

# République du Mali

Un Peuple-Un But-Une Foi



Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique

\*\*\*\*\*

Secrétariat Général

## GUIDE DU BON ACCUEIL DANS LES SERVICES DE SANTE



Février 2015

# Avant-propos

Depuis l'adoption de la politique sectorielle de santé en décembre 1990, le Mali a élaboré plusieurs stratégies pour améliorer la santé de la population. Ces stratégies basées sur les soins de santé primaires à la déclaration de Alma Ata en 1978 et celle de l'initiative de Bamako prennent en compte la participation communautaire, le recouvrement de coût, la disponibilité des médicaments essentiels génériques. Chacune de ces stratégies a mis l'accent sur l'extension de la couverture sanitaire ainsi que le développement de partenariats avec des prestataires du secteur privé.

Ces efforts visant l'amélioration de la qualité des soins ne prennent pas toujours en compte la satisfaction des usagers qui en est cependant une composante prépondérante.

Ce document qui propose des directives sur le bon accueil, contribue à l'amélioration de la qualité des soins à tous les niveaux de la pyramide sanitaire.

Il s'adresse non seulement au personnel socio sanitaire en activité, mais aussi à ceux qui sont en formation.

Le présent guide a été élaboré par une commission composée de : ANEH, CNI ECS, DNS, DRS/Bamako, INFSS, CHU du Point G, CHU Gabriel Touré sous la responsabilité du Secrétariat Général du Ministère de la Santé et validé en réunion du Conseil de Cabinet élargi du 04 février 2010.

Il se veut un document référentiel simple et pratique qui donne des aperçus normatifs sur l'environnement du travail, les tâches, les attitudes et comportements élémentaires pour assurer un bon accueil des usagers.

Sa conception prend en compte non seulement les normes en matières d'infrastructure, d'équipements, de ressources humaines mais aussi des plaintes et réclamations des usagers. Il comprend essentiellement deux chapitres que sont :

- les principes fondamentaux de l'accueil ou aspects généraux de l'accueil
- l'accueil dans les cas spécifiques.

Le bien fondé de ce guide réside non seulement dans l'importance de l'accueil dans l'offre des soins de qualité, mais aussi dans le cadre du renouveau de l'action publique où l'utilisateur est et doit demeurer au centre de toutes les interventions.

A cet égard, *“ l'accueil, qui est une fonction, un processus, un service consistant à recevoir les gens venus de l'extérieur et à les diriger ou les guider de manière à ce qu'ils trouvent ce qu'ils sont venus chercher ”* doit mériter toute l'attention digne de son importance car l'accueil est une introduction au processus de soins dans les établissements. Sa bonne conduite est indispensable pour créer un climat de confiance, d'estime, de satisfaction entre l'utilisateur et le prestataire et contribue à la construction de l'image de l'unité de soins, du service voire de l'établissement. Le bon accueil est gage du succès des autres étapes de la prise en charge de l'utilisateur. En effet, l'accueil des utilisateurs ne peut plus être seulement une affaire de bonne volonté ou relever de l'improvisation, des efforts continus et soutenus sont nécessaires tant sur le plan collectif qu'individuel au sein des services de santé.

**« On dit qu'un visiteur satisfait incite quatre personnes de son entourage à se rendre dans ce service et qu'un visiteur mécontent en dissuade dix ! »** .Aussi l'accueil joue un rôle important sur la santé du malade **« un malade bien accueilli est à 50 ou 60 % guéri »**.

Enfin, il faut noter que ce guide mis à la disposition du personnel socio sanitaire sert aussi d'outils de supervision, de suivi et d'évaluation de la qualité de l'accueil.

## Sommaire

<b>INTRODUCTION</b> .....	5
I. CONTEXTE ET JUSTIFICATIONS .....	6
II. BUT .....	7
III. OBJECTIFS .....	7
a. Objectif général .....	7
b. Objectifs spécifiques.....	7
IV. RESULTATS ATTENDUS .....	7
V. STRATEGIE .....	7
VI. DEFINITION DES CONCEPTS.....	8
VII. LES ETAPES DE L'ACCUEIL .....	10
a. Les principes fondamentaux de l'accueil ou les aspects généraux de l'accueil .....	10
b. L'accueil dans les cas spécifiques.....	12
<b>CONCLUSION</b> .....	33
<b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES</b> .....	34
<b>Liste des membres de la commission de rédaction</b> .....	35
<b>Liste de présence à la réunion de validation au Cabinet élargi du 04 février 2010</b> .....	35

## Liste des abréviations

ANEH.....	Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux
CCC.....	Communication pour un Changement de Comportement
CHU	Centre hospitalo universitaire
CIP.....	Communication Inter Personnelle
CNIECS.....	Centre National d'information, d'Education et de Communication pour la Santé
CPN.....	Consultation Périnatale
CPON.....	Consultation Post-natale
DNS.....	Direction Nationale de la Santé
DRS.....	Direction Régionale de la Santé
ECG.....	Electrocardiogramme
HTA.....	Hypertension artérielle
INFSS	Institut National de Formation en Sciences de la Santé
IST.....	Infections Sexuellement Transmissibles
MAPI.....	Manifestation post-vaccinale indésirable
MII.....	Moustiquaire Imprégnée d'Insecticides
PEV.....	Programme Elargi de Vaccination
PF.....	Planning Familial
PF.....	Panification Familiale
SAA.....	Soins après avortement
SAJ.....	Santé des Adolescents et Jeunes
SIDA.....	Syndrome d'Immuno Déficience Acquise
TS.....	Technicien de Santé
TSS.....	Technicien Supérieur de Santé
VIH.....	Virus de l'Immunité Humaine

## INTRODUCTION

**L'accueil** est l'ensemble des activités mises en œuvre au sein d'une structure de santé pour obtenir la mise en confort de ses malades et de leurs accompagnateurs et visiteurs. Elle repose sur une organisation et des attitudes individuelles.

L'accueil ainsi défini est déterminé principalement par la qualité humaine, l'environnement organisationnel et les normes.

**La qualité humaine** (attitudes individuelles et interactions interpersonnelles) dans l'accueil évoque le savoir faire et le savoir être du prestataire pour assurer un service de qualité à l'utilisateur.

**L'environnement organisationnel** fait allusion à l'ensemble du système d'organisation et le cadre dans lequel intervient l'accueil.

**Les normes** font référence à l'ensemble des textes juridiques, moraux et aux documents de politiques normes et procédures qui régissent l'organisation des services et les attitudes des prestataires en matière d'accueil.

Il existe une interaction entre ces déterminants. Pour assurer un accueil de qualité il faut prendre en compte chacun de ces déterminants.

Le présent guide prenant en compte ces différentes composantes, comprend deux principaux chapitres à savoir :

- Les principes fondamentaux de l'accueil ou les aspects généraux de l'accueil
- L'accueil dans les cas spécifiques

## I. CONTEXTE ET JUSTIFICATIONS

Les études ponctuelles [1] menées à différents niveaux de la pyramide sanitaire ont conclu à une insuffisance notoire de la qualité des prestations liée surtout au mauvais accueil des usagers. En effet, les utilisateurs se plaignent essentiellement des comportements des professionnels de santé.

La qualité de l'accueil est influencée par plusieurs déterminants notamment :

- les textes juridiques (législatifs, réglementaires), moraux (serments) ;
- les documents de politiques, normes et procédures ;
- le cadre du travail (l'infrastructure, l'équipement, l'organisation du travail) ;
- la qualité des prestataires (compétence, comportement, conscience professionnelle).

En vue d'assurer un bon accueil aux usagers des établissements de santé, plusieurs mesures ont été prises jusqu'ici au Mali.

En 1985, le cadre institutionnel de l'exercice des professions a été formellement défini par la promulgation de la loi n° 85- 41/ AN-RM du 14 mai 1985 sur l'exercice à titre privé de ces professions. Entre autres textes subséquents, ceux des codes de déontologie des médecins, des pharmaciens et des sages-femmes ont été formalisés.

En 1994, la loi n° 94 – 009/ AN-RM du 22 mars 94 déterminant les principes fondamentaux de la création, de l'organisation, de la gestion et du contrôle des services publics a été promulguée. Elle fonde les ordres professionnels de la santé comme des organismes personnalisés du ministère de la santé, particulièrement dans la catégorie des établissements publics à caractère professionnel.

A cet effet, ils ont des prérogatives pour l'accomplissement de leur mandat. Elle précise aussi la capacité de sanctionner les manquements aux règles énoncées dans le code de déontologie. En 1998, dans le souci d'améliorer la qualité des relations entre ses services publics et les usagers, la loi 98 – 012 du 19 janvier 1998 régissant les relations entre l'administration et les usagers des services publics a été promulguée.

Depuis 2002, le cadre institutionnel de l'exercice des professions sanitaires s'est enrichi de nouveaux textes que sont la loi n° 02-049 du 22 juillet 2002 portant loi d'orientation sur la santé et la loi n° 02-050 du 22 juillet 2002 portant loi hospitalière.

