

Entretien individuel d'évaluation

PÉRIODE ÉVALUÉE

Direction / Division / Service : **Accueil**

Nom et prénom du collaborateur : Fatoumata Binta Diallo

Date d'embauche : 09/03/2017

Intitulé du poste : Chargée d'accueil

Date de prise de poste : 09/03/2017

Entretien mené par : **Khadi Touré & Lauriane Le Flour**

Fonction(s) : Responsable Marketing & Directrice des Opérations

Date de l'entretien : 15/03/2019

Les informations en italique sont des consignes pour renseigner le présent document.

L'évaluation se fait à la fin de la période (en fonction du calendrier d'évaluation), avec une note sur l'atteinte des objectifs et une note pour les aptitudes comportementales. Pour les managers, l'évaluation porte sur les objectifs, les aptitudes comportementales et la posture managériale.

Instructions d'appréciation de l'évaluation

Bien vouloir indiquer l'appréciation de l'évaluation en cochant la case appropriée selon le barème suivant :

<i>Taux de réalisation des objectifs</i>	<i>Notes correspondantes</i>	<i>Appréciation correspondante</i>
<i>taux $\geq 100\%$</i>	<i>note ≥ 20</i>	<i>Exceptionnelle (E)</i>
<i>80% $\leq$ taux $< 100\%$</i>	<i>18 $\leq$ note < 20</i>	<i>Supérieure (S)</i>
<i>70% $\leq$ taux $< 80\%$</i>	<i>14 $\leq$ note < 18</i>	<i>Bon (B)</i>
<i>50% $\leq$ taux $< 70\%$</i>	<i>10 $\leq$ note < 14</i>	<i>Progression (P)</i>
<i>taux $< 50\%$</i>	<i>note < 10</i>	<i>Amélioration (A)</i>

SYNTHÈSE DE L'APPRECIATION SUR LA MAÎTRISE DU POSTE ET LA MISE EN ŒUVRE DES COMPÉTENCES

EXCEPTIONNEL : Maîtrise largement le poste. Pourrait éventuellement être muté sur un autre poste à niveau de compétences exigées supérieur.

SUPÉRIEUR : Maîtrise son poste de travail ; possède toutes les compétences nécessaires à la réalisation des missions du poste, certains à un niveau supérieur à celui requis.



BON : Maîtrise son poste pour la réalisation des activités confiées. Possède la plupart des compétences nécessaires, ne les dépasse pas.

PROGRESSION : A besoin de conseils et d'encadrement pour réaliser les activités qui lui sont confiées. Doit faire progresser certaines compétences.

AMELIORATION : Nécessite un encadrement important pour réaliser ses activités. Doit améliorer la plupart des compétences exigées pour tenir ce poste.

I/ EVALUATION DES OBJECTIFS ASSIGNES

Rappeler les objectifs par ordre d'importance et évaluer les résultats obtenus. Ne pas se contenter exclusivement d'une mesure quantitative mais procéder également à une analyse qualitative du contexte dans lequel ont été atteints ou non les objectifs.

Tableau d'évaluation des objectifs assignés

N°	Rappel des objectifs	Rappel du poids en % (a)	Taux de réalisation (sur 100 par objectif) (b)	*Note correspondante sur 20 (c)	Note pondérée (d)
1	Bon accueil des patients	50%	80	18	9
2	Maîtrise de la facturation en consultation et en hospitalisation	30%	60	12	3,6
3	Maîtrise du logiciel Eyone	20%	80	16	3,2
Total (somme)		100%			15,8

Nb : (d) = (a) x (c)

* La note correspondante est convenue et attribuée par le Manager, elle doit correspondre à l'intervalle du niveau de réalisation par objectif.

Note totale (de réalisation des objectifs)	15,8/20
---	----------------

Appréciation

A	P	B	S	E
		*		

Appréciations qualitatives du Manager

- Accueil :
 - Ponctuelle, bonne gestion des relèves
 - Dévouée pour assurer le poste
- Encaissement et facturation :
 - Bonne prise en main de Eyone et de la gestion de la caisse en ambulatoire



- Quelques difficultés à gérer les cas particuliers dans Eyone, ce qui rend plus compliqué la prise en main de l'hospitalisation

Beaucoup de progrès en 2018 avec de nouvelles responsabilités pour assurer le poste de l'accueil des consultations. Nous encourageons Fatoumata pour cultiver et développer sa polyvalence sur tous les postes.



