

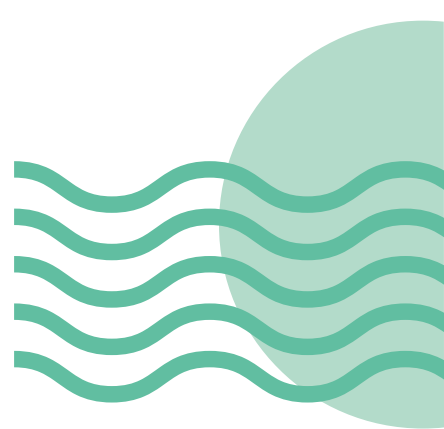
Vous êtes invité(e)s !

# BILAN MENSUEL

YASSOMA ● ● ●

*Les outils d'un service de planification familiale exceptionnel*





**Ce bilan est un espace de partage et  
de célébration du travail accompli !**

Nom

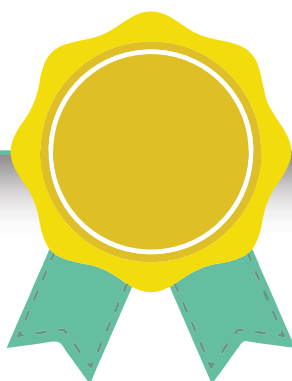
Point focal YASSOMA, qui anime le Bilan

Signez ici

Directeur du centre

Signez ici

Point focal YASSOMA



“ Une majorité de client(e)s considère que le niveau d'empathie d'un(e) agent de santé est plus important que ses années d'expérience ou de l'université dans lequel il/elle a étudié. ”



# QU'EST-CE QUE LE BILAN MENSUEL?

Une rencontre mensuelle organisée pour l'équipe de soins (agents de santé et superviseurs), centrée sur l'empathie et la communication, afin qu'ils puissent :

1. Déterminer les **domaines d'amélioration** de l'empathie et de la communication.
2. Définir **comment améliorer** ces deux éléments (actions à prendre en étapes).
3. Initier une **dynamique d'entraide** entre les agents pour continuer à s'améliorer.

## Des règles d'or à respecter durant la rencontre

1. Avoir l'esprit ouvert et ne pas juger ses collègues
2. Être présent(e) et concentré(e) durant la rencontre
3. Être respectueux/se
4. Écouter et participer activement
5. Ne pas monopoliser la parole
6. Avoir une attitude collaborative



### Quelques conseils

- Les défis ne sont pas des points négatifs mais des points à améliorer.
- Soyez curieux/se et essayez de poser des questions pour en savoir plus sur les défis que les agents soulèvent dans leur autoévaluation.
- Partagez votre expérience avec les agents et proposez des solutions.

# 1

## Avant la réunion



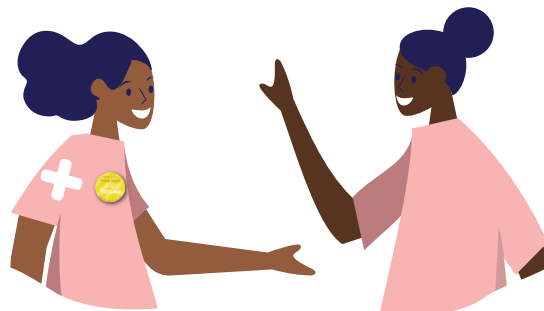
20 - 30min à la fin du mois

Le/a Point focal compte les coupons et note les résultats dans son carnet de Bilan mensuel



20 - 30min à la fin du mois

Le/a Point focal demande au superviseur/ responsable son retour sur la progression de chaque agent de santé par rapport au thème.



# 2

## Durant la réunion



5min par agent

Chaque agent de santé donne facilement et simplement leur autoévaluation:

Total des points en empathie, points en communication, et il/elle lit ses actions.

Le/a Point focal prend note, puis il/elle donne la note du/de la responsable du service.

Les coupons sont à la disposition des agents de santé s'ils souhaitent les voir.



