

# PROGRAMME

# CONFÉRENCE

21 NOVEMBRE 2025  
18H00

SQUASH HOTEL

Rue de la Libération, F-de-F

## De la perception à l'action : L'expérience patient au cœur de nos établissements

18h00 Accueil des participants

18h20 Allocutions d'ouverture

*Madame Danièle BRUERE-DAWSON, Présidente QUALISAN 972  
Direction de l'ARS Martinique*

18h30 L'expérience patient, concepts et enjeux

*Intervenant : Monsieur Amah KOUÉVI, Directeur de l'Institut Français de l'Expérience Patient*

19h00 Retours d'expériences en milieu sanitaire

**CHU de Martinique**

*Intervenant : Madame Chloé SAINT-VILLE, Directrice Qualité et Gestion des risques, Droit des usagers et Éthique*

**Clinique de la Tour**

*Intervenant : Madame Sabrina BERTIN, Qualiticienne*

19h30 Des usagers partenaires : comment France Assos Santé soutient la mise en œuvre de l'expérience patient

*Intervenant : Madame Marie-Noëlle CLAUDE, Vice-Présidente de France ASSOS Santé Martinique*

19h40 La prise en compte de l'expérience patient dans la nouvelle procédure de certification : vers de nouvelles exigences

*Intervenants : Madame Stelly SAVY et Monsieur David PIDERY, QUALISAN 972*

19h50 Échanges

20h00 Clôture et cocktail dînatoire

