

## EQUIPE PEDAGOGIQUE

**Mme Noura KIHAL-FLEGEAU**

Inspecteur de l'action sanitaire et sociale,  
Directrice de la Direction Départementale de Cohésion Sociale  
du Maine-et-Loire.

**Mr Jean-Benoît DUFOUR**

Pharmacien inspecteur de santé publique  
Agence Régionale de Santé de Bretagne  
chargé d'enseignement à l'EHESP.

## COMITE D'ORGANISATION

**Dr. Taieb ALLAGUI** : Inspecteur général  
**Dr. M. Hechmi BEN MNA** : Inspecteur divisionnaire  
**Dr. Abdesslem CHAOUCH** : Inspecteur divisionnaire  
**Dr. M. Hechmi BOUGUIRA** : Inspecteur régional  
**Dr. Rafika M'HAMDI** : Inspecteur régional

Secrétariat  
**Mlle Dalila BETTIOUR**  
**Mme Ahlem OUERTANI**



REPUBLIQUE TUNISIENNE  
MINISTRE DE LA SANTE



O.M.S

*Dans le cadre du  
Projet de coopération Tuniso-Française*

## *L'inspection médicale*

*en collaboration avec  
L'Organisation Mondiale de la Santé  
Organise le*

# 2<sup>ème</sup> COURS NATIONAL DE L'INSPECTION MEDICALE

*Thèmes:*

*La Méthodologie de l'inspection  
&  
La Relation inspecteur - inspecté*

*10-11-12 décembre 2012*

*Yasmine Hammamet - Tunisie*

## Lundi 10 décembre 2012

13h30 à 14h00 : Accueil et inscription

14h00 à 15h00 : Accueil des MISPs, tour de table et échanges sur les problématiques en inspection

### METHODOLOGIE DE L'INSPECTION

15h00 à 16h00 : Travaux de groupe

16h00 à 16h30 : Pause café

16h30 à 17h30 : Présentations croisées en séance plénière

17h30 à 18h00 : Discussion

## Mardi 11 décembre 2012

### LE DEROULEMENT DE L'INSPECTION

09h00 à 09h30: La préparation de l'inspection

09h30 à 10h00: La visite sur place

10h00 à 10h45: Discussion & Pause café

10h45 à 11h15: La rédaction du rapport

11h15 à 11h45: La décision et les suites de l'inspection.

11h45 à 12h30: Discussion

### APPROCHE RELATIONNELLE DE L'INSPECTION

15h00 à 15h20: Vaincre les appréhensions des inspectés

15h20 à 15h40: Poser le cadre de l'intervention

15h40 à 16h00: Les comportements qui favorisent le contact

16h00 à 16h30: Discussion & Pause café

16h30 à 16h50: L'impact de la communication non verbale

16h50 à 17h10: Expliquer la démarche pour rassurer

17h10 à 17h30: Les gâchis relationnels

17h30 à 17h45: Discussion.

## Mercredi 12 décembre 2012

### LA MAITRISE DU QUESTIONNEMENT OU L'ART DE RECUEILLIR DES INFORMATIONS

09h00 à 09h30: Poser les bonnes questions et favoriser le dialogue

09h30 à 10h00: Savoir interroger les opérateurs au cours de la visite

10h00 à 10h30: Chercher à comprendre plutôt à être compris

10h30 à 11h00: Discussion & Pause café

11h00 à 11h30: Demander à consulter et qu'à se faire expliquer les modes opératoires

11h30 à 12h00: Pratiquer l'écoute active pour inciter l'interlocuteur à en dire plus

12h00 à 12h30: S'appuyer sur des faits concrets et non sur des opinions

12h30 à 13h00: Discussion.

### MIEUX GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES: PASSER DU RÉACTIONNEL AU RELATIONNEL

15h00 à 15h15: Se préparer et se familiariser aux questions que suscite l'inspection

15h15 à 15h30: Le cercle vicieux de l'anxiété

15h30 à 15h45: Comprendre les émotions du contrôle et maîtriser les siennes

15h45 à 16h15: Discussion & Pause café

16h15 à 16h30: Découvrir son propre mode de gestion des conflits

16h30 à 16h45: Rester assertif en toutes circonstances

16h45 à 17h00: Gestion des conflits: les techniques les plus efficaces

17h00 à 17h15: Discussion

17h15 à 17h30: Bilan et évaluation de la session.