



# Formation : Améliorer l'accueil des patients/citoyens en milieu hospitalier



Projet Bonne Gouvernance et  
Anti-corruption en Tunisie

---

**24-28 Septembre 2019**

Hôtel El Mouradi Club Kantaoui  
Sousse, Tunisie



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

Avec le soutien financier du *Foreign and Common wealth 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.

### 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.

En parallèle, le projet a mené un « scan de vulnérabilité des services publics » relatif aux mêmes services pilotes : un exercice visant à identifier des processus spécifiques susceptibles d'être vulnérables à la corruption. Cela a permis d'identifier des vulnérabilités au niveau contextuel, stratégique, opérationnel, organisationnel, technologique et logistique ainsi que des actions correctives. L'OCDE appuie en ce moment les trois services pilotes à mettre en œuvre certaines recommandations du scan.

L'objectif de cette formation est de soutenir l'hôpital universitaire Sahloul de Sousse à améliorer l'accueil des patients/citoyens tel que recommandé par le scan de vulnérabilité, 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, médecins, paramédicaux, infirmiers et cadres administratifs.

Cette formation permettra aux personnels de CHU Sahloul de se familiariser avec les mécanismes et techniques d'un accueil de qualité, ainsi que de partager des exemples concrets de bonnes pratiques des pays de l'OCDE en matière d'accueil et communication en milieu hospitalier.

# Programme

24-26 Septembre 2019 : destiné aux agents d'accueil

09:30 – 10:00	<b>Ouverture</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Mme. Mariem Ismail</b>, Cheffe de service, Direction Générale des réformes et prospectives administratives, Ministère de la Fonction Publique, de la Modernisation de l'Administration et des Politiques Publiques</li><li>● <b>M Lotfi Boubaker</b>, Directeur Général du CHU Sahloul, Sousse.</li><li>● <b>M. Alessandro Bozzini</b>, Coordinateur de Projet, OCDE.</li></ul>
10:00 – 11:00	<b>Session 1 : Introduction de la formation</b>
	<p><b>Cette première session permettra de présenter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les attentes des participants de la formation.</li><li>- Le programme de la formation.</li><li>- L'objectif de la formation.</li></ul> <p><b>Ce sera aussi l'occasion pour présenter l'importance de l'accueil dans la mission de l'hôpital :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'importance du premier contact avec le patient et sa famille.</li><li>- Les missions de l'agent de l'accueil.</li><li>- Les formes de maltraitance en situation d'accueil.</li><li>- L'approche de « <i>bientraitance</i> » dans la prise en charge globale du patient</li></ul> <p><b>Intervenante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Mme Sondès Garbouj</b>, Psychologue et formatrice, Tunisie</li></ul>
11:00 – 11:30	<b>Pause-café</b>
11:30 – 13:00	<b>Session 2 : Les conditions et techniques d'un accueil de qualité en milieu hospitalier</b>

	<p><b>Dans cette session trois conditions importantes permettant d'assurer un accueil de qualité seront traitées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le respect du patient et ses accompagnants.</li> <li>- Le respect de la discrétion et du secret professionnel.</li> <li>- La fluidité de l'information et de la communication.</li> </ul> <p><b>Cette session permettra aussi aux participants de se familiariser avec les techniques et mécanismes d'un accueil de qualité:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La communication interpersonnelle et l'accueil.</li> <li>- Les attitudes d'accueil : le verbal et le non verbal.</li> <li>- L'écoute, l'empathie et la juste distance.</li> </ul> <p><b>Intervenante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Mme Sondès Garbouj</b>, Psychologue et formatrice, <b>Tunisie</b></li> </ul> <p style="text-align: center;">▶ <i>Présentation et Travail de groupe</i></p>
<b>13:00 – 14:00</b>	<b>Pause déjeuner</b>
<b>14:00 – 16:30</b>	<b>Session 3 : La spécificité de l'accueil en milieu hospitalier et la gestion des conflits</b>
	<p><b>Le but de la première partie de cette session est de traiter l'importance de la prise en compte de la spécificité de l'accueil et continuer à approfondir les mécanismes de bases en matière de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte de la spécificité du contexte.</li> <li>- Prise en compte des attentes et des besoins du patient et de sa famille.</li> <li>- Comment « accueillir comme on aimerait être accueilli ».</li> </ul> <p><b>Durant cette dernière session, la formatrice commence par présenter la notion de conflit et ses différentes formes pour traiter enfin :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les manifestations de l'agressivité et de la violence en situation d'accueil</li> <li>- Prise de distance et évitement des comportements agressifs.</li> <li>- Adaptation du comportement en situation d'accueil.</li> </ul> <p><b>Intervenante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Mme Sondès Garbouj</b>, Psychologue et formatrice, <b>Tunisie</b></li> </ul>
<b>16:30 – 17:00</b>	<b>Evaluation des travaux et clôture de la journée</b>

