



**Formation :
Optimiser la qualité de l'accueil
en milieu hospitalier pour
une meilleure relation entre
personnel et citoyen**



Projet Bonne Gouvernance et
Anti-corruption en Tunisie

Octobre - Décembre 2019

Hôtel le Diplomat, Tunis, Tunisie



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 AntiCorruption 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.

Contexte

Dans sa composante 1, le projet répond à la nécessité de soutenir le gouvernement dans ses ambitions de lutte contre la corruption, de modernisation de l'administration et de renforcement des collectivités territoriales, en se focalisant sur l'amélioration des services publics locaux en étroite coordination avec les citoyens.

En particulier, le projet a soutenu l'élaboration participative d'une méthodologie pour la « charte du citoyen », un document public dans lequel un fournisseur de service présente publiquement un ensemble d'engagements de qualité à réaliser au profit des citoyens usagers. Ce nouvel outil a fait l'objet du Décret gouvernemental n° 2018-1067 du 25 décembre 2018, complétant le décret n° 93-982 du 3 mai 1993, fixant le cadre général de la relation entre l'administration et ses usagers. Ce décret a été suivi par la publication de la Circulaire n° 2019-17 du 5 août 2019 sur l'amélioration de la qualité des prestations administratives à travers le mécanisme de la charte du citoyen. Des chartes pilotes ont été élaborées de manière participative par trois services publics pilotes : la collecte de l'impôt local à Béja, les hôpitaux universitaires à Sousse et la gestion des déchets à Tozeur.

L'hôpital Charles Nicolle de Tunis, la plus grande institution de santé publique du pays, a approché l'OCDE pour recevoir une assistance technique dans l'élaboration d'une charte du citoyen et pour la mise en œuvre des engagements de la charte. Dans ce cadre, l'OCDE s'est donc engagée à soutenir l'hôpital à améliorer la relation entre le personnel et les patients/citoyens par le biais de l'organisation d'un cycle de formations sur l'accueil des citoyens et la gestion des conflits entre personnel et usagers au profit du staff de l'hôpital.

L'objectif de cette formation est de soutenir l'hôpital CHU Charles Nicolle à améliorer l'accueil des patients/citoyens, ainsi contribuant à renforcer la relation entre le personnel et les patients. Cette formation est destinée aux différentes catégories du personnel de l'hôpital : agents d'accueil, aides soignant, cadres administratifs, cadres parapharmaceutiques et autres.

Programme

Session pour le personnel d'accueil

Jour 1 :

14:00 –15:00	Déjeuner
15:00 –15:20	Ouverture
	<ul style="list-style-type: none">● Mme Mariem Ismail, Cheffe de service, Direction Générale des réformes et perspectives administratives, Ministère de la Fonction Publique, de la Modernisation de l'Administration et des Politiques Publiques● Dr Amel Ben Said, Médecin Major de la santé et responsable de la cellule Qualité, CHU Charles Nicolle, Tunis.● M. Alessandro Bozzini, Coordinateur de Projet, OCDE.
15:20 – 15:45	Séance Introductive
	<p>Cette première session permettra de présenter :</p> <ul style="list-style-type: none">- Les attentes des participants de la formation-Exercice de brise-glace-Le programme de la formation.-Normes de travail <p>Intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none">● M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie
15:45 – 16:30	Session 1 : Les fondamentaux d'un accueil optimal
	<p>Cette session permettra de traiter :</p> <ul style="list-style-type: none">- Les enjeux de la qualité d'accueil- L'accueil dans un hôpital : forces et faiblesses (Travaux en sous-groupes) <p>Intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none">● M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie
16:30 – 17:20	La suite de la première Session
	<p>Cette session est une deuxième partie de la première session et permettra de présenter :</p> <ul style="list-style-type: none">- Les qualités d'un accueil réussi- Missions et organisation de l'accueil <p>Intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none">● M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie
17:20 – 17:30	Synthèse de la première journée

Jour 2 :

08:30 – 08:40	Récapitulatif de la première journée
	Régulation journalière : Intervenant : <ul style="list-style-type: none">● M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie●
08:40 – 11:00	Session 2 : Les techniques de communication appliquée à l'accueil
	Cette première session permettra de présenter : <ul style="list-style-type: none">- Les concepts de base de la communication interpersonnelle-La communication verbale et non verbale : Les attitudes d'accueil.-L'objectif de la formation.- L'impact des messages, l'image véhiculée par son comportement (exercices pratiques) . Intervenant : <ul style="list-style-type: none">● M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie
11:00 – 11:20	Pause-café
11:20 – 13:00	Deuxième partie de la deuxième session : Les techniques de communication appliquée à l'accueil
	Durant cette partie, le formateur présentera : <ul style="list-style-type: none">-Les principes de l'écoute active au service de l'accueil-Les clés du questionnement et de la reformulation (Exercices pratiques) . Intervenant : <ul style="list-style-type: none">● M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie
13:00 – 14:00	Pause déjeuner
14:00 – 17:00	Session 3 : La gestion des situations difficiles et délicates