# 3

## Conclusion du bilan



10min synthèse des résultats

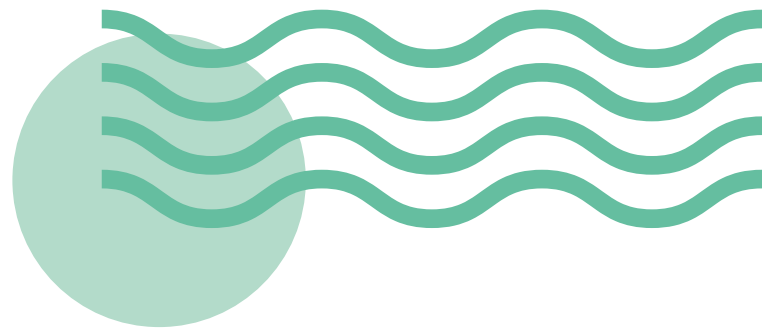
Le/a Point focal calcule les résultats pour chaque agent, les compare et décide de ceux qui reçoivent les badges.



5min de remise des badges

Le/a Point focal dit pourquoi les agents reçoivent les badges (expliquer leur progression) et donne des recommandations pour le mois avec badge.





## Bilan mensuel

### Instructions

L'animateur/trice collecte les résultats du mois écoulé sur ces deux pages durant le bilan mensuel (voir agenda page 3), en inscrivant le nombre d'émoticônes dans les tableaux.

Période de l'évaluation :

du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_







Nom du centre de santé :

\_\_\_\_\_







Nombre total  
de coupons clients :

Nombre total  
de consultations :







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

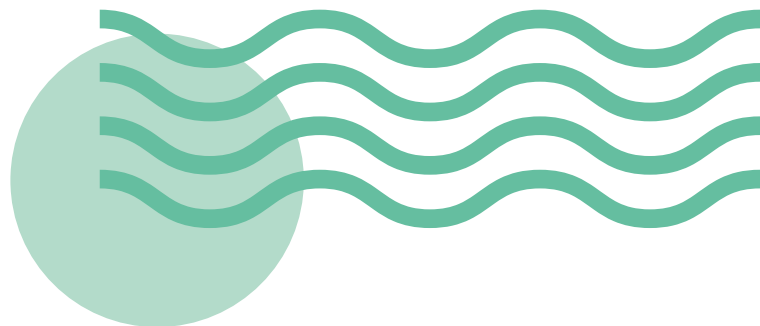
Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Attribution du badge “champion de l’empathie”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____
Attribution du badge “champion de la communication”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____



# Bilan mensuel

## Instructions

L'animateur/trice collecte les résultats du mois écoulé sur ces deux pages durant le bilan mensuel (voir agenda page 3), en inscrivant le nombre d'émoticônes dans les tableaux.

Période de l'évaluation :

du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nom du centre de santé :

\_\_\_\_\_

Nombre total de coupons clients :	
-----------------------------------	--

Nombre total de consultations :	
---------------------------------	--

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.







Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	 ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	 ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.







Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	 ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	 ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			









Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

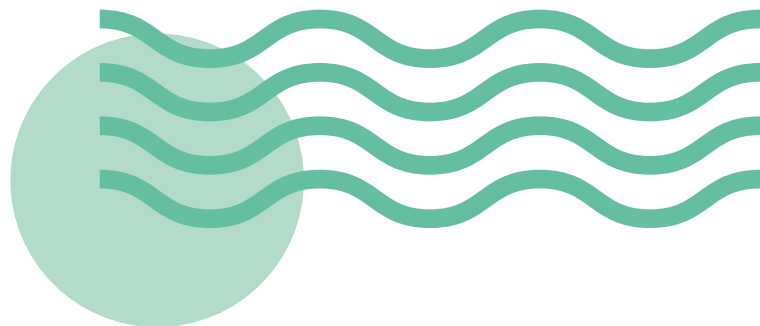
Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Attribution du badge “champion de l’empathie”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____
Attribution du badge “champion de la communication”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____



# Bilan mensuel

## Instructions

L'animateur/trice collecte les résultats du mois écoulé sur ces deux pages durant le bilan mensuel (voir agenda page 3), en inscrivant le nombre d'émoticônes dans les tableaux.