D'autres mesures ont été prises notamment :

- la ventilation des codes de déontologie des professions sanitaires ;
- l'élaboration et la dissémination des politiques, normes et procédures en matière de la santé de la reproduction, en 2006 ;
- la prise en compte du projet d'accueil dans les projets d'établissement des hôpitaux ;
- l'élaboration du Plan Intégré de Communication 2003-2005 du PEV au Mali.

En dépit de ces dispositions et efforts visant l'amélioration du cadre de travail au Mali, des problèmes liés à l'accueil dans les services de santé subsistent mais ne sont pas suffisamment documentés.

Au nom du renouveau de l'action publique, la nécessité d'adopter une approche nouvelle aux fins de relever le défi du bon accueil par les professionnels dans les établissements de santé, publique et privée, s'impose.

C'est dans ce contexte qu'un atelier regroupant les acteurs de tous les niveaux de la pyramide sanitaire au Mali a été organisé du 03 au 05 juillet 2008.

Aux termes de cet atelier plusieurs recommandations ont été formulées parmi lesquelles la mise en place d'une commission pour élaborer un guide et un plan de communication sur l'accueil dans les services de santé.

## **II. BUT**

Contribuer à l'amélioration de l'accueil dans les établissements de santé.

## **III. OBJECTIFS**

### **a. Objectif général**

Amener le personnel socio sanitaire à adopter des comportements en faveur du bon accueil.

### **b. Objectifs spécifiques**

- Décrire les principes fondamentaux de l'accueil dans les services socio sanitaires,
- Décrire le cadre du travail, le profil des agents et le poste de travail où l'accueil a lieu,
- Décrire les attitudes, comportements, gestes, tâches et activités essentiels pour assurer un bon l'accueil,

## **IV. RESULTATS ATTENDUS**

- Les principes fondamentaux de l'accueil sont décrits
- Le cadre du travail, le profil des agents et le poste de travail où l'accueil a lieu sont décrits.
- Les attitudes, les comportements, les gestes, les tâches et activités essentiels pour assurer un bon accueil sont décrits dans le guide.

## **V. STRATEGIE**

Diffusion du guide du bon accueil.

## VI. DEFINITION DES CONCEPTS

1. **Communication pour le Changement de Comportement (CCC)** :. C'est un processus qui consiste à échanger des idées ou des informations avec soi-même ou avec une ou plusieurs personnes, afin d'apporter le savoir, le savoir-faire et le savoir être nécessaires pour un changement de comportement.[2]
2. **Tenue d'identification** : c'est une tenue de travail. Son style, sa couleur et autres caractéristiques sont fonction de la catégorie de personnel. Elle aide à reconnaître le personnel en service.
3. **Livret d'accueil** : un livret fourni aux malades hospitalisés et sert à les orienter sur la structure. Le livret comporte les informations relatives aux tarifs, au plan de la structure, au plateau technique, aux programmes d'activité, aux conditions de séjour,....
4. **Profil de l'agent** : c'est l'ensemble des qualifications, des aptitudes et des traits d'un agent nécessaires pour occuper un emploi, une fonction ou un poste.
5. **Cadre de travail** : c'est l'ensemble des ressources matérielles (équipements, logistiques, fournitures, supports...) et d'infrastructures pour l'offre des soins de qualité.
6. **Activités** : c'est l'ensemble des tâches qu'un agent doit mener de façon séquentielle pour assurer un bon accueil.
7. **Comportements** : c'est la manière d'agir, de se conduire pour assurer un bon accueil
8. **Attitude** : c'est la manière de se comporter. Elle traduit une disposition d'esprit habituelle ou particulière qui détermine les comportements
9. **Jovial** : être de bonne humeur
10. **Bureau des entrées** : il fait parti de l'administration générale de l'établissement de santé, il constitue la première étape de prise de contact de l'utilisateur avec la structure. C'est au bureau des entrées que l'accueil, l'information, le renseignement, le tri, l'orientation préliminaire ont lieu. A ce niveau l'utilisateur remplit les formalités administratives et les conditions d'accès aux soins et services. Il doit coordonner la gestion des lits d'hospitalisation.
11. **Hôtesse/steward** : personnel qualifié identifiable par leur badge et tenue, chargé d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'assister les usagers dans un établissement de santé.
12. **Spacieuse** : une salle est dite spacieuse lorsque ses dimensions sont conformes aux normes de constructions des édifices de santé.
13. **Savoir communiquer** : savoir écouter attentivement, comprendre, avoir un langage clair, être patient, être convaincant, se mettre au même niveau que son interlocuteur
14. **La charte des malades** : document officiel relatif aux droits des malades d'un établissement de santé.
15. **Cas sociaux** : il s'agit de toute personne en situation difficile dont l'état nécessite une assistance. C'est le cas des démunis, des indigents, des personnes en voyage....

16. **Bonne présentation:** être propre, bien coiffé, porter des chaussures adaptées, tenue correcte (propre, adaptée à la catégorie de l'agent, en bon état, non froissée,...).
17. **Kit d'hygiène :** le kit d'hygiène comprend :
- Le kit Prévention des Infections Nosocomiales : eau de javel, alcool, Savon, autoclave, brosse, Gants, lunette, bavette, blouse, bonnet, tablier, botte,...
  - Le kit de gestion des déchets biomédicaux : poubelle Noire, poubelle Rouge, Poubelle Jaune, brouette, Pelle, Combinaison, Gant, Râteau, lunette, masque, botte, balais, masque,...
18. **Les situations conflictuelles :** elles se manifestent par des écarts de langage, le non respect des principes, les situations provocantes.
19. **Cahier de bord :** c'est un support de suivi individuel des véhicules de l'établissement de santé. Il renferme les informations à minima suivantes : date, heures de départ et d'arrivée, kilométrage au départ et à l'arrivée, point de départ et d'arrivée, date d'entretien, motifs du déplacement, nom du chauffeur, .....
20. **Kit vidéo :** il comprend : un téléviseur, un magnétoscope, un groupe électrogène, un stabilisateur, des cassettes vidéo, une rallonge, lecteur DVD, appareil photo, caméscope, vidéo projecteur,.....
21. **Maladies chroniques :** il s'agit des maladies dont la prise en charge nécessite plusieurs contacts avec le service d'offre des soins. Dans ce contexte il s'agit de diabète, HTA, tuberculose, lèpre, cancers, drépanocytose, insuffisances rénales chroniques, insuffisances cardiaques chroniques, .....
22. **Fiche intégrée :** elle est composée de : fiche mère, échancier, fiche malade.
23. **Nursing :** c'est un ensemble des soins infirmiers ou non, prodigués en médecine hospitalière à un malade en situation de dépendance
24. **Kit d'urgence :** c'est un ensemble de médicaments, de consommables nécessaire à la prise en charge d'une urgence médicale ou chirurgicale donnée.

## VII. LES ETAPES DE L'ACCUEIL

### a. Les principes fondamentaux de l'accueil ou les aspects généraux de l'accueil

Ce chapitre décrit les principes fondamentaux de l'accueil en général dans les établissements de santé. Il est articulé autour de la qualité humaine, l'environnement organisationnel et les normes.

#### 1. Qualités humaines : elles traduisent les principes fondamentaux du bon accueil

Les qualités requises pour le personnel chargé de l'accueil sont:

- Savoir ce qui est attendu du poste de chargé de l'accueil dans le cadre du service et garder en tête la fonction fondamentale de l'établissement : la mission de service public
- Etre ponctuel et toujours présent à son poste
- Etre propre et correctement habillé parce que tout le monde vous regarde
- Etre accueillant : souriant, attentionné, dévoué, disponible, discret
- Etre de bonne humeur, même si on a des problèmes chez soi, cela ne doit pas affecter le moral au service
- Aimer, voire être passionné par son travail et ne pas le considérer comme un fardeau
- Se montrer dynamique et savoir prendre des initiatives
- Savoir gérer les exceptions sans en abuser pour faire du favoritisme. Exemple : être sensible au cas de malades à introduire urgemment
- Maîtriser son travail, avoir de la rigueur et de la méthode mais être flexible, ouvert et compréhensible
- Avoir un très bon moral
- Etre équitable avec tous les usagers,
- Avoir de l'empathie.

#### 2. Organisation de l'offre des services : elle doit prendre en compte les exigences de chacune des étapes suivantes.

##### Avant l'arrivée de l'utilisateur :

- donner des informations et s'organiser de manière à convaincre le visiteur que vous êtes la meilleure structure possible.
- s'assurer de la bonne organisation au niveau du parking.
- s'assurer que les commodités de l'accueil sont disponibles.
- avoir un espace agréable et convivial avec au besoin un dispositif de communication qui diffuse des spots éducatifs sur la santé pendant que les patients attendent.

##### A l'entrée de l'utilisateur :

- informer et orienter l'utilisateur avec tout le respect
- être souriant, attentif, accueillant, disponible
- être soucieux de faciliter la visite,
- se renseigner, si nécessaire accompagner l'utilisateur jusqu'à leur lieu de rendez-vous, ou le faire patienter en veillant à leur confort.

