est au premier et au deuxième étage de ce lieu historique et emblématique de Marseille que se déroulera le Colloque pendant ces trois journées.

Consultez la section [Informations pratiques](#) si vous souhaitez des renseignements concernant le logement à Marseille.



# INSCRIPTIONS

## TARIFS

		Prix	Avant le 1 <sup>er</sup> mai
<b>COLLOQUE Individuel</b>	2 jours	290 €	240 €
<b>COLLOQUE Individuel</b>	1 jour	175 €	150 €
<b>* COLLOQUE Pack Institutions</b>	2 jours	Tarif unique : 220 € / pers.	
<b>** ATELIERS</b>	1 atelier	Tarif unique : 95 € / atelier (places limitées)	
<b>PACK COLLOQUE &amp; ATELIERS</b>		350 €	320 €

Les **membres de SPX** et les partenaires bénéficient de tarifs réduits en se connectant à leur [espace membre](#).

Si vous êtes **membre UNICANCER**, veuillez contacter : [colloque@spexperience.org](mailto:colloque@spexperience.org)

\* Inscription de +6 personnes par institution.

\*\* Ateliers : Places limitées, par ordre d'inscription.

### Inscriptions & modalités de paiement

#### Accès aux inscriptions

Inscription individuelle, via le [site web](#).

Inscription institutionnelle, par virement bancaire.

### Vous souhaitez recevoir plus d'informations ?

Inscrivez-vous à la newsletter du Colloque International de SPX pour recevoir toutes les actualités de l'événement en cliquant sur [ce lien](#).

CONDITIONS DE MODIFICATION ET D'ANNULATION : Merci de contacter [colloque@spexperience.org](mailto:colloque@spexperience.org)

# À PROPOS DE SPX

À partir de l'apparition significative des maladies chroniques et du poids relatif que cela représentait dans les systèmes de santé et médico-sociaux, les modèles de prise en charge ont été considérablement questionnés. Ce qui a abouti au développement de nouveaux modèles : **Comprehensive care model**, **Integrated care model**, **Patient centered** et autres. Tous des modèles qui préconisent le patient au centre de la prise en charge, favorisant l'intégration des soins et la garantie de la continuité des soins.

Cette évolution coïncide avec le développement des technologies de la communication et de la transformation digitale de la société. Dans ce contexte, la société adopte de nouvelles valeurs : l'accessibilité, l'immédiateté, les plateformes avec l'intégration des services, la personnalisation, la transparence, l'accès à l'information, l'**empowerment**, etc.

Dans le monde marchand, on commence à développer des stratégies **customer experience**, qui modifient les modes de relation des organisations avec leurs clients, exerçant influence sur les produits et les services.

Evidemment, la santé fait partie intégrante de la société, et n'échappe pas à ce phénomène la population adopte les mêmes valeurs auxquels le système de santé devra répondre. Il ne s'agit pas d'une approche commerciale de la santé, mais de reconnaître les attentes et besoins de la population, et de se sensibiliser à la manière dont les personnes les expriment.

Information, valeur, décision... autant de nouveaux concepts qui fleurissent et qui vont persister et évoluer davantage ; sans risque de disparaître. L'expérience patient n'est pas un concept éphémère, c'est tout le contraire ! L'expérience patient contribuera de manière décisive à la

réorganisation de la santé car la population, dont sont issus les malades, constitue sa raison d'être.

Dans ce contexte, SPX a choisi de partager le plus largement et le plus rapidement possible toutes les initiatives qui améliorent l'expérience patient, au delà des frontières.



## NOS VALEURS

Quel que soit l'origine de nos membres, nous nous appuyons sur leur professionnalisme afin de garantir un suivi et un accompagnement de qualité.

L'esprit de partage nous est particulièrement cher: la connaissance, l'information et l'innovation n'ont de sens que si elles sont diffusées et enseignées. C'est pourquoi nous nous engageons par le biais des échanges, de formations, de colloques et de la mise en réseau.

Enfin, nous formons une association indépendante, toute recommandation ou diffusion d'informations sera donc exclusivement basée sur notre avis expert.

## NOS ACTIVITÉS

Tout au long de l'année, SPX met en place diverses activités à la disposition de ceux qui souhaitent améliorer l'expérience du patient ; et des espaces privilégiés de partage et d'apprentissage pour les membres.

Le **SPX Award** est un prix octroyé par l'association et qui récompense les initiatives internationales avec le soutien de notre partenaire UZ Brussel Foundation. En 2023, nous sommes également soutenu par l'Experiència del Pacient de l'Hospital Clínic de Barcelona.



SPX organise également des **formations** en ligne en plusieurs langues à destination des professionnels.



# INFORMATIONS PRATIQUES

## LOGEMENT

Profitez des tarifs préférentiels pour réserver votre logement à Marseille lors du Colloque International SPX en indiquant le code : **SPX col**.

### IBIS BUDGET MARSEILLE VIEUX-PORT \*\*

Tarif : 115 € (1 personne) ou 122 € (2 personnes) | Petit déjeuner inclus  
Distance : 15 min à pied  
Tarif valable jusqu'au 14/4

### CARRÉ VIEUX PORT \*\*\*

Tarif : 120€ (1 personne) ou 140€ (2 personnes) | Petit déjeuner inclus  
Distance : 15 minutes à pied

### ODALYS CITY CENTRE EUROMED \*\*\*\* (Ouverture en septembre)

Tarif : 150€ (studio 2 personnes)  
Distance : 30 minutes en transports  
Réservation par email à [direction.centreeuromed@odalys.fr](mailto:direction.centreeuromed@odalys.fr)





## **CONTACT**

[colloque@spexperience.org](mailto:colloque@spexperience.org)  
[www.spexperience.org](http://www.spexperience.org)