Période de l'évaluation :

du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nom du centre de santé :

\_\_\_\_\_

Nombre total de coupons clients :	
-----------------------------------	--

Nombre total de consultations :	
---------------------------------	--







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	 ____ ____ ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	 ____ ____ ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	 ____ ____ ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	 ____ ____ ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

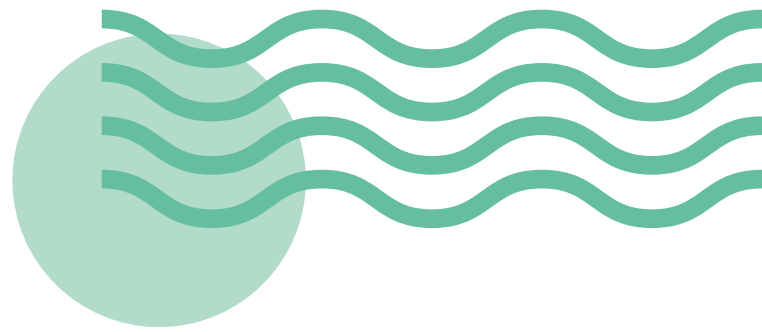
Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Attribution du badge "champion de l'empathie"	oui / non	Agent bénéficiaire: _____
Attribution du badge "champion de la communication"	oui / non	Agent bénéficiaire: _____



## Bilan mensuel

### Instructions

L'animateur/trice collecte les résultats du mois écoulé sur ces deux pages durant le bilan mensuel (voir agenda page 3), en inscrivant le nombre d'émoticônes dans les tableaux.

Période de l'évaluation :

du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_







Nom du centre de santé :

\_\_\_\_\_







Nombre total  
de coupons clients :

Nombre total  
de consultations :







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   ____ _	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   ____ _	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   ____ _	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   ____ _	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

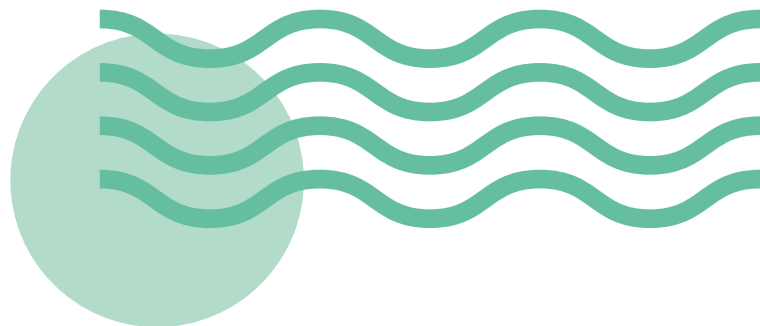
Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Attribution du badge “champion de l’empathie”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____
Attribution du badge “champion de la communication”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____



## Bilan mensuel

### Instructions

L'animateur/trice collecte les résultats du mois écoulé sur ces deux pages durant le bilan mensuel (voir agenda page 3), en inscrivant le nombre d'émoticônes dans les tableaux.

Période de l'évaluation :

du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nom du centre de santé :

\_\_\_\_\_







Nombre total  
de coupons clients :

--







Nombre total  
de consultations :

--







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   ____    ____    ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   ____    ____    ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   ____    ____    ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   ____    ____    ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

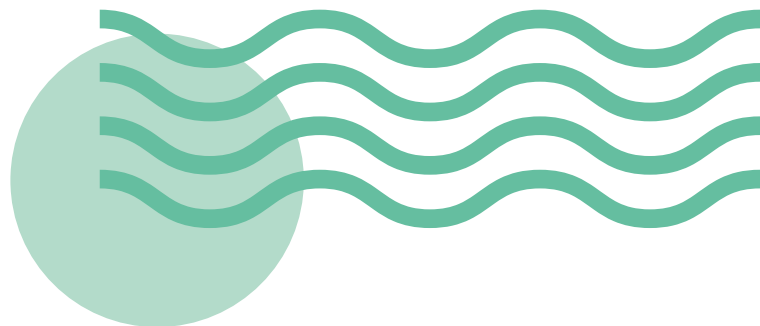
Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Attribution du badge “champion de l’empathie”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____
Attribution du badge “champion de la communication”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____