**Pendant sa visite :** le prestataire doit s'assurer que le patient reçoit des informations et des services de qualité qui respecte sa dignité. A cette étape, le prestataire doit veiller à ce que ses propos, son attitude, son comportement, ses gestes agrémentent la visite de l'utilisateur.

### Quelques exemples de locutions agréables pour l'utilisateur [3].

<b>Ne dites pas .....</b>	<b>Mais plutôt ....</b>
Vous êtes ?	<i>Pouvez-vous me préciser (ou rappeler) votre nom SVP ?</i>
Vous avez rendez-vous ?	<i>Êtes-vous attendu ('e) par l'un de nos collaborateurs ?</i>
Monsieur comment ?	<i>Pouvez-vous me préciser (ou rappeler) votre nom SVP ?</i>
Il n'est pas là ...	<i>M. X est actuellement en rendez-vous à l'extérieur</i>
Vous pouvez attendre ?	<i>Avez-vous la possibilité d'attendre un peu ou préférez-vous que l'on fixe un autre rendez-vous ?</i>
Vous avez rempli la fiche ?	<i>Puis-je vous demander de compléter cette fiche réservée à votre accueil</i>
Vous n'avez pas lu l'affiche ?	<i>Les instructions sont affichées à cet endroit, mais je peux vous les préciser</i>
Vous n'avez qu'à vous asseoir ...	<i>Puis-je vous proposer un siège ?</i>
Ce n'est pas de ma faute...	<i>Je vais voir qui peut nous aider à résoudre votre problème</i>
On s'en occupe	<i>Vous pouvez compter sur nous : nous traitons votre demande</i>
Je ne sais pas	<i>Je vais me renseigner</i>
Vous voyez bien que vous êtes au mauvais service	<i>Je vais vous orienter vers le service concerné</i>
Il n'est pas revenu de déjeuner	<i>Il doit arriver d'un moment à l'autre</i>
C'est tout ?	<i>Avez-vous d'autres renseignements à me demander ?</i>

**A son départ :** quelque soit le temps consacré à la visite, le moment du départ est important. Si l'occasion se présentait, saluer l'utilisateur lorsqu'il repart.

**Après sa visite :** garder le contact avec l'utilisateur.

L'accueil ne s'arrête pas avec le départ du visiteur. Il consiste aussi à garder le contact. Le visiteur peut devenir un « ami » et un défenseur/ambassadeur de votre organisation.

### 3. Les normes : il s'agit de normes en :

- Personnel
- Infrastructures
- Equipements
- Textes juridiques et réglementaires
- Les codes de déontologie des ordres professionnels de la santé,
- Les serments
- Les documents de politiques normes et procédures qui régissent l'organisation des services et les attitudes des prestataires en matière d'accueil.

## **b. L'accueil dans les cas spécifiques**

Ce chapitre est relatif à la phase de l'accueil qui a lieu dans les box de consultations et sera traité en prenant en compte les paramètres suivants :

- Poste de travail;
- Profil de l'agent;
- Cadre de travail;
- Tâches;
- Comportements/ attitudes.

## L'ACCUEIL A DIFFERENT NIVEAU DU CIRCUIT DE L'USAGER : DU PARKING A LA CONSULTATION

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Parkings (extérieur, intérieur)	Vigils	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aménagé (délimité, sécurisé, espace suffisant, assaini, proche de la structure),</li> <li>- panneaux,</li> <li>- tickets,</li> <li>- tenues et badge d'identification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saluer et orienter l'utilisateur,</li> <li>- l'aider à se stationner,</li> <li>- l'informer sur les conditions du stationnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Courtois,</li> <li>- respectueux,</li> <li>- attentif,</li> <li>- dynamique,</li> </ul>
Portes d'entrée et Portes de sortie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agents de santé</li> <li>- Manœuvres,</li> <li>- Forces de sécurité,</li> <li>- Vigils,</li> <li>- Hôtesse-steward</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poste sentinelle,</li> <li>- Sièges,</li> <li>- Table,</li> <li>- Interphone,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Écritoires,</li> <li>- Répertoire des interphones des différents services,</li> <li>- Tableau d'affichage des horaires de visite et des services offerts,</li> <li>- Tenues et badge d'identification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réguler l'entrée et la sortie des usagers et du personnel dans l'enceinte de la structure aux heures de visite et de travail indiquées,</li> <li>- Donner la priorité aux urgences</li> <li>- Enregistrer l'entrée et la sortie des ambulances,</li> <li>- Informer et orienter les usagers,</li> <li>- Tenir le poste propre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Courtois,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Attentif,</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Humble,</li> <li>- Souple,</li> <li>- Ferme,</li> <li>- Rigoureux,</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Bureau des entrées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hôtesse/Steward,</li> <li>- Manœuvres,</li> <li>- Réceptionnistes,</li> <li>- Agents du service social,</li> <li>- Agents de santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle : ventilée /climatisée, spacieuse,</li> <li>- Sièges,</li> <li>- Table,</li> <li>- Interphone,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Écritoires,</li> <li>- Répertoire des numéros de téléphone des différents services,</li> <li>- Outils informatiques,</li> <li>- Fiches des tarifs des actes,</li> <li>- Tableau d'affichage,</li> <li>- Livret d'accueil,</li> <li>- Dépliants sur la charte des malades,</li> <li>- Brancards/fauteuil roulant/chariots,</li> <li>- Tenue et badge d'identification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenir le lieu propre,</li> <li>- Accueillir les usagers dans la salle d'attente du bureau,</li> <li>- Faire la gestion de l'ordre d'arrivée,</li> <li>- Faire le tri des malades,</li> <li>- Identifier les cas sociaux et les bénéficiaires de la gratuité</li> <li>- Les aider à prendre le ticket,</li> <li>- Orienter les usagers vers le service souhaité,</li> <li>- Assurer le transport aux pavillons au besoin,</li> <li>- Recevoir les appels téléphoniques,</li> <li>- Rendre compte les situations conflictuelles au chef hiérarchique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Courtois,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Attentif,</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Savoir communiquer,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte</li> </ul>
	Caissiers/comptables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle ventilée/climatisée, spacieuse,</li> <li>- Nombre suffisant de guichets,</li> <li>- Table, Sièges en nombre suffisant</li> <li>- Téléphone/ interphone,</li> <li>- Registres, Écritoires,</li> <li>- Tickets à souche, Fiches des tarifs des actes</li> <li>- Répertoire des numéros de téléphone des différents services,</li> <li>- Outils informatiques,</li> <li>- Appareil de gestion des fils d'attente (distributeur, afficheur),</li> <li>- Tenues et badge d'identification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistrer tous les clients,</li> <li>- Vendre les tickets,</li> <li>- Remettre à chaque client son reçu</li> <li>- Prendre des dispositions pour la disponibilité des petites coupures et des jetons,</li> <li>- Orienter les clients,</li> <li>- Éviter les attentes longues,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Courtois,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Attentif,</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Savoir communiquer,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Ponctualité/ assiduité,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Cour	Manœuvres	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espaces verts</li> <li>- Poubelles,</li> <li>- Tenues et badge d'identification,</li> <li>- Kits de salubrité,</li> <li>- Incinérateur,</li> <li>- Source d'eau</li> <li>- Raccord,</li> <li>- Toilettes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nettoyer la cour, les murs, les toilettes externes, les espaces de cuisine,</li> <li>- Vider les poubelles,</li> <li>- Entretien des espaces verts et de détente,</li> <li>- Entretien l'incinérateur, l'aire d'incinération,</li> <li>- Transporter les malades,</li> <li>- Sensibiliser les usagers et le personnel en matière de salubrité de la cour,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Courtois,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Attentif,</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Savoir communiquer,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Assiduité/ponctualité,</li> <li>- Servir d'exemple dans le maintien de la propreté de la cour,</li> </ul>
	Hôtesse/steward	<ul style="list-style-type: none"> <li>Panneaux d'orientation,</li> <li>Tenues et badge d'identification,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir,</li> <li>- Renseigner,</li> <li>- Orienter les usagers,</li> <li>- Rendre compte les situations conflictuelles au chef hiérarchique sans parti pris</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Courtois, Respectueux,</li> <li>- Attentif,</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Savoir communiquer,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Maîtrise des lieux,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
	Techniciens d'hygiène	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siège</li> <li>- Table</li> <li>- Armoires</li> <li>- Supports de gestion des produits</li> <li>- Supports de sensibilisation</li> <li>- Registres d'activités</li> <li>- Bureau ventilée/aérée/climatisée,</li> <li>- Magasin convenable,</li> <li>- Tenues et badge d'identification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer le suivi de l'hygiène hospitalière,</li> <li>- Veiller à la disponibilité des intrants et du matériel d'hygiène,</li> <li>- Veiller au tri des déchets et à leur incinération,</li> <li>- Faire la CCC/CIP,</li> <li>- Rendre compte au chef hiérarchique sur l'état de salubrité,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Courtois,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Attentif,</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Savoir communiquer,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte</li> </ul>
Parc auto (ambulance)	Chauffeurs Mécaniciens	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cahier de bord,</li> <li>- Salle de garde aérée/ventilée/climatisée avec lits, MII,</li> <li>- Sièges,</li> <li>- Tables</li> <li>- Armoires</li> <li>- Torchés,</li> <li>- Interphone/ téléphone portable,</li> <li>- Tenues et badge d'identification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remplir les différents supports,</li> <li>- Veiller à l'entretien des véhicules,</li> <li>- Assurer le transport sécurisé des malades, des blessés, des femmes enceintes,</li> <li>- Respecter le code de la route.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Courtois,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Attentif,</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Savoir communiquer,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Etre assidu, ponctuel,</li> <li>- Etre lucide,</li> <li>- Savoir lire et écrire,</li> <li>- Maîtriser le terrain,</li> <li>- Eviter les excès de vitesse,</li> </ul>

