

Entretien individuel d'évaluation

PÉRIODE ÉVALUÉE

Direction / Division / Service : Accueil / Soins

Nom et prénom du collaborateur : Yacine Diaw

Date d'embauche :

Intitulé du poste : Secrétaire médicale

Date de prise de poste :

Entretien mené par : Lauriane Le Flour et Khadi Touré

Fonction(s) : Directrice des Opérations et Responsable Marketing

Date de l'entretien : 19/03/2019

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>

SYNTHESE DE L'APPRECIATION SUR LA MAITRISE DU POSTE ET LA MISE EN OEUVRE DES COMPETENCES

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

SUPERIEUR : 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 / facturation	60%	75%	15	9
2	Soins et suivi des patients en pédiatrie	40%	75%	15	6
Total (somme)		100%			15

Nb : $(d) = (a) \times (c)$

* 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)	15/20
---	--------------

Appréciation

A	P	B	S	E
		*		

Appréciations qualitatives du Manager

Ceci est la première évaluation de Yacine, les objectifs n'ayant pas été fixés en amont pour l'année 2018, l'évaluation s'est faite sur la base de la fiche de poste. Par son ancienneté avec NEST et son expérience, Yacine a beaucoup à partager avec ses collaborateurs sur l'évolution de NEST, les formations qu'elle a suivies (situation vaccinale, sutures, etc...). Un de ses objectifs sera de pouvoir diffuser ce savoir tout en maîtrisant les nouveaux outils permettant le suivi des patients. Nous l'encourageons à conserver son esprit d'initiative et de cultiver sa relation bienveillante envers tous les patients, au plateau comme à la clinique.



II/ EVALUATION DES APTITUDES COMPORTEMENTALES ET COMPETENCES MANAGERIALES

APTITUDES COMPORTEMENTALES	Note/20
Rigueur	16
Esprit d'équipe	16
Esprit d'initiative	17
Communication	13
Moyenne sur 20	15,5/20
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	70%	70%	10,5
Comportements	15,5	15%	30%	4,7
Compétences managériales	N/A	15%	N/A	N/A
Total		100%	100%	15,2

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

Note globale	15,2/20
---------------------	----------------

Appréciation globale de performance

A	P	B	S	E
		*		

Commentaires du collaborateur

- Accueil : j'ai l'habitude mais il y a des petits problèmes avec des gens qui ne sont pas en règle. Il manque des affichages pour les cautions. Surtout pour les patients habitués à qui il faut appliquer le changement. Patients un peu difficiles = discuter avec eux pour les convaincre.
- Encaissement : pb de la monnaie. Cherche la monnaie. Je ne fais pas le contrôle avec Eyone pour le versement. Pb de lettre de garantie confondue avec des bons de pharmacie. Explique à chaque fois pour les dates de péremption. Problèmes la nuit. Patients qui jouent avec les lettres ou cartes expirées : attendent la nuit ou le week-end.
- Soins : sutures en cas d'urgence /situation vaccinale : remplissage pour la caisse de sécurité sociale, gestion des certificats
- Manque de la pratique pour maîtriser le poste à la clinique mais beaucoup d'appels
- Je me sens mieux au plateau / à la clinique des demandes que je n'arrive pas à satisfaire (tarifs, factures pro-forma...) / je laisse le téléphone pour aider
- Esprit d'équipe : habitude d'expliquer
- Esprit d'initiative : réfection des lieux / bureau de l'accueil à changer plus neuf / il faut se comparer avec les autres structures privées pour réfectionner = attention à l'image car le nom est connu
- Je donne les bonnes informations. Je donne gratuitement certaines informations pour la pesée etc... pour les gens qui habitent à côté



Signatures et commentaires

Commentaires et signatures du responsable hiérarchique direct N+1

Collaborateur

Je veux m'améliorer dans mon poste actuel pour maîtriser Eyone, avoir une meilleure gestion de caisse.

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 Eyone, du logiciel de prise de RDV et de la boîte mail	40%	31/12/19	
2	Maîtrise du discours commercial	40%	31/12/19	
3	Implication dans la démarche qualité : prise en main des informations, des procédures...	20%	31/12/19	
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	Eyone	Formation interne