## Bilan mensuel

### Instructions

L'animateur/trice collecte les résultats du mois écoulé sur ces deux pages durant le bilan mensuel (voir agenda page 3), en inscrivant le nombre d'émoticônes dans les tableaux.

Période de l'évaluation :

du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_







Nom du centre de santé :

\_\_\_\_\_







Nombre total  
de coupons clients :

Nombre total  
de consultations :

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.







Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   ____ _	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   ____ _	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.







Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   ____ _	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   ____ _	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			









Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

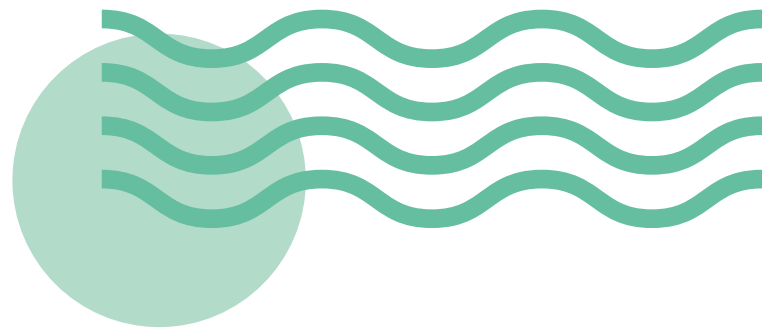
Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Attribution du badge “champion de l’empathie”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____
Attribution du badge “champion de la communication”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____



## Bilan mensuel

### Instructions

L'animateur/trice collecte les résultats du mois écoulé sur ces deux pages durant le bilan mensuel (voir agenda page 3), en inscrivant le nombre d'émoticônes dans les tableaux.

Période de l'évaluation :

du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_







Nom du centre de santé :

\_\_\_\_\_







Nombre total  
de coupons clients :

Nombre total  
de consultations :







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

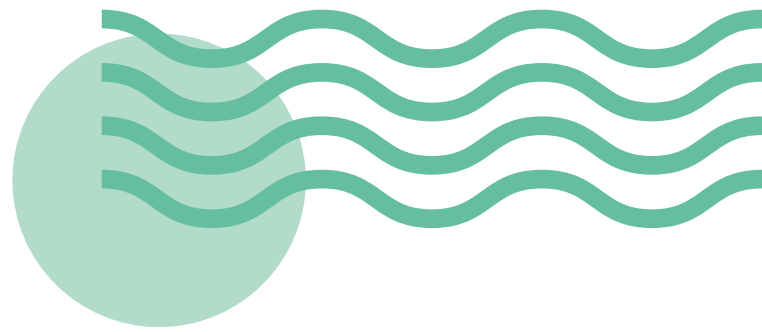
Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Attribution du badge “champion de l’empathie”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____
Attribution du badge “champion de la communication”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____



## Bilan mensuel

### Instructions

L'animateur/trice collecte les résultats du mois écoulé sur ces deux pages durant le bilan mensuel (voir agenda page 3), en inscrivant le nombre d'émoticônes dans les tableaux.