<b>Poste de travail</b>	<b>Profil de l'agent</b>	<b>Cadre de travail</b>	<b>Tâches</b>	<b>Comportements/ attitudes</b>
Salles d'attente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secrétaires médicaux,</li> <li>- Hôtesse/Steward</li> <li>- Manœuvres,</li> <li>- Aides soignants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle aérée, spacieuse, ventilée/climatisée,</li> <li>- Kit vidéo,</li> <li>- Sièges,</li> <li>- Table,</li> <li>- Affiches,</li> <li>- Décoration,</li> <li>- Appareil de gestion des fils d'attente (distributeur, afficheur),</li> <li>- Outils informatiques,</li> <li>- Registre,</li> <li>- Écritoires,</li> <li>- Source de lumière et d'eau potable,</li> <li>- Téléphone et interphone,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenir le lieu propre,</li> <li>- Accueillir,</li> <li>- Enregistrer,</li> <li>- Renseigner,</li> <li>- Sensibiliser,</li> <li>- Rassurer le malade,</li> <li>- Faire la gestion de l'ordre d'arrivée,</li> <li>- Donner la priorité aux urgences,</li> <li>- Veiller à l'entretien du kit vidéo,</li> <li>- Recevoir les appels téléphoniques,</li> <li>- Rendre compte les situations conflictuelles au chef hiérarchique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Courtois,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Attentif,</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Savoir communiquer,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Assiduité/ponctualité</li> </ul>
CPN, CPON, PF, SAA,	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matrone,</li> <li>- TS,</li> <li>- TSS,</li> <li>- Médecin (gynéco obstétricien, chirurgien, généraliste)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de consultation (spacieuse, aérée, ventilée/climatisée, plancher carrelé et mur carrelé,</li> <li>- Source de lumière/eau,</li> <li>- Affiches,</li> <li>- Fiches techniques,</li> <li>- Téléphone/interphone,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Écritoires,</li> <li>- Table d'examen,</li> <li>- Tables d'accouchement,</li> <li>- Lampe de consultation,</li> <li>- Escabeau,</li> <li>- Partogrammes</li> <li>- Fiches opérationnelles,</li> <li>- Pendule,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir chaleureusement le ou la client(e)</li> <li>- Saluer le ou la client(e) ;</li> <li>- Offrir un siège au ou à la client(e) ;</li> <li>- Se présenter</li> <li>- Demander le nom du ou de la client(e) ;</li> <li>- Mettre le (la) client(e) en confiance et à l'aise,</li> <li>- Demander ce que vous pouvez faire pour lui (elle) ;</li> <li>- Assurer la confidentialité</li> <li>- Rassurer le (la) client(e) que l'entretien sera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois,</li> <li>- Attentif aux réactions de la cliente,</li> <li>- Ecoute attentive,</li> <li>- Patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Langage clair et simple (parler posément et de façon compréhensible),</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Rigoureux,</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stéthoscopes médicaux,</li> <li>- Stéthoscopes obstétricaux,</li> <li>- Thermomètres,</li> <li>- Mètres ruban,</li> <li>- Pèse-personne,</li> <li>- Toise,</li> <li>- Spéculums ,valves</li> <li>- Echographe,</li> <li>- Boite à instruments,</li> <li>- Gants stériles,</li> <li>- Tensiomètres,</li> <li>- Stérilisateur,</li> <li>- Antiseptiques/ solution de décontamination</li> </ul>	<p style="text-align: center;">privé et confidentiel ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer pendant l'entretien ce qui se passera à l'examen</li> <li>- Tenir des séances de CCC/CIP sur l'importance de la CPN, CPON..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/ponctualité,</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Salle d'accouchement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matrone,</li> <li>- TS,</li> <li>- TSS,</li> <li>- Médecin (gynéco obstétricien, chirurgien, généraliste)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de consultation et accouchement spacieuse, aérée, ventilée/climatisée, plancher carrelé et mur carrelé,</li> <li>- Source de lumière/eau,</li> <li>- Affiches,</li> <li>- Fiches techniques,</li> <li>- Téléphone/interphone,</li> <li>- Savon</li> <li>- Serviette individuelle</li> <li>- Registres,</li> <li>- Table d'examen,</li> <li>- Tables d'accouchement,</li> <li>- Lampe de consultation,</li> <li>- Source d'oxygène,</li> <li>- Escabeau,</li> <li>- Fiches opérationnelles,</li> <li>- Pendule,</li> <li>- Stéthoscopes médicaux,</li> <li>- Stéthoscopes obstétricaux,</li> <li>- Thermomètres,</li> <li>- Mètres ruban,</li> <li>- Pèse -personne,</li> <li>- Toise,</li> <li>- Echographe,</li> <li>- Tensiomètres,</li> <li>- Antiseptiques/ solution de décontamination</li> <li>- Gants stériles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir chaleureusement le ou la client(e)</li> <li>- Saluer le ou la client(e) ;</li> <li>- Offrir un siège au ou à la client(e) ;</li> <li>- Se présenter</li> <li>- Demander le nom du ou de la client(e) ;</li> <li>- Mettre le (la) client(e) en confiance et à l'aise,</li> <li>- Demander ce que vous pouvez faire pour lui (elle),</li> <li>- Assurer la confidentialité ;</li> <li>- Rassurer le (la) client(e) que l'entretien sera privé et confidentiel ;</li> <li>- Expliquer pendant l'entretien ce qui se passera à l'examen,</li> <li>- Expliquer le déroulement de l'accouchement,</li> <li>- Faire la toilette de la parturiente,</li> <li>- Vérifier le carnet de santé,</li> <li>- Respecter les mesures de prévention des infections nosocomiales,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois,</li> <li>- Attentif aux réactions de la cliente,</li> <li>- Ecoute attentive,</li> <li>- Patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Langage clair et simple (parler posément et de façon compréhensible),</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/ponctualité,</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Consultation externe (médicale, chirurgicale, kinésithérapie, rééducation,....)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TS,</li> <li>- TSS,</li> <li>- Assistant médical,</li> <li>- médecins généralistes,</li> <li>- spécialistes,</li> <li>- nutritionniste,</li> <li>- agents sociaux,....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de consultation spacieuse, aérée, ventilée/climatisée, plancher carrelé,</li> <li>- Source de lumière/eau,</li> <li>- Affiches,</li> <li>- Fiches techniques, téléphone/interphone,</li> <li>- Outils informatiques,</li> <li>- Armoires,</li> <li>- Tables de bureau,</li> <li>- Sièges,</li> <li>- Négatoscope,</li> <li>- Lampe de consultation,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Table d'examen,</li> <li>- Escabeau,</li> <li>- Fiches opérationnelles,</li> <li>- Pendule,</li> <li>- Stéthoscopes médicaux,</li> <li>- Chariots,</li> <li>- Thermomètres, Tensiomètres,</li> <li>- Mètres ruban,</li> <li>- Pèse-personne, Toise,</li> <li>- Echographe,</li> <li>- Glucomètre,</li> <li>- Serviettes individuelles,</li> <li>- Savon</li> <li>- antiseptiques,</li> <li>- Marteau à réflexe,</li> <li>- Ootoscope,</li> <li>- Laryngoscope,</li> <li>- Ophthalmoscope,</li> <li>- Poubelles à pédales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir chaleureusement le ou la patient(e)</li> <li>- Saluer le ou la client(e)</li> <li>- Offrir un siège au ou à la client (e) ;</li> <li>- Se présenter</li> <li>- Demander le nom du ou de la client (e) ;</li> <li>- Mettre le (la) client (e) en confiance et à l'aise</li> <li>- Demander ce que vous pouvez faire pour lui (elle)</li> <li>- Assurer la confidentialité ;</li> <li>- Rassurer le (la) client (e) que l'entretien sera privé et confidentiel.</li> <li>- Expliquer pendant l'entretien ce qui se passera à l'examen,</li> <li>- Expliquer le déroulement de l'examen,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois,</li> <li>- Attentif aux réactions du patient, écoute attentive du client,</li> <li>- Etre patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Langage clair et simple (parler posément et de façon compréhensible),</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/punctualité,</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dépistage VIH/SIDA,</li> <li>- Prise en charge globale VIH/SIDA,</li> <li>- Prise en charge des maladies chroniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TS,</li> <li>- TSS,</li> <li>- Assistants médicaux,</li> <li>- Biologistes,</li> <li>- Médecins,</li> <li>- agents sociaux,</li> <li>- nutritionnistes,</li> <li>- psychologues,.....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de consultation spacieuse, aérée, ventilée/climatisée, plancher carrelé, source de lumière/eau,</li> <li>- Affiches,</li> <li>- Fiches techniques,</li> <li>- Téléphone/interphone,</li> <li>- Outils informatiques,</li> <li>- Pendule,</li> <li>- Armoires,</li> <li>- Tables de bureau,</li> <li>- Sièges,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Table d'examen,</li> <li>- Escabeau,</li> <li>- Fiches de suivi,</li> <li>- Stéthoscopes médicaux,</li> <li>- Chariots, thermomètres,</li> <li>- Mètres ruban,</li> <li>- Pèse-personne,</li> <li>- Toise,</li> <li>- Négatoscope,</li> <li>- Echographe,</li> <li>- Tensiomètres,</li> <li>- Glucomètre,</li> <li>- Serviettes individuelles,</li> <li>- Savon/antiseptiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir chaleureusement le ou la client (e),</li> <li>- Saluer le ou la client (e)</li> <li>- Offrir un siège au ou à la client (e) ;</li> <li>- Se présenter</li> <li>- Demander le nom du ou de la client (e) ;</li> <li>- Mettre le (la) client (e) en confiance et à l'aise,</li> <li>- Demander ce que vous pouvez faire pour lui (elle)</li> <li>- Assurer la confidentialité,</li> <li>- Rassurer le (la) client (e), expliquer le déroulement de l'examen,</li> <li>- Se familiariser avec les clients,</li> <li>- Conseiller, éduquer, promouvoir le dépistage volontaire et l'utilisation des préservatifs,....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois</li> <li>- Attentif aux réactions du patient, écoute attentive du client,</li> <li>- Etre patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Langage clair et simple (parler posément et de façon compréhensible),</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/ponctualité,</li> <li>- Ne pas juger le (la) client(e),</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
PEV : Unité de vaccination	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TS,</li> <li>- TSS,</li> <li>- Assistants médicaux,</li> <li>- Médecins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espace bien aménagé pour recevoir les usagers,</li> <li>- Source de lumière/eau,</li> <li>- Affiches,</li> <li>- Fiches techniques,</li> <li>- Armoires,</li> <li>- Tables de vaccination</li> <li>- Sièges en nombre suffisant</li> <li>- Registres, écritoires</li> <li>- Supports de gestion du PEV (fiches intégrées, fiches opérationnelles,...)</li> <li>- Savon,</li> <li>- Kits vidéo,</li> <li>- Boîtes de sécurité,</li> <li>- Poubelles</li> <li>- Chaîne de froid,</li> <li>- Coton hydrophile</li> <li>- Plateau, haricot</li> <li>- Cahier de causerie</li> <li>- Motos pour la stratégie avancée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir chaleureusement le ou la client (e),</li> <li>- Saluer le ou la client (e)</li> <li>- Offrir un siège à la client (e) ;</li> <li>- Prendre les clients(e) par ordre d'arrivée</li> <li>- Se présenter et demander le nom de l'enfant ou de la client (e) ;</li> <li>- Mettre le (la) client (e) et son enfant en confiance et à l'aise,</li> <li>- Demander ce que vous pouvez faire pour lui (elle),</li> <li>- Tenir des séances de CCC/CIP sur l'importance de la vaccination, de l'alimentation de l'enfant, le respect du calendrier vaccinal, les MAPI,.....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois,</li> <li>- Attentif aux réactions du patient, écoute attentive du client,</li> <li>- Etre patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Langage clair et simple (parler posément et de façon compréhensible),</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/ponctualité,</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Pédiatrie : unité de consultation pédiatrique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TS,</li> <li>- TSS,</li> <li>- Assistants médicaux,</li> <li>- Médecins,</li> <li>- nutritionnistes,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de consultation spacieuse, aérée, ventilée/climatisée, plancher carrelé, source de lumière/eau,</li> <li>- Affiches,</li> <li>- Fiches techniques,</li> <li>- Téléphone/interphone,</li> <li>- Outils informatiques,</li> <li>- Pendule,</li> <li>- Armoires,</li> <li>- Tables de bureau,</li> <li>- Sièges,</li> <li>- Table d'examen,</li> <li>- Escabeau,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Fiches de suivi,</li> <li>- Stéthoscopes médicaux,</li> <li>- Chariots,</li> <li>- Thermomètres,</li> <li>- Mètres ruban,</li> <li>- Pèse-personne, pèse-bébé,</li> <li>- Toise,</li> <li>- Négatoscope,</li> <li>- Tensiomètres, Glucomètre,</li> <li>- Bols,</li> <li>- Serviettes individuelles,</li> <li>- Savon/antiseptiques,</li> <li>- Couveuses,</li> <li>- Circuit d'oxygène,</li> <li>- Sondes naso gastriques,</li> <li>- Poubelles à pédales,</li> <li>- Boîtes de sécurité,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir chaleureusement le ou la client (e),</li> <li>- Prendre les clients par ordre d'arrivée</li> <li>- Saluer le ou la client (e)</li> <li>- Offrir un siège au client</li> <li>- Se présenter</li> <li>- Demander le nom de l'enfant ou de la client (e)</li> <li>;</li> <li>- Enregistrer les clients</li> <li>- Mettre le (la) client (e) et son enfant en confiance et à l'aise,</li> <li>- Demander ce que vous pouvez faire pour lui (elle),</li> <li>- Expliquer le déroulement de l'examen,</li> <li>- Tenir des séances de CCC/CIP,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois,</li> <li>- Attentif aux réactions du patient, écoute attentive du client,</li> <li>- Etre patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Langage clair et simple (parler posément et de façon compréhensible),</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/ponctualité,</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Salles de soins (injections, pansements)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TS,</li> <li>- TSS,</li> <li>- Aides soignants,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de consultation spacieuse, aérée, ventilée/climatisée, plancher carrelé, source de lumière/eau,</li> <li>- Affiches,</li> <li>- Fiches techniques,</li> <li>- Téléphone/interphone,</li> <li>- Armoires,</li> <li>- Tables de bureau,</li> <li>- Sièges,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Table d'examen,</li> <li>- Escabeau,</li> <li>- Pendule,</li> <li>- Chariots,</li> <li>- Thermomètres,</li> <li>- Tensiomètres,</li> <li>- Serviettes individuelles,</li> <li>- Savon/antiseptiques,</li> <li>- Boîtes de sécurité,</li> <li>- Tambours,</li> <li>- Boîtes de pansement,</li> <li>- Poubelles à pédales,</li> <li>- Tables spécifiques pour pansement,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir chaleureusement le ou la patient(e),</li> <li>- Saluer le ou la client (e) ;</li> <li>- Offrir un siège au ou à la client (e) ;</li> <li>- Se présenter</li> <li>- Demander le nom du ou de la client (e) ;</li> <li>- Mettre le (la) client (e) en confiance et à l'aise</li> <li>- Demander ce que vous pouvez faire pour lui (elle)</li> <li>- Assurer la confidentialité,</li> <li>- Respecter les mesures de prévention des infections nosocomiales et du VIH/SIDA,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois</li> <li>- Attentif aux réactions du patient, écoute attentive du client,</li> <li>- Etre patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Langage clair et simple (parler posément et de façon compréhensible),</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/ponctualité,</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Standard	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secrétaires médicaux,</li> <li>- Standardistes,</li> <li>- Agents de saisie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salles,</li> <li>- Table,</li> <li>- Siège,</li> <li>- Téléphone,</li> <li>- Registre,</li> <li>- Aides mémoire,</li> <li>- Annuaire téléphonique,</li> <li>- Liste des numéros de secours,</li> <li>- Liste téléphonique des différents services,</li> <li>- panier,</li> <li>- Outils informatiques,</li> <li>- Ecritaires,</li> <li>- Crayon,</li> <li>- Bloc note,</li> <li>- Fiches téléphoniques,</li> <li>- Répertoire téléphonique,</li> <li>- Liste du personnel,</li> <li>- Agenda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- décrocher le combiné avant la troisième sonnerie,</li> <li>- Saluer chaleureusement,</li> <li>- Se présenter (ou présenter l'entreprise) afin d'éviter les erreurs ;</li> <li>- Identifier l'interlocuteur, demander le motif exact de l'appel, les besoins,</li> <li>- Reformuler, questionner, et argumenter ;</li> <li>- Ne pas utiliser la forme négative (ex : <i>monsieur x n'est pas là aujourd'hui</i>), trouver les mots qui vont permettre à l'interlocuteur d'être satisfait et soi-même plus à l'aise (<i>monsieur x est en réunion toute la journée...</i>),</li> <li>- Mettre en attente agréablement</li> <li>- Salutations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traiter chaque appel avec aisance et professionnalisme,</li> <li>- Savoir écouter pour décrypter l'objectif de son interlocuteur ;</li> <li>- Sourire (le sourire s'entend et véhicule de la sympathie) ;</li> <li>- Parler clairement, d'une voix naturelle ;</li> <li>- Ne pas crier ;</li> <li>- Ne pas manger, ni mâcher du chewing-gum</li> <li>- Assiduité ;</li> <li>- Ponctualité ;</li> <li>- Disponibilité.</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Service de SAJ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Médecin,</li> <li>- TS,</li> <li>- TSS,</li> <li>- Assistants médicaux,</li> <li>- agents sociaux,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de consultation spacieuse, aérée, ventilée/climatisée, plancher carrelé, source de lumière/eau,</li> <li>- Affiches ou autres aides visuelles</li> <li>- Fiches techniques,</li> <li>- Téléphone/interphone,</li> <li>- Armoires,</li> <li>- Tables de bureau,</li> <li>- Sièges,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Écritoires,</li> <li>- Table d'examen,</li> <li>- Paravent,</li> <li>- Escabeau,</li> <li>- Pendule,</li> <li>- Tensiomètres,</li> <li>- Serviettes individuelles,</li> <li>- Savon/antiseptiques,</li> <li>- Boîtes de sécurité,</li> <li>- Poubelles à pédales,</li> <li>- Kit vidéo,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir le/la jeune avec amabilité et respect ;</li> <li>- Saluer le (la) jeune ;</li> <li>- Offrir un siège ;</li> <li>- Se présenter</li> <li>- Demander son nom ;</li> <li>- Rassurer le/ la jeune de la confidentialité de l'entretien ;</li> <li>- Expliquer ce qui se passera pendant l'entretien ;</li> <li>- Explorer ses attitudes et croyances religieuses ;</li> <li>- Demander ce que vous pouvez faire pour lui,</li> <li>- Tenir des séances de CCC/CIP sur l'importance des rapports protégés, les risques des IST/VIH SIDA ; le risque des partenaires multiples, promouvoir le dépistage volontaire du VIH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois</li> <li>- Attentif aux réactions du client,</li> <li>- Ecoute attentive du client,</li> <li>- Etre patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Langage clair et simple (parler posément et de façon compréhensible),</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/ponctualité,</li> <li>- Ne pas porter un jugement ;</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Accueil d'un cas de viol	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Médecin,</li> <li>- TS,</li> <li>- TSS,</li> <li>- Assistants médicaux,</li> <li>- agents sociaux,</li> <li>- psychologue,....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de consultation spacieuse, aérée, calme, ventilée/climatisée, plancher carrelé,</li> <li>- Source de lumière/eau,</li> <li>- Affiches ou autres supports de sensibilisation,</li> <li>- Fiches techniques,</li> <li>- Téléphone/interphone,</li> <li>- Armoires,</li> <li>- Tables de bureau,</li> <li>- Sièges,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Table d'examen,</li> <li>- Tables gynécologiques,</li> <li>- Paravent,</li> <li>- Escabeau,</li> <li>- Pendule,</li> <li>- Lampe pour consultation,</li> <li>- Tensiomètres,</li> <li>- Serviettes individuelles,</li> <li>- Savon/antiseptiques,</li> <li>- Boîtes à spéculum,</li> <li>- Poubelles à pédales,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir chaleureusement la victime, qu'elle ait ou non sur elle une réquisition,</li> <li>- Soutenir immédiatement Prendre la victime en urgence</li> <li>- Mettre la victime en confiance</li> <li>- Assurer la confidentialité</li> <li>- Se faire aider par un membre de l'équipe médicale sur autorisation de la victime ou de ses parents</li> <li>- Expliquer le déroulement de l'examen à venir, assurer la prise en charge médicale, psychologique, sociale et judiciaire</li> <li>- Faire la CCC/CIP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois,</li> <li>- Ecouter attentivement la victime</li> <li>- Savoir conseiller sans imposer le suivi psychothérapeutique,</li> <li>- Attentif aux réactions de la victime,</li> <li>- Etre patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Langage clair et simple (parler posément et de façon compréhensible),</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/ponctualité,</li> <li>- Ne pas porter un jugement</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Urgence/coma, d'un traumatisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TS,</li> <li>- TSS,</li> <li>- Assistants médicaux,</li> <li>- Médecins,</li> <li>- brancardiers/manœuvres,....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de consultation spacieuse, aérée, ventilée/climatisée, plancher carrelé, source de lumière/eau,</li> <li>- Fiches techniques,</li> <li>- Téléphone/interphone,</li> <li>- Outils informatiques,</li> <li>- Armoires d'urgence,</li> <li>- Tables de bureau,</li> <li>- Sièges,</li> <li>- Négatoscope,</li> <li>- Lampe de consultation,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Table d'examen, Escabeau,</li> <li>- Potences, Paravents,</li> <li>- Lits adaptés, Bassin de lits,</li> <li>- Urinoirs,</li> <li>- Circuit d'oxygène, Aspirateur,</li> <li>- ECG,</li> <li>- Fiches opérationnelles,</li> <li>- Pendule,</li> <li>- Stéthoscopes médicaux,</li> <li>- Chariots,</li> <li>- Thermomètres,</li> <li>- Mètres ruban, Pèse-personne,</li> <li>- Echographe,</li> <li>- Tensiomètres,</li> <li>- Glucomètre,</li> <li>- Serviettes individuelles,</li> <li>- Savon/antiseptiques,</li> <li>- Kit d'urgence,</li> <li>- brancards</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saluer le client ou les accompagnants,</li> <li>- Aider le client ou les accompagnants à (faire) sortir le malade du véhicule</li> <li>- L'installer dans la salle,</li> <li>- Offrir un siège au client ou aux accompagnants</li> <li>- Se présenter</li> <li>- Demander le nom du client ;</li> <li>- Demander le motif de la visite</li> <li>- Mettre le client ou les accompagnants en</li> <li>- Confiance et à l'aise</li> <li>- Assurer la confidentialité,</li> <li>- Rassurer le client ou les accompagnants</li> <li>- Expliquer au client ou aux accompagnants le déroulement de l'examen, remettre aux accompagnants avec témoin les objets précieux du malade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois,</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Rapide et déterminé,</li> <li>- Attentif aux réactions du patient, être patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Langage clair et simple (parler posément et de façon compréhensible),</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/ponctualité,</li> <li>- Assurer le nursing,</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Services techniques (dépôt de vente des médicaments, laboratoire, imagerie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TS,</li> <li>- TSS,</li> <li>- Assistants médicaux,</li> <li>- Médecins/pharmaciens,</li> <li>- Agents comptables,</li> <li>- gérants et vendeurs de dépôts,</li> <li>- Manœuvre,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle spacieuse, aérée, ventilée/climatisée,</li> <li>- Source de lumière/eau,</li> <li>- Chaîne de froid,</li> <li>- Etagères,</li> <li>- Magasin aéré/spacieux,</li> <li>- Tables,</li> <li>- Sièges,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Outils informatiques,</li> <li>- Machine à calculer,</li> <li>- Détecteur de faux billets,</li> <li>- Supports de gestion,</li> <li>- Fiches de stock,</li> <li>- Poubelles à pédales,</li> <li>- Echo doppler,</li> <li>- Appareils radio,</li> <li>- Scanner,</li> <li>- Echographe,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir chaleureusement le ou la patient(e),</li> <li>- Saluer le ou la client (e) ;</li> <li>- Offrir un siège au ou à la client (e) par ordre d'arrivée;</li> <li>- Se présenter,</li> <li>- Demander le nom du ou de la client (e) ;</li> <li>- Mettre le (la) client (e) en confiance et à l'aise</li> <li>- Demander ce que vous pouvez faire pour lui (elle)</li> <li>- Assurer la confidentialité</li> <li>- Expliquer le déroulement de l'examen (radio, labo),</li> <li>- Tenir des séances de CCC/CIP sur l'automédication,</li> <li>- Eviter l'attente longue des clients,</li> <li>- Respecter les normes d'hygiène et de techniques de prélèvement,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois,</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Rapide et déterminé,</li> <li>- Attentif aux réactions du patient,</li> <li>- Etre patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Langage clair et simple (parler posément et de façon compréhensible),</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/ponctualité,</li> <li>- Vigilant</li> </ul>