II/ EVALUATION DES APTITUDES COMPORTEMENTALES ET COMPETENCES MANAGERIALES

APTITUDES COMPORTEMENTALES	Note/20
Rigueur	16
Esprit d'équipe	16
Esprit d'initiative	13
Communication	16
Moyenne sur 20	15,3
COMPETENCES MANAGERIALES	Note/20
Orientation client et Qualité de service : <i>Anticipe les besoins clients et améliore la qualité de service</i>	N/A
Vision stratégique : <i>Définit la stratégie de son domaine d'activité</i>	N/A
Orientation Résultats : <i>Cherche de nouveaux moyens pour maximiser la performance</i>	N/A
Conduite du changement : <i>Mobilise son entourage à mettre en œuvre le changement</i>	N/A
Coopération et influence en transverse : <i>Promeut la coopération, l'ouverture et la transparence</i>	N/A
Diversité : <i>Sait interagir et fonctionner avec des individus différents de lui pour tous types de raisons</i>	N/A
Développement des collaborateurs : <i>Fait de son entité un environnement de développement</i>	N/A
Conduite d'équipe : <i>Mobilise l'équipe vers la performance</i>	N/A
Moyenne sur 20	N/A



III/ EVALUATION GLOBALE

Il s'agit de porter une appréciation globale sur la contribution de votre collaborateur à la réalisation des objectifs de l'entité, c'est à dire à la fois sur la maîtrise de son poste, sur ses compétences, sur sa performance (réalisation des objectifs et aptitudes comportementales).

Eléments d'évaluation	Note sur 20 (a)	Pondération (b)		Note Finale (c)
		Manager	Collaborateur	
Objectifs assignés	15,8	70%	70%	11,1
Comportements	15,3	15%	30%	4,6
Compétences managériales	N/A	15%	N/A	N/A
Total		100%	100%	15,7

Nb : (c) = (a) x (b)

Note globale	15,7/20
---------------------	----------------

Appréciation globale de performance

A	P	B	S	E
		*		

Commentaires du collaborateur

- Accueil des patients : je me sens bien et à l'aise à l'accueil, sans problème particulier. Pas eu de plaintes de patients.
- Je ne maîtrise pas encore les lettres de garantie pour l'hospitalisation à cause des particularités, des problèmes des plafonds et des problèmes pratiques sur Eyone et pour la constitution du dossier de facturation.
- L'information ne passe pas bien parfois, il faut encourager l'esprit d'équipe avec la hiérarchie

Merci de compléter ici tes commentaires si tu en as

Signatures et commentaires

Commentaires et signatures du responsable hiérarchique direct N+1

Collaborateur

N+2

Le N+1 est garant de la transmission d'un exemplaire du document à la DRH/CI



IV/ PLANIFICATION DE LA PÉRIODE À VENIR

Fixation des objectifs

Les objectifs doivent être en nombre limité (6 maximum) et clairement formulés. Ils doivent être **Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes** c'est à dire en rapport avec la mission et les responsabilités et définis dans le **Temps**.

Il est demandé de les faire apparaître **par ordre d'importance** en les numérotant.

N°	Enoncé des objectifs	Poids en contribution (%)	Délais	Moyens
1	Maîtrise de la facturation de l'hospitalisation de manière autonome pour les week-ends	40%	30/04/2019	
2	Maîtrise du discours commercial	60%	31/12/2019	
Total		100%		

Actions de développement de compétences

Il s'agit de définir les compétences à développer en fonction des besoins du poste, des perspectives de développement et des objectifs fixés.

Il est demandé de **prioriser** dans le temps les actions envisagées en les numérotant.

N°	Compétences à développer	Moyens à mettre en œuvre (tutorat, formation, ...)
1	Formation Eyone sur les cas particuliers	