**ANNEXE 3 DU CCTP :**

**Controle aleatoire HIA LAVERAN**

**POSTE 1 :ACCUEIL TELEPHONIQUE-ET ACCUEIL PATIENTELE**

**POSTE 2 : PRISE DE RENDEZ-VOUS MEDICAUX ET INFORMATIONS au profit de l’HIA LAVERAN**

Ce document peut-il évoluer et être adapté en cours de marché sur simple demande et validation en interne entre le titulaire et l’HIA

**SITE : HIA LAVERAN**

**REPRESENTANT DE L’HIA LAVERAN**

**NOTATION de 1 à 10**

**Accueil téléphonique ET ACCUEIL PHYSIQUE**

NOTATION APPEL TELEPHONIQUE  /20 :

Sont évaluée ici la qualité des prestations d’accueil téléphonique réalisées par l’agent dans le cadre du central téléphonique (cf.article 2.1.1 du CCTP).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERES EVALUES** |  |  |  |  | **Notation** | **Commentaire** |
| **Savoir faire téléphonique : NOTATION SUR 8 CRITERES** | | | | | | |
|  | 1 point : Très satisfaisant | 0,75 point : assez satisfaisant | 0,5  Peu satisfaisant | 0  Insatisfaisant | **Notation** | **Commentaire** |
| **Nombre de sonneries :** | 1 sonnerie | 2 sonneries | 3 sonneries | 4 sonneries | /1 |  |
| **Mise en attente et durée de la mise en attente** | 15 secondes | 30 secondes | 45 secondes | > à 1 minute | /1 |  |
| **Emploi d’une formule d’attente** |  |  |  |  | /1 |  |
| **- il/elle vous reprend pour vous rassurer (si attente> 1 mn)** |  |  |  |  | /1 |  |
| **Il/Elle vous reprend avec une formule personnalisée** |  |  |  |  | /1 |  |
| **Le langage utilisé est correct** |  |  |  |  | /1 |  |
| **IL /elle vous laisse raccrocher le premier** |  |  |  |  | /1 |  |
| **Le bilinguisme est maitrisé** |  |  |  |  | /1 |  |
| **Excellence relationnelle : NOTATION SUR 8 CRITERES** | | | | | | |
|  |  |  |  |  | **Notation** | **Commentaire** |
| **Vous êtes accueilli d'un 'Nom du site+ Bonjour' ou 'Prénom+ Bonjour'** |  |  |  |  | /1 |  |
| **Il/elle termine l'entretien à l'aide d'une formule de politesse et en personnalisant l'appel** |  |  |  |  | /1 |  |
| **La phrase d'accueil est dynamique et sympathique** |  |  |  |  | /1 |  |
| **Il/elle a une écoute active (disponible et attentif)** |  |  |  |  | /1 |  |
| **L'élocution est adaptée à la situation** |  |  |  |  | /1 |  |
| **- Le ton employé est dynamique et accueillant** |  |  |  |  | /1 |  |
| **- Diriez-vous que la relation avec votre interlocuteur était agréable** |  |  |  |  | /1 |  |
| **Svnthèse de l'appel:** |  |  |  |  | /1 |  |
| **Excellence service : NOTATION SUR 4 CRITERES** | | | | | | |
|  |  |  |  |  | **Notation** | **Commentaires :** |
| L'orientation du transfert et le transferts sont efficaces |  |  |  |  | /1 |  |
| Il/elle Elle synthétise l'appel ou vérifie que vous ayez bien compris |  |  |  |  | /1 |  |
| La réponse énoncée est cohérente et adaptée (scénario challenge) |  |  |  |  | /1 |  |
| - La réponse énoncée est correcte (scénario client) |  |  |  |  | /1 |  |
| **SYNTHESE NOTATION/20** |  |  |  |  | **/20** |  |

**SYNTHESE DE L’APPEL : NOTATION/20**

**Commentaires de la personne en charge de l’enquête**

Si apparition de dysfonctionnements : une réunion qualité sera réalisée entre la société et l’établissement : solutions rapides et efficaces à mettre en place face aux dysfonctionnements constatés

Correction à réaliser , si pas d’amélioration possibilité d’appliquer des pénalités :

**Pénalités :**

Si la note /20 est comprise entre 10 et < à 15 : pénalités applicables : 500 euros par constat

Si la note /20 est en dessous de 10 : pénalités applicables : 1000 euros par constat

**Accueil patientele**

Sont évaluées ici la qualité des prestations d’accueil physique réalisées par l’agent dans le cadre du central téléphonique (cf.article 2.1.1 du CCTP).

**NOTATION ACCUEIL PATIENTELE**   /20 :

Sont évaluée ici la qualité des prestations d’accueil téléphonique réalisées par l’agent dans le cadre du central téléphonique (cf.article 2.1.1 du CCTP).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERES EVALUES** |  |  |  |  | **Notation** | **Commentaire** |
|  | | | | | | |
|  | 1 point : Très satisfaisant | 0,75point : assez satisfaisant | 0,5  Peu satsfaisant | 0 Insatisfaisant | **Notation** | **Commentaire** |
| **Présentation générale des agents(**uniforme propre et en bon état, badge…) |  |  |  |  | **/3** |  |
| **Ponctualité des agents (**retard à des niveaux acceptables…) |  |  |  |  | **/3** |  |
| **ACCUEIL PHYSIQUEET ORIENTATION DES SALARIES/VISTEURS (**accueil avec courtoisie, renseignement visiteur et orientation vers les personnes appropriées..) |  |  |  |  | **/3** |  |
| **Comportement** (posture accueillant, comportement…) |  |  |  |  | **/3** |  |
| **Excellence de l’ACCUEIL ( délai d eprise en charge, gestion de l’attente, retour d’iformation visiteur…)** |  |  |  |  | **/3** |  |
| **Application par les agents des procédures relatives au poste qu’ils occupent : respect des consignes , connaissance de l’organigramme** |  |  |  |  | **/3** |  |
| **Communication avec l’encadrement du site** (rapport, remontée d’information…) |  |  |  |  | **/2** |  |
| **SYNTHESE** |  |  |  |  | /20 |  |
| **SYNTHESE NOTATION/20** |  |  |  |  | **/20** |  |

**SYNTHESE DU CONTROLE ACCUEIL PATIENTELE : NOTATION/20**

**Commentaires de la personne en charge de l’enquête**

Si apparition de dysfonctionnements : une réunion qualité sera réalisée entre la société et l’établissement : solutions rapides et efficaces à mettre en place face aux dysfonctionnements constatés

Correction à réaliser , si pas d’amélioration possibilité d’appliquer des pénalités :

**Pénalités :**

Si la note /20 est comprise entre 10 et < à 15 : pénalités applicables : 500 euros par constat

Si la note /20 est en dessous de 10 : pénalités applicables : 1000 euros par constat