<b>Poste de travail</b>	<b>Profil de l'agent</b>	<b>Cadre de travail</b>	<b>Tâches</b>	<b>Comportements/ attitudes</b>
Neuro psychiatrie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TS,</li> <li>- TSS,</li> <li>- Assistants médicaux,</li> <li>- Médecins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle de consultation spacieuse, aérée, ventilée/climatisée,</li> <li>- Source de lumière/eau,</li> <li>- Fiches techniques,</li> <li>- Téléphone/interphone,</li> <li>- Outils informatiques,</li> <li>- Armoires,</li> <li>- Tables de bureau, Sièges,</li> <li>- Négatoscope,</li> <li>- Lampe de consultation,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Table d'examen, Escabeau,</li> <li>- Paravents,</li> <li>- Pèse personne,</li> <li>- Tensiomètre, Marteau à réflexe,</li> <li>- électroencéphalographe,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir les malades, offrir un siège,</li> <li>- Enregistrer</li> <li>- Mettre les malades et leurs accompagnants en confiance</li> <li>- Assurer la confidentialité</li> <li>- Se faire aider par un membre de l'équipe médicale ou un accompagnant au besoin,</li> <li>- En urgence, calmer le malade en lui donnant les soins adéquats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois,</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Etre patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/punctualité,</li> <li>- Vigilant,</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Hospitalisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide soignant</li> <li>- TS,</li> <li>- TSS,</li> <li>- Assistant médical,</li> <li>- médecin,</li> <li>- manoeuvre/brancardiers,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salle spacieuse, aérée, ventilée/climatisée, plancher carrelé,</li> <li>- Source de lumière/eau,</li> <li>- Affiches,</li> <li>- Fiches techniques, téléphone/interphone,</li> <li>- Outils informatiques,</li> <li>- Armoires, tables de bureau, Sièges,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Table de soins, escabeau,</li> <li>- paravents,</li> <li>- Pendule,</li> <li>- Stéthoscopes médicaux,</li> <li>- Chariots,</li> <li>- Thermomètres, Tensiomètres,</li> <li>- Mètres ruban,</li> <li>- Pèse-personne, Toise,</li> <li>- Glucomètre,</li> <li>- Serviettes individuelles,</li> <li>- Savon, antiseptiques,</li> <li>- Marteau à réflexe,</li> <li>- Oscope,</li> <li>- Poubelles à pédales</li> <li>- Matériel de soins</li> <li>- Potence,</li> <li>- Bock à lavement ; urinoirs, bassin de lit</li> <li>- MII,</li> <li>- Lit adapté, matelas avec alèze, drap de lit</li> <li>- Tenue,</li> <li>- Brancards</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir chaleureusement le ou la patient(e)</li> <li>- Se présenter</li> <li>- Demander le nom du ou de la client (e) ;</li> <li>- Mettre le (la) client (e) en confiance et à l'aise</li> <li>- Demander ce que vous pouvez faire pour lui (elle)</li> <li>- Expliquer les conditions de séjours</li> <li>- Octroyer un lit préparé au patient</li> <li>- Rassurer le patient</li> <li>- Prodiguer les soins prescrits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois,</li> <li>- Attentif aux réactions du patient, écoute attentive du client,</li> <li>- Etre patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Langage clair et simple (parler posément et de façon compréhensible),</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Jovial,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/ponctualité,</li> </ul>