Période de l'évaluation :

du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_







Nom du centre de santé :

\_\_\_\_\_







Nombre total  
de coupons clients :

Nombre total  
de consultations :







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

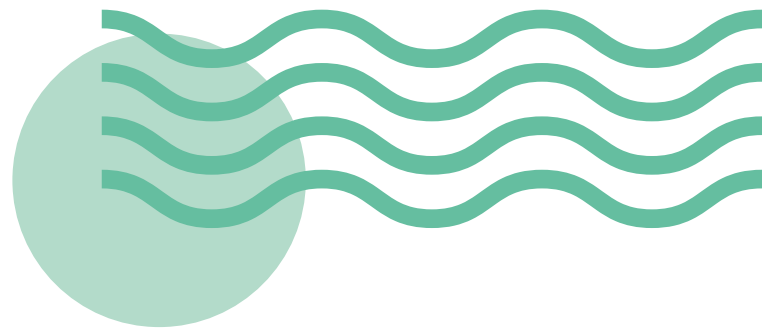
Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Attribution du badge “champion de l’empathie”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____
Attribution du badge “champion de la communication”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____



## Bilan mensuel

### Instructions

L'animateur/trice collecte les résultats du mois écoulé sur ces deux pages durant le bilan mensuel (voir agenda page 3), en inscrivant le nombre d'émoticônes dans les tableaux.

Période de l'évaluation :

du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_







Nom du centre de santé :

\_\_\_\_\_







Nombre total  
de coupons clients :

Nombre total  
de consultations :







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

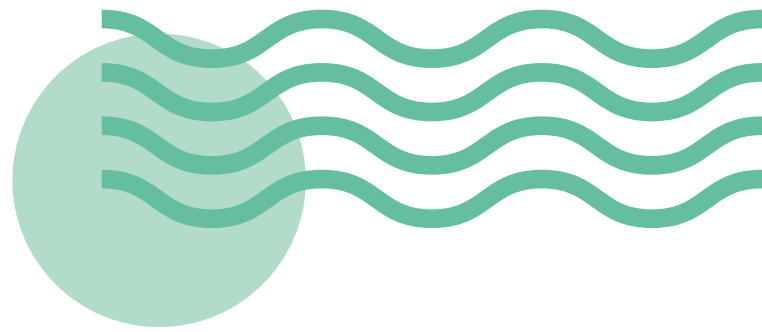
Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Attribution du badge “champion de l’empathie”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____
Attribution du badge “champion de la communication”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____



## Bilan mensuel

### Instructions

L'animateur/trice collecte les résultats du mois écoulé sur ces deux pages durant le bilan mensuel (voir agenda page 3), en inscrivant le nombre d'émoticônes dans les tableaux.

Période de l'évaluation :

du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_







Nom du centre de santé :

\_\_\_\_\_







Nombre total  
de coupons clients :

Nombre total  
de consultations :

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.







Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.







Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			









Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

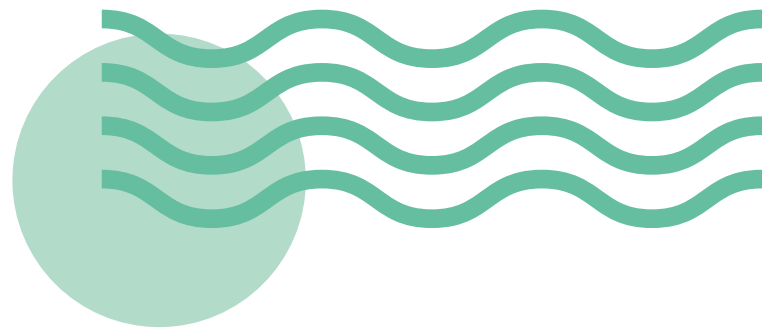
Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Attribution du badge “champion de l’empathie”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____
Attribution du badge “champion de la communication”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____



## Bilan mensuel

### Instructions

L'animateur/trice collecte les résultats du mois écoulé sur ces deux pages durant le bilan mensuel (voir agenda page 3), en inscrivant le nombre d'émoticônes dans les tableaux.

