

## Contacts

UNIVERSITÉ DE PAU ET  
DES PAYS DE L'ADOUR

Collège SSH  
*Sciences Sociales et Humanités*

Avenue du Doyen Poplawski  
BP 1160 - 64013 Pau Cedex  
+33 (0)5 59 40 72 17  
du-qualite@univ-pau.fr

### Noradom formation

Rue Joseph Lagrosillière  
La Trinité 97220, Martinique  
06 96 44 05 34

### Responsable de la formation

**Stéphanie RABILLER**  
*Maître de conférences en droit  
public*  
*Université de Pau et des Pays de  
l'Adour*  
stephanie.rabiller@univ-pau.fr



## La formation

### Organisation des enseignements

- Cours en présentiel dispensés par des enseignants locaux et des intervenants de l'UPPA
- Cours en distanciel

### Prérequis

- Le DU est ouvert à toute personne titulaire d'un bac +2 et faisant état d'une expérience professionnelle de 3 ans minimum
- Candidature sur dossier examinée par une commission pédagogique

### Personnes en situation de handicap

L'équipe de la "Mission Handicap" vous accompagne tout au long de vos études supérieures : **05 59 40 79 00 - [handi@univ-pau.fr](mailto:handi@univ-pau.fr)**

**DU**  
DIPLOME  
D'UNIVERSITÉ

**Démarche qualité,  
pratiques de coopération  
et de coordination  
du parcours des usagers**

Conception : Direction de la communication - Impression : Centre de reprographie - UPPA - Octobre 2023



<https://formation.univ-pau.fr/du-parcours-usagers>

## Objectif

Le DU entend sensibiliser les acteurs aux problématiques de la gestion de projets complexes, de la démarche qualité. Le coordinateur de parcours doit être en mesure d'établir, d'organiser et de gérer des liens permettant l'optimisation de la prise en charge sanitaire, sociale et médico-sociale d'une personne dans un parcours de soins. Il doit également coordonner la réalisation d'une démarche pluridisciplinaire selon le projet de soins établi et s'assurer de la qualité du parcours usager.

## Déroulement de la formation

Formation de **160 heures d'enseignement théorique et 105 heures de stage** donnant lieu à la rédaction et à la soutenance d'un mémoire.

## Finalité professionnelle

- Permettre la compréhension des problématiques de complexité des parcours
- Mettre en oeuvre les méthodes d'évaluation et de suivi de parcours personnalisés
- Développer une connaissance populationnelle sur un territoire donné
- Développer une posture professionnelle adaptée à la coordination des parcours
- Inscrire la démarche de coordination dans une démarche d'amélioration continue de la qualité
- Permettre à des professionnels du champ sanitaire et social de se reconvertir vers les métiers de la qualité et/ou de coordonnateur
- Permettre à des étudiants ou des personnes sans emploi de trouver des emplois de responsable qualité, auditeur, consultant, etc...

## Contrôle de connaissances

- Épreuve écrite portant sur les modules du tronc commun
- Épreuve écrite (cas pratique) pour la validation des mentions I et II
- Mémoire : travail écrit soutenu devant un jury d'universitaires et de professionnels

## Programme de la formation

### Tronc commun

*90 h de formation théorique*

- Organisation et acteurs du Parcours
- Approche systémique, coordination décisionnelle et analyse de la complexité
- Communication inter personnelle, posture professionnelle et gestion des crises
- Outils et méthodes pour la coordination des parcours et étude de cas
- Base méthodologique mémoire

### Mention I

**QUALITÉ ET PARCOURS DE L'USAGER**

*70h de formation théorique et étude de cas  
105h de stage*

**Cette mention a pour objectif de former au métier de référent qualité, de responsable qualité.**

CONTENU DES ENSEIGNEMENTS

- Fondements de la qualité
- Management de la qualité
- Évaluation, démarche qualité et management de risques, méthodes et outils : applications et études de cas
- Suivi de mémoire
- Stage dans un établissement

### Mention II

**COORDINATION DE PARCOURS COMPLEXES**

*70h de formation théorique et étude de cas  
105h de stage*

**Cette mention a pour objectif de former aux métiers de la coordination, à la connaissance des territoires et à l'évaluation de parcours complexes.**

CONTENU DES ENSEIGNEMENTS

- Approche populationnelle sur le territoire de la Martinique
- Construire et animer un réseau d'acteurs territoriaux
- Démarche qualité et l'amélioration continue des accompagnements
- Suivi de mémoire
- Stage en mission de coordination