Poste de travail	Profil de l'agent	Cadre de travail	Tâches	Comportements/ attitudes
Morgue.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manœuvres,</li> <li>- TS,</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brancards,</li> <li>- Chambre froide,</li> <li>- Registres,</li> <li>- Écritoires,</li> <li>- Sièges,</li> <li>- Bureau équipé,</li> <li>- Kits de salubrité et de décontamination, badge et tenue d'identification</li> <li>- Kits d'hygiène</li> <li>- Source de lumière</li> <li>- Source d'eau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir les parents du défunt,</li> <li>- Identifier le défunt,</li> <li>- Enregistrer les coordonnées du défunt, attribuer un numéro, ranger les corps dans les tiroirs,</li> <li>- Vérifier correctement les numéros d'identification au moment de l'enlèvement des corps</li> <li>- Faire la CCC/CIP sur les procédures d'enlèvement du corps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillant,</li> <li>- Respectueux,</li> <li>- Courtois,</li> <li>- Dynamique,</li> <li>- Tolérant,</li> <li>- Etre patient,</li> <li>- Disponible,</li> <li>- Bonne présentation et tenue correcte,</li> <li>- Rigoureux,</li> <li>- Savoir garder le secret professionnel,</li> <li>- Assiduité/ponctualité,</li> <li>- Vigilant,</li> <li>-</li> </ul>

