



# Optimiser la qualité de l'accueil en milieu hospitalier pour une meilleure relation personnel - citoyen



Tunisie, Tunis  
25-26 Octobre 2019



## Le Projet Bonne Gouvernance et Anti-corruption en Tunisie

Avec le soutien financier du *Foreign and Commonwealth Office* du Royaume-Uni, l'OCDE met en place ce projet en coordination avec le gouvernement tunisien. Ce projet vise à contribuer à la stabilité, la prospérité et la confiance des citoyens en Tunisie. Il accompagne le Gouvernement de la Tunisie dans l'acquittement de ses engagements pour une bonne gouvernance pris lors de la Conférence Anti- Corruption de Londres et l'accord de Carthage ainsi que dans la mise en application de la stratégie nationale anti-corruption 2016-2020.

En s'appuyant sur les travaux accomplis par l'OCDE dans le cadre du Programme MENA-OCDE et des Recommandations de l'OCDE sur l'Intégrité Publique, le Gouvernement Ouvert et les Marchés Publics, ce projet a trois domaines cibles. Il vise à créer de la réactivité via de meilleurs services publics locaux pour les citoyens et un soutien aux citoyens dans leur rôle de contrôle de la prestation des services publics, des connections au travers d'une meilleure coordination de gouvernance et un meilleur audit et contrôle public, et enfin de la prospérité via de meilleurs services publics pour un environnement plus favorable aux affaires et plus de transparence au sein des marchés publics.

### Objectif de la Formation

L'objectif général de la formation est de renforcer les compétences des participants en techniques de communication et en gestion des situations d'accueil en milieu hospitalier afin de contribuer à l'amélioration de la relation entre le personnel et le citoyen.

Plus spécifiquement, à l'issue de cette formation, les participants auront :

- cerné la place de l'accueil et de la communication dans la relation Personnel-Citoyen
- appréhendé les principes de base et les techniques d'accueil pour pouvoir engager une relation positive.
- acquis les techniques appropriées pour repérer les attentes des citoyens
- mis en application les principales compétences de communication interpersonnelle pour assurer un accueil de qualité.
- expliqué comment adapter sa communication face aux situations difficiles vécues.

# Jour 1

<b>15h00 – 15h45</b>	<b>Séance introductive</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mot de bienvenue</li><li>• Prétest</li><li>• Attentes des participants (exercice de brise-glace)</li><li>• Présentation de la session de formation</li><li>• Normes de travail</li></ul>
<b>15h45 – 17h30</b>	<b>Séance 1</b> <b>Les fondamentaux d'un accueil optimal</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les enjeux de la qualité de l'accueil</li><li>• L'accueil dans l'hôpital : forces et faiblesses (travaux en sous-groupes)</li><li>• Les qualités d'un accueil réussi</li><li>• Missions et organisation de l'accueil</li><li>• Synthèse de la première journée</li></ul>

## Jour 2

<b>8h30 – 11h00</b>	<b>Régulation journalière</b> <b>Séance 2</b> <b>Les techniques de communication appliquées à l'accueil</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• La communication interpersonnelle : concepts de base</li><li>• La communication verbale et non verbale : les attitudes d'accueil</li><li>• L'impact des messages, l'image véhiculée par son comportement (exercices)</li></ul>
<b>11h00 – 11h20</b>	<b>Pause-café</b>
<b>11h20 – 13h00</b>	<b>Séance 2</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les principes de l'écoute active au service de l'accueil</li><li>• Les clés du questionnement et de la reformulation (exercices)</li></ul>
<b>13h00 – 14h00</b>	<b>Déjeuner</b>
<b>14h00 – 15h00</b>	<b>Séance 2</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier les solutions et réponses précises à apporter, selon les cas rencontrés (jeux de rôle)</li><li>• Conduites à tenir et points à éviter</li></ul>
<b>15h00 – 17h00</b>	<b>Séance 3</b> <b>Gérer les situations difficiles et délicates</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Désamorcer une situation difficile (travaux de groupe)</li><li>• Adapter sa communication et son comportement à la situation</li><li>• "Positiver" ses attitudes dans les moments délicats (mise en situation)</li><li>• Synthèse générale</li></ul>
<b>17h00 – 17h30</b>	<b>Séance d'évaluation et clôture</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Post test</li><li>• Évaluation écrite – orale et retour sur les attentes</li><li>• Clôture de la session</li></ul>

## L'OCDE

L'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) est un organisme international qui a pour but de promouvoir des politiques visant à améliorer le bien-être économique et social des personnes partout dans le monde. Il est composé de 36 pays membres, d'un secrétariat basé à Paris et d'un comité formé d'experts issus du gouvernement et autres, spécialisés dans chaque domaine d'intervention de l'organisation. L'OCDE offre un forum dans lequel les gouvernements peuvent travailler de pair afin de partager leurs expériences et rechercher des solutions aux problèmes communs auxquels ils font face. Nous travaillons en collaboration avec les gouvernements pour comprendre les facteurs à l'origine des changements économiques, sociaux et environnementaux. Nous mesurons la productivité et les flux mondiaux de commerce et d'investissement.

### Le Programme MENA-OCDE pour la gouvernance

Le programme MENA-OCDE pour la gouvernance est un partenariat stratégique entre les pays de la région MENA et de l'OCDE pour partager des connaissances et de l'expertise, en vue de diffuser les normes et les principes de bonne gouvernance qui soutiennent le processus de réforme en cours dans la région MENA. Le programme renforce la collaboration avec les initiatives multilatérales les plus pertinentes actuellement en cours dans la région. Plus particulièrement, le programme soutient la mise en œuvre du partenariat de Deauville du G7 et aide les gouvernements à répondre aux critères d'admissibilité pour devenir membre du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert. Grâce à ces initiatives, le Programme agit comme un des principaux défenseurs de la gestion des réformes de la gouvernance publique en cours dans la région MENA. Le programme fournit une structure durable pour le dialogue de la politique régionale ainsi que pour des projets pays spécifiques. Les projets reflètent l'engagement des gouvernements de la région MENA à mettre en œuvre des réformes de leur secteur public afin de libérer leur potentiel de développement social et économique dans le contexte des attentes grandissantes des citoyens en matière de services publics de qualité, d'inclusion dans l'élaboration des politiques publiques et de transparence.

### Le Conflict, Stability and Security Fund du Ministère des Affaires Étrangères et du Commonwealth du Royaume-Uni

Le Royaume-Uni apporte une aide de développement à la Tunisie au travers du Conflict, Stability and Security Fund. Ce fonds est géré par l'Ambassade britannique à Tunis.



# CONTACT

Alessandro Bozzini | [Alessandro.BOZZINI@oecd.org](mailto:Alessandro.BOZZINI@oecd.org)

Suivez-nous sur Twitter

[@OECDgov](https://twitter.com/OECDgov)

[#MENAOECD](https://twitter.com/MENAOECD) [#Hawkama4Tunisia](https://twitter.com/Hawkama4Tunisia)