	<p>Dans cette session, les participants se familiariseront avec plusieurs techniques qui les permettront de mieux gérer les situations difficiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Désamorcer une situation difficile. <p>(Travaux de groupe)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adapter sa communication et son comportement à la situation - "Positiver" ses attitudes dans les moments délicats. <p>(Mise en situation)</p> <p>Intervenant :</p> <p>M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie</p>
17:00 – 17:30	Séance d'évaluation et clôture
	<ul style="list-style-type: none"> - Post test - Evaluation écrite – orale et retour sur les attentes des participants

Session pour les Cadres

Jour 1 :

14:00 –15:00	Déjeuner
15:00 –15:20	Ouverture
	<ul style="list-style-type: none">● Mme Mariem Ismail, Cheffe de service, Direction Générale des réformes et perspectives administratives, Ministère de la Fonction Publique, de la Modernisation de l'Administration et des Politiques Publiques● Dr Amel Ben Said, Médecin Major de la santé et responsable de la cellule Qualité, CHU Charles Nicolle, Tunis.● M. Alessandro Bozzini, Coordinateur de Projet, OCDE.
15:20 – 15:45	Séance Introductive
	<p>Cette première session permettra de présenter :</p> <ul style="list-style-type: none">● Les attentes des participants de la formation.● Un exercice de Brise-glace entre les participants et le formateur.● Le programme de formation.● Les normes de travail. <p>Intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none">● M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie
15:45 – 16:30	Session 1 : Les fondamentaux du travail en équipe
	<p>Cette session permettra de traiter :</p> <ul style="list-style-type: none">● Les éléments de dynamique d'une équipe : définition, principes et enjeux. Définitions, principes et enjeux... <p>Intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none">● M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie
16:30 – 17:20	La suite de la première Session
	<p>Cette session est une deuxième partie de la première session et permettra de présenter :</p> <ul style="list-style-type: none">● Les obstacles et facteurs qui ont un effet sur l'efficacité du travail en équipe.● La démarche du travail en équipe. <p>Intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none">● M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie
17:20 – 17:30	Synthèse de la première journée

Jour 2 :

08:30 –08:40	Récapitulatif de la première journée
	Régulation journalière : Intervenant : <ul style="list-style-type: none">• M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie
08:40 – 11:00	Session 2 : Communiquer efficacement en équipe
	Cette première session permettra de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les aspects structuraux de la communication.• Se connaître pour bien communiquer• Savoir installer une relation saine avec et entre les membres de l'équipe : savoir se situer en fonction des différentes personnalités.• Maîtriser les techniques de communication : écouter, questionner, reformuler, formuler des reproches acceptables et efficaces. <p>(Exercices)</p> Intervenant : <ul style="list-style-type: none">• M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie
11:00 – 11:20	Pause-café
11:20 – 13:00	Session 3 : Comprendre les conflits
	Durant cette session, les participants se familiariseront avec: <ul style="list-style-type: none">• La définition et caractéristiques d'un conflit.• Les différents types et niveaux de conflits dans une équipe.• (Travaux <i>sous-groupes</i>) Intervenant : <ul style="list-style-type: none">• M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie
13:00 – 14:00	Pause déjeuner
14:00 – 17:00	Session 4 : Gérer et anticiper les conflits en équipe

	<p>Dans cette dernière session, les participants se familiariseront avec plusieurs techniques qui les permettront de mieux gérer les situations difficiles en traitant au premier lieu les :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Attitudes initiatrices de conflits ● Types de réactions face aux conflits ● Stratégies de résolution de conflit. (Exercices) <p>En deuxième lieu, le formateur présentera les meilleures techniques pour anticiper les conflits en équipe tout en se focalisant sur comment :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Poser les règles du jeu ● Renforcer les attitudes non conflictuelles ● Développer les comportements gagnant-gagnant <p>Intervenant : M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie</p>
17:00 – 17:30	Séance d'évaluation et clôture
	<ul style="list-style-type: none"> - Post test - Evaluation écrite – orale et retour sur les attentes des participants



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 par tout 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.

L'OCDE et le Gouvernement Ouvert en Tunisie

L'OCDE soutient la Tunisie depuis 2012 dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques pour un gouvernement ouvert. En particulier, l'OCDE a mené une revue « Le gouvernement ouvert en Tunisie », encouragé le dialogue entre la société civile et le gouvernement, organisé des activités de renforcement des capacités et accompagné la Tunisie dans sa participation au Partenariat pour un Gouvernement Ouvert et dans l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'action nationaux. A présent, l'OCDE accompagne la Tunisie dans plusieurs domaines relatifs au gouvernement ouvert tels que l'accès à l'information, la communication publique, la voix des jeunes et des femmes ainsi que le gouvernement ouvert au niveau local.

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

Suivez-nous sur Twitter 

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

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