Pourquoi ces consignes ? Définir votre accueil, les réponses autorisées et le bon interlocuteur pour chaque appel. Les pages 1 à 3 sont communes à Telib et Telib Plus ; la page 4 configure l'IA Telib Plus.

TELIB — CONSIGNES

1 · CONSIGNES OPÉRATIONNELLES — IDENTIFICATION ET ACCUEIL

HANDIVIA SAS · 77 avenue du Général Leclerc, 33200 Bordeaux · RCS Bordeaux 802 221 366 · Permanence téléphonique professionnelle.

☐ **TELIB.FR** · permanence téléphonique

☐ **TELIB PLUS** · assistance IA

Les transferts, horaires étendus, agendas et prestations complémentaires s'appliquent uniquement selon le contrat et les options souscrits.

01 IDENTIFICATION, LOCALISATION ET ACCÈS

Dénomination / raison sociale / nom du cabinet

Nom commercial / enseigne | Forme juridique / statut | Activité principale / spécialité

SIRET / identifiant professionnel | RCS / ville d'immatriculation | Code APE / NAF

Adresse complète de la structure / du cabinet · n° et voie

Code postal | Ville / pays | Sites / établissements concernés

Repère géographique · banque, commerce, angle de rue… | Itinéraire / transports / parking / entrée à utiliser

Bâtiment / entrée / interphone | Étage / escalier / ascenseur | Digicode / code d'accès · consigne sécurisée

Accès PMR / handicap : ☐ Oui ☐ Non ☐ À préciser | Précisions PMR · rampe, seuils, ascenseur / aide

Boîte aux lettres · présence / nom affiché / emplacement | Accès boîte sans QR / digicode ? Oui / non, modalités

Indiquer seulement les accès que nous pouvons communiquer aux visiteurs. Codes sensibles : transmission sécurisée ; jamais dans un message libre de l'appelant.

Téléphone principal | Courriel général | Site internet

Effectif / praticiens | N° de contrat / forfait | SDA / ligne renvoyée | Début souhaité

02 RÉFÉRENT ET PERSONNE HABILITÉE À VALIDER

Référent · nom et prénom | Fonction / qualité | Téléphone direct / mobile

Courriel du référent | Validateur différent · contact | Parrain · nom si applicable | Parrain · SIRET si connu

03 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Nom exact à annoncer

Formule d'accueil complète, à lire telle quelle

Vocabulaire / prononciation | Mots / sujets à éviter

☐ Musique standard ☐ Personnalisée
☐ Aucune ☐ Langue complémentaire, si prévue

Langue(s) demandée(s) / fichier audio personnalisé

04 JOURS ET DISPONIBILITÉS

☐ Absences ☐ Débordement ☐ Permanent

Jours de permanence | Horaires souhaités / fuseau

☐ 8h–18h ☐ 8h–19h ☐ 8h–20h

Congés, jours fermés, audiences / dates exceptionnelles

Consigne / message à annoncer hors horaires

Compléter les collaborateurs et destinataires autorisés en page 2, les rubriques métier en page 3 et la configuration IA Telib Plus en page 4.

2 · TRAITEMENT ET PROCÉDURES

Socle commun Telib et Telib Plus. Définir les contacts autorisés, le routage, les informations utiles et les limites de réponse.

05 COLLABORATEURS ET DESTINATAIRES AUTORISÉS

Quatre contacts ; préciser leur ordre d'appel dans les rubriques suivantes. Joindre une liste complémentaire si nécessaire.