## 27 Septembre 2019 : destiné aux cadres de l'hôpital

<b>09:30 – 10:00</b>	<b>Ouverture</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Mme. Mariem Ismail</b>, Cheffe de service, Direction Générale des réformes et prospectives administratives, Ministère de la Fonction Publique, de la Modernisation de l'Administration et des Politiques Publiques.</li><li>● <b>M. Lotfi Boubaker</b>, Directeur Général de CHU Sahloul, Sousse</li></ul>
<b>10:00 – 11:00</b>	<b>Session 1 : Introduction de la formation</b>
	<p><b>Cette première session permettra de présenter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les attentes des participants de la formation.</li><li>- Le programme de la formation.</li><li>- L'objectif de la formation.</li><li>- L'importance de l'accueil dans la mission de l'hôpital.</li></ul> <p><b>Ce sera aussi l'occasion pour présenter l'importance de l'accueil dans la mission de l'hôpital :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'importance du premier contact avec le patient et sa famille.</li><li>- Les missions de l'agent de l'accueil.</li><li>- Les formes de maltraitance en situation d'accueil.</li><li>- L'approche de « bientraitance » dans la prise en charge globale du patient</li></ul> <p><b>Intervenante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Mme Sondès Garbouj</b>, Psychologue et formatrice, Tunisie</li></ul>
<b>11:00 – 11:30</b>	<b>Pause-café</b>
<b>11:30 – 13:00</b>	<b>Session 2 : La « Bientraitance » dans la prise en charge globale du patient</b>

	<p>Durant cette session, les participants se familiariseront avec les différents principes et aspects de la « Bientraitance » comme l'une des principales missions de l'équipe soignante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La « Bientraitance » dans la relation établie avec le citoyen.</li> <li>- La « Bientraitance » est un travail d'équipe.</li> <li>- L'impact de l'organisation institutionnelle sur la « Bientraitance ».</li> </ul> <p><b>Intervenante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Mme Sondès Garbouj</b>, Psychologue et formatrice, <b>Tunisie</b></li> </ul> <p style="margin-left: 40px;">▶ <i>Présentation et Travail de groupe</i></p>
<b>13:00 – 14:00</b>	<b>Pause déjeuner</b>
<b>14:00 – 16:30</b>	<b>Session 3 : La gestion optimale des violences et de l'agressivité en milieu hospitalier, élément de « Bientraitance ».</b>
	<p>Dans cette session, les participants se familiariseront avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse des facteurs de risque.</li> <li>- Comment faire face à une situation ressentie comme violente.</li> <li>- Les réactions face à l'urgence : enjeux et limites.</li> <li>- Reprendre « à froid » la situation vécue ; la parole, l'équipe, le soutien.</li> </ul> <p><b>Intervenante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Mme Sondès Garbouj</b>, Psychologue, formatrice, <b>Tunisie</b></li> </ul>
<b>16:30 – 17:00</b>	<b>Restitution des travaux de la journée</b>

## 28 Septembre 2019

<b>09:30 –09:50</b>	<b>Reprise de la formation</b>
	<p style="text-align: center;"><b>Récapitulatif des travaux de la semaine</b></p> <p><b>Intervenants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>M. Sami Mesbahi</b>, Responsable RH, CHU Sahloul, Sousse</li><li>● <b>Mme. Sondès Garbouj</b>, Psychologue et formatrice.</li></ul> <p><b>Modérateur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>M. Alessandro Bozzini</b>, Coordinateur de Projet, OCDE.</li></ul>
<b>09:50 – 11:00</b>	<b>Session 4 : La communication comme élément central du soin au quotidien</b>
	<p>Cette session permettra de présenter l'expérience de l'intervenant comme médecin dans un hôpital français et porteur du projet « <b>communiquer, c'est soigner</b> ».</p> <p>Ce projet a été mis en œuvre en 2015 au <b>groupe de communication et simulation en pédiatrie-Hôpital Necker</b> et avait pour fin l'amélioration des compétences en communication des équipes soignantes pour les familles d'enfants hospitalisés.</p> <p><b>Intervenant :</b></p> <p><b>Dr. Thomas Baugnon</b>, Médecin praticien hospitalier, Neuro Anesthésiste réanimateur, Centre d'accueil des enfants polytraumatisés, Hôpital Necker Enfants Malades, Paris, <b>France</b>.</p> <p>▶ <i>Discussion ouverte</i></p>
<b>11:00 – 11:30</b>	<b>Pause-café</b>
<b>11:30 – 13:00</b>	<b>Session 5 : Continuation de la séance</b>
	<p>Le but de cette session est de présenter les différentes activités qui ont été organisées dans le cadre du projet « <b>communiquer, c'est soigner</b> », Ainsi que les résultats et impacts de ces derniers sur la relation équipes soignantes et usagers.</p>

	<p><b>Intervenant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Dr. Thomas Bagnon</b>, Médecin praticien hospitalier, Neuro Anesthésiste réanimateur, Centre d'accueil des enfants polytraumatisés, Hôpital Necker, Paris, France.</li> </ul>
<b>13:00 – 14:00</b>	<b>Pause déjeuner</b>
<b>14:00 – 16:30</b>	<b>Session 6 : Continuation de la séance</b>
	<p><b>Intervenant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Dr. Thomas Bagnon</b>, Médecin praticien hospitalier, Neuro Anesthésiste réanimateur, Centre d'accueil des enfants polytraumatisés, Hôpital Necker Enfants Malades, Paris, <b>France</b>.</li> </ul> <p>▶ <i>Discussion ouverte</i></p>
<b>16:30 – 17:00</b>	<b>Evaluation et Clôture</b>

## 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.

### 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](mailto: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)