## CONCLUSION

L'accueil des usagers requiert beaucoup leur écoute, l'organisation de leur attente, leur confort, la discrétion. Un bon accueil contribue largement à l'offre des soins de qualité et améliore la réputation de l'établissement de santé.

Ce guide peut servir de référence pour les prestataires de soins et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil dans les établissements de santé. Il n'a pas la prétention de cerner de façon exhaustive tous les aspects de l'accueil et les propositions qui s'y trouvent ne sont pas non plus des recommandations formelles mais juste des suggestions.

A ce titre nous souhaitons qu'il agrée ses utilisateurs, pour que chacun à son niveau médite sur la notion d'accueil dans son lieu de travail en vue d'un changement de comportement favorable.

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Martine A., Eric de R., Samba T., Aude P.L. et all : Utilisation des services de santé de premier niveau au Mali : *Analyse de la situation et perspectives* ; Avril 2005. Région Afrique Banque mondiale Département du développement humain
2. Politiques normes et procédures des services de Santé de la reproduction volume 1 version de juin 2005
3. Fiche outil/Accueil sur le site [www3.ac-clermont.fr/pedago/ecogest/pedaenslpt/COMM1STT/Accueillir.doc](http://www3.ac-clermont.fr/pedago/ecogest/pedaenslpt/COMM1STT/Accueillir.doc) consulté le 12 septembre 2008.
4. Textes cités :
  - a. la loi n° 85- 41/ AN-RM du 14 mai 1985 sur l'exercice à titre privé de des professions
  - b. la loi n° 94 – 009/ AN-RM du 22 mars 94 déterminant les principes fondamentaux de la création, de l'organisation, de la gestion et du contrôle des services publics.
  - c. la loi 98 – 012 du 19 janvier 1998 régissant les relations entre l'administration et les usagers des services publics
  - d. la loi n° 02-048 du 22 juillet 2002 portant loi d'orientation sur la santé
  - e. la loi n° 02-050 du 22 juillet 2002 portant loi hospitalière

### Liste des membres de la commission de rédaction

Prénoms et Nom	Structures	Contacts	
		Tél	e-mail
Dr DIALLO Fanta SIBY	DRS / Bamako	76458241	<a href="mailto:fanta_siby@yahoo.fr">fanta_siby@yahoo.fr</a>
Dr KEITA Marie DIAKITE	CNIECS	76333493	<a href="mailto:diakitmarie@yahoo.fr">diakitmarie@yahoo.fr</a>
Dr Tiguida SISSOKO	DSR / DNS	76219055	<a href="mailto:tigui74@yahoo.fr">tigui74@yahoo.fr</a> ; <a href="mailto:tsissoko@dnsmali.org">tsissoko@dnsmali.org</a>
Mme SOW Nana K.TRAORE	ANEH	76268966 et 6 6736640	<a href="mailto:diatraore2008@yahoo.fr">diatraore2008@yahoo.fr</a>
Dr Bakary DIARRA	ANEH	76168171	<a href="mailto:bakarydiarrama@yahoo.fr">bakarydiarrama@yahoo.fr</a>
M. Abdou A. TOURE	ANEH	66758125 et 76454276	<a href="mailto:aneh@orangemali.net">aneh@orangemali.net</a>
Dr Moussa YATTARA	DESR / DNS	75294621	<a href="mailto:myattara@dnsmali.org">myattara@dnsmali.org</a>
Dr Thierry DACKOOU	DRS / Bamako	66852035	<a href="mailto:thierrydackouodrs_dbko@yahoo.fr">thierrydackouodrs_dbko@yahoo.fr</a>
Dr SIDIBE Bintou T. TRAORE	DSR / DNS	66956628 et 76030247	<a href="mailto:bintoutr2003@yahoo.fr">bintoutr2003@yahoo.fr</a>
Mme SOUMBOUNOU Saba DOUCOURE	CNIECS	76269973	
Mme SANGARE Oumou SOUMARE	CNIECS	76469327	
Mme CISSE Ami BAH	DESR / DNS	76480848	<a href="mailto:mah_bahami@yahoo.fr">mah_bahami@yahoo.fr</a>
M. Ousmane BAMBA	INFSS	66979630	<a href="mailto:obamba2001@yahoo.fr">obamba2001@yahoo.fr</a>
M. Lanséni BAGAYOKO	CHU Gabriel TOURE	66711962	<a href="mailto:lansenibagayogo@yahoo.fr">lansenibagayogo@yahoo.fr</a>
Dr Sékou KONE	DNS/SI	76157019	<a href="mailto:konessekou@yahoo.fr">konessekou@yahoo.fr</a>
Mme MAIGA Fatoumata ADJAVIAKOYE	CNIECS	76 41 21 78	
Ousmane S. MAIGA	CHU du Point G		<a href="mailto:sadoumfr@yahoo.fr">sadoumfr@yahoo.fr</a>

