

## Annexe 13

### Critères d'évaluation des conseillers

Ces critères constituent le socle commun pour l'évaluation des écoutants parmi les dispositifs d'aide à distance soutenus par Santé publique France. Des critères pourront être ajoutés selon les dispositifs. L'évaluation en double écoute sera reportée sur un autre appel si l'appel écouté est particulièrement difficile ou relatif à une situation d'urgence.

1. Enonce une formule de politesse et nomme le dispositif
2. Invite à s'exprimer tout au long de l'entretien
3. Pratique la reformulation
4. Questionne et approfondit la demande / le besoin (exprimé(e) ou implicite)
5. Explore le contexte
6. Apporte une réponse validée (informations exactes), conformément à l'objet, aux missions et au cadre du service
7. Apporte une réponse complète
8. S'assure que l'appelant(e) comprend les éléments d'information communiqués
9. Adapte le moment et la formulation pour conclure l'entretien
10. Conclut avec courtoisie
11. Respecte la charte d'écoute
12. Adopte une attitude empathique
13. Adopte une neutralité bienveillante
14. S'exprime de manière claire, concise et précise
15. S'adapte en termes de niveau de langue
16. Maîtrise l'outil (orientation, base de connaissances, taggage...)
17. Respecte les procédures dans les cas particuliers
18. Renseigne le dossier et la fiche d'appel