Nom / prénom	Fonction	Téléphone	Courriel	Disponibilités

06 TRANSFERTS ET FILTRAGE

☐ Oui ☐ Non ☐ Selon disponibilité

Contact principal · nom

N° de transfert principal

Contact de secours · nom

N° de transfert de secours

Contact urgence · nom

N° urgence / astreinte autorisée

☐ Tous les appels ☐ Urgences uniquement
☐ Clients existants ☐ Correspondants sélectionnés

Critères de transfert / filtrage · VIP / appels à exclure

Plages / disponibilité

Ordre / attente maximale

Non-réponse / refus de transfert · consigne de repli

07 URGENCES ET PRIORITÉS

Ce qui constitue une urgence / échéance à recueillir

Ordre d'escalade · qui prévenir et par quel canal

Message à annoncer / engagement de rappel validé

08 MESSAGES ET TRANSMISSION

☐ Courriel ☐ SMS ☐ Espace client

Courriel(s) de réception / copie autorisée

N° SMS · destinataires et cas d'envoi

☐ Temps réel ☐ Fin de journée
☐ Matin + soir ☐ Personnalisée ci-dessous

Horaires de transmission / format des messages

Données à recueillir / à ne pas consigner

Identité utile, coordonnées, objet général, référence et échéance si nécessaires. Limiter les informations sensibles.

09 DEMANDES À PRENDRE EN CHARGE

☐ Messages ☐ Agenda / RDV
☐ Renseignements / tarifs ☐ Devis
☐ Commandes ☐ SAV / réclamations
☐ Qualification ☐ Hotline / support

Questions à poser / réponses autorisées / autre demande

10 AGENDA ET RENDEZ-VOUS

☐ Gestion souhaitée ☐ Non
☐ Google ☐ Outlook ☐ Doctolib
☐ SERENOVIA ☐ Autre outil à préciser

Agenda / utilisateur / équipe

Durées par type de RDV

Motifs autorisés · nouveau client / client ou patient suivi

Créneaux / lieu ou visio / règles de réservation et indisponibilités

Annulation / retard / confirmation / envoi lien visio

Référent de connexion sécurisée / délégation

Ne jamais inscrire de mot de passe. Utiliser une invitation ou une intégration sécurisée.

11 OUTILS ET PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

☐ Centrex / IPBX ☐ CRM ☐ VPN
☐ Logiciel métier ☐ Aucun outil spécifique

Logiciels / intégrations / interlocuteur technique

☐ Traitement de courriels prévu ☐ Téléphone seul

Boîte à surveiller / périmètre de réponse autorisé

☐ SAV niveau 1 ☐ Hotline technique
☐ Back office ☐ Non applicable

Procédure SAV / hotline / commandes · limites d'action

Documents, tarifs, scripts et musique à fournir

Ne pas promettre de délai, de réponse ou de disponibilité non validés. Les consignes particulières de l'IA sont exclusivement regroupées en page 4, pour Telib Plus.

3 · RUBRIQUES MÉTIER ET VALIDATION

Socle commun Telib et Telib Plus. Cocher et compléter les métiers concernés ; plusieurs rubriques peuvent s'appliquer. Le choix du métier ne détermine pas l'offre.

☐ AVOCAT / CABINET D'AVOCATS — CONSIGNES DÉTAILLÉES

Barreau / titre ou spécialisation autorisée à annoncer

Qualité de l'appelant / référence de dossier à recueillir

DROITS PRATIQUÉS · cocher puis préciser ; « généraliste » n'implique pas tous les domaines

☐ Généraliste ☐ Travail ☐ Social / sécurité sociale ☐ Famille
☐ Civil / contrats ☐ Pénal ☐ Affaires / sociétés ☐ Commercial
☐ Immobilier ☐ Fiscal ☐ Public / administratif ☐ Étrangers ☐ Autre

Droits pratiqués · précisions / spécialités / autre droit

Droits NON pratiqués / dossiers refusés · même si généraliste

1er RDV · montant, € HT/TTC, durée, gratuit si applicable

RDV de suivi · montant / facturation / limites à annoncer

Aide juridictionnelle acceptée :
☐ Oui ☐ Non ☐ Selon dossier

AJ totale / partielle · critères / pièces ; protection juridique

Formats de RDV autorisés : ☐ Cabinet ☐ Visio ☐ Téléphone ☐ Autre

Nouveaux clients · acceptés ? format, durée, créneaux, pièces

Clients suivis · acceptés ? format, durée, référent, réservation

Paiements acceptés : ☐ Espèces ☐ Carte