### Liste de présence à la réunion de validation au Cabinet élargi du 04 février 2010

N°	Prenoms et Nom	Services	Contacts	
			e-mails	Téléphone
1.	M. Ousmane TOURE	SG/MS		
2.	Dr TOGO Marie Madeleine	CT/MS	<a href="mailto:madeleinetogo@yahoo.fr">madeleinetogo@yahoo.fr</a>	66 76 47 04
3.	Mme Sangaré Oumou Soumaré	CNIECS	<a href="mailto:Osumare54@yahoo.fr">Osumare54@yahoo.fr</a>	76 46 93 27
4.	Mme Fatoumata MAIGA	CNIECS	<a href="mailto:fatimadja@yahoo.fr">fatimadja@yahoo.fr</a>	76 41 21 78
5.	M. Fatoma KONE	CHUOS	<a href="mailto:konefatoma@yahoo.fr">konefatoma@yahoo.fr</a>	76 26 37 34
6.	Mme Dicko Fatoumata Maïga	Ass. sages femmes	<a href="mailto:fsdicko@yahoo.fr">fsdicko@yahoo.fr</a>	66 74 96 42
7.	Pr. Benoît Y. Koumaré	Labo.Nat. Santé	<a href="mailto:bkoumare@yahoo.fr">bkoumare@yahoo.fr</a>	66 75 94 75
8.	Dr Dackouo D. Jérôme	H. Tombouctou	<a href="mailto:soualod@yahoo.fr">soualod@yahoo.fr</a>	76 10 13 35
9.	Pr. Alou Kéïta	UMPP	<a href="mailto:alouakeita@orangemali.net">alouakeita@orangemali.net</a>	66 78 51 76
10.	M. Diabi Samba	HOMELux	<a href="mailto:omardambodiabi@gmail.com">omardambodiabi@gmail.com</a>	66 78 51 76
11.	Dr Tiémoko Daniel Coulibaly	CHUOS	<a href="mailto:tiemokodaniel@yahoo.fr">tiemokodaniel@yahoo.fr</a>	76 37 26 48
12.	Dr Baboua Traoré	CADD	<a href="mailto:babouatraore@yahoo.fr">babouatraore@yahoo.fr</a>	66 71 10 48
13.	Dr Sidibé Bintou Tine Traoré	DSR/DNS	<a href="mailto:Bintoutr2003@yahoo.fr">Bintoutr2003@yahoo.fr</a>	66 95 66 28
14.	Mme Sow Nana Kadidia Traoré	ANEH	<a href="mailto:Diatraore2008@yahoo.fr">Diatraore2008@yahoo.fr</a>	66 73 66 40
15.	Dr Adama Diawara	ANEH	<a href="mailto:diawarabint@yahoo.fr">diawarabint@yahoo.fr</a>	66 75 26 88
16.	Mme Dicko Fatimata	DRH	<a href="mailto:fatidamba@yahoo.fr">fatidamba@yahoo.fr</a>	66 73 79 57

17.	Dr Hubert Balioue	AT/SG-MS	<a href="mailto:Hubertbalioue@hotmail.com">Hubertbalioue@hotmail.com</a>	77 54 40 02
18.	M. Ousmane Bamba	INFSS	<a href="mailto:Obamba2001@yahoo.fr">Obamba2001@yahoo.fr</a>	66 97 96 30
19.	M. Dodo Diarra	SNSAS		66 72 73 21
20.	Dr Moussa Yattara	DNS/DESR	<a href="mailto:Myatt60@yahoo.fr">Myatt60@yahoo.fr</a>	75 29 46 21
21.	M. Issoufi S. Maïga	SNSAS	<a href="mailto:maigaissoufi@yahoo.fr">maigaissoufi@yahoo.fr</a>	76 41 41 80
22.	M. Lanséni Bagayogo	CHU-GT	<a href="mailto:lansenibagayoko@yahoo.fr">lansenibagayoko@yahoo.fr</a>	66 71 19 62
23.	M. Sinaly Sanogo	SNSAS	<a href="mailto:sinaly-sanogo@yahoo.fr">sinaly-sanogo@yahoo.fr</a>	76 46 94 97
24.	Dr Niara Bengaly	HFD Kayes	<a href="mailto:bengalyniara@yahoo.fr">bengalyniara@yahoo.fr</a>	76 14 22 08
25.	M. Tiokon Diarra	H. Kati	<a href="mailto:diarratiekon@yahoo.fr">diarratiekon@yahoo.fr</a>	66 79 07 38
26.	Dr Konimba Kéïta	CME/Kati	<a href="mailto:keitakoni@yahoo.fr">keitakoni@yahoo.fr</a>	76 47 30 49
27.	Dr Charles Fau	CHU- Point G	<a href="mailto:Charlesfau2003@yahoo.fr">Charlesfau2003@yahoo.fr</a>	76 32 62 89
28.	M. Ousmane Maïga	CHU – Point G	<a href="mailto:sadoumfr@yahoo.fr">sadoumfr@yahoo.fr</a>	66 86 80 48
29.	Dr Nouhoum Coulibaly	CNOP	<a href="mailto:nouhoumc@yahoo.fr">nouhoumc@yahoo.fr</a>	66 73 07 62
30.	Dr Mamadou A. Kané	Inspection Santé	<a href="mailto:Kanema17@yahoo.fr">Kanema17@yahoo.fr</a>	20 23 26 84
31.	M. Issa Sagara	CEPRIS	<a href="mailto:Sagei80@yahoo.fr">Sagei80@yahoo.fr</a>	76 17 81 69
32.	Pr. Alhousséini Ag Mohamed	CNOM	<a href="mailto:alhoussieinia@yahoo.fr">alhoussieinia@yahoo.fr</a>	66 72 15 76
33.	Dr Bakary Diarra	ANEH	<a href="mailto:bakarydiarrama@yahoo.fr">bakarydiarrama@yahoo.fr</a>	76 16 81 71
34.	Moussa Fadiga	PPM	<a href="mailto:Moussafadiga1@yahoo.fr">Moussafadiga1@yahoo.fr</a>	76 43 02 67
35.	Ousmane Diarra	DAF/Santé	<a href="mailto:o_bdiarra@yahoo.fr">o_bdiarra@yahoo.fr</a>	66 72 15 35
36.	Dr Abdoulaye N. Coulibaly	CHU- GT	<a href="mailto:abdlayecouly@yahoo.fr">abdlayecouly@yahoo.fr</a>	76 01 58 36
37.	Dr Bogoba Diarra	DNS/ PI	<a href="mailto:bogobakone@gmail.com">bogobakone@gmail.com</a>	76 03 22 96
38.	M. Hamidou Sangara	CNTS	<a href="mailto:hamidousang@g.com">hamidousang@g.com</a>	66 54 12 17
39.	Dr. Sékou O. Dembélé	DPM	<a href="mailto:Dembele_sekou@yahoo.fr">Dembele_sekou@yahoo.fr</a>	65 87 83 75
40.	Dr. Almamy M. Mallé	DNS/DPLM/SI	<a href="mailto:almadocm@yahoo.fr">almadocm@yahoo.fr</a>	76 31 21 87
41.	Dr Fodé Boundy	CPS/Santé	<a href="mailto:boundyf@yahoo.fr">boundyf@yahoo.fr</a>	66 74 79 24
42.	M. Diany Traoré	IOTA		66 80 86 25
43.	Dr Oumar Boré	IOTA		66 06 68 89
44.	Dr Diallo Fanta Siby	DRS/Bamako	<a href="mailto:fanta_siby@yahoo.fr">fanta_siby@yahoo.fr</a>	
45.	Mme Cissé Anta M. Sidibé	ANTIM	<a href="mailto:antasidibe@sante.gov.ml">antasidibe@sante.gov.ml</a>	76 33 12 51
46.	Dr Kéïta Haoua	CREDOS	<a href="mailto:credoshaouacly@yahoo.fr">credoshaouacly@yahoo.fr</a>	66 85 87 35
47.	Mme Diarra Dioumé Cissé	ANSSA	<a href="mailto:dioumecis@yahoo.fr">dioumecis@yahoo.fr</a>	76 41 53 08
48.	Dr Boubacar Diallo	H. Mopti	<a href="mailto:boudjidi@yahoo.fr">boudjidi@yahoo.fr</a>	66 74 11 87
49.	Dr Faoussouby Camara	HNF Ségou	<a href="mailto:camara_faoussouby@yahoo.fr">camara_faoussouby@yahoo.fr</a>	79 06 90 14
50.	Dr Mamadou Dolo	H. Sikasso	<a href="mailto:doloma2001@yahoo.fr">doloma2001@yahoo.fr</a>	66 78 28 24
51.	M. Mamadou B. Ballo	CADD/MS	<a href="mailto:ballomb@yahoo.fr">ballomb@yahoo.fr</a>	76 45 05 43
52.	Mme Koumaré Diouma	CNOSF	<a href="mailto:koumared@yahoo.fr">koumared@yahoo.fr</a>	78 53 88 38
53.	Mme Ouassa Dao	SNSAS		76 49 34 79
54.	Dr Kéïta Marie Diakité	CNIECS	<a href="mailto:diakitmarie@yahoo.fr">diakitmarie@yahoo.fr</a>	76 33 34 93