Période de l'évaluation :

du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_







Nom du centre de santé :

\_\_\_\_\_







Nombre total  
de coupons clients :

Nombre total  
de consultations :







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Auto-évaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Auto-évaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

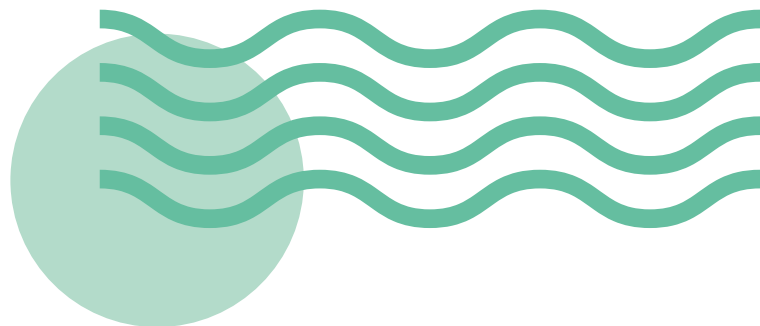
Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Autoévaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Attribution du badge “champion de l’empathie”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____
Attribution du badge “champion de la communication”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____



## Bilan mensuel

### Instructions

L'animateur/trice collecte les résultats du mois écoulé sur ces deux pages durant le bilan mensuel (voir agenda page 3), en inscrivant le nombre d'émoticônes dans les tableaux.

Période de l'évaluation :

du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_







Nom du centre de santé :

\_\_\_\_\_







Nombre total  
de coupons clients :

Nombre total  
de consultations :







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Auto-évaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Auto-évaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du haut)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
<b>Communication</b> <i>(pour le coupon : les 2 questions du bas)</i>	   ____	____ / 12	____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			







Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Auto-évaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

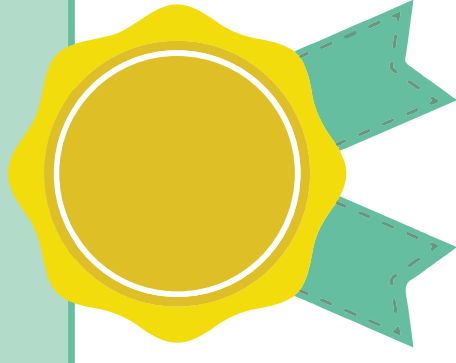
Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Auto-évaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Bilan agent de santé (inscrivez ses initiales) \_\_\_\_.

Catégorie	Coupons de retour client(e)s	Auto-évaluation de l'agent	Évaluation du/de la Point focal
<b>Empathie</b> (pour le coupon : les 2 questions du haut)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
<b>Communication</b> (pour le coupon : les 2 questions du bas)	   _____	_____ / 12	_____ / 12
Nombre de coupons pour cet agent			

Attribution du badge “champion de l’empathie”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____
Attribution du badge “champion de la communication”	oui / non	Agent bénéficiaire: _____





# Certificat d'excellence

Attribué à:

Pour des performances exceptionnelles et une  
amélioration continue de la relation avec les  
client(e)s grâce à l'empathie et à la  
communication.

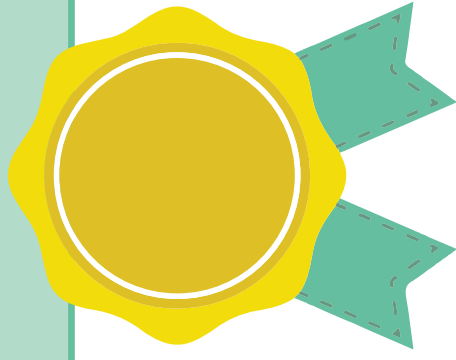
Le Médecin Chef de District  
(MCD)

Responsable du centre

Point focal YASSOMA







# Certificat d'excellence

Attribué à:

Pour des performances exceptionnelles et une  
amélioration continue de la relation avec les  
client(e)s grâce à l'empathie et à la  
communication.

Le Médecin Chef de District  
(MCD)

Responsable du centre

Point focal YASSOMA







YASSOMA a été rendu possible grâce au généreux soutien du peuple américain par l'intermédiaire de l'Agence américaine pour le développement international (USAID). Le contenu relève de la responsabilité de Breakthrough ACTION et ne reflète pas nécessairement les positions de l'USAID ou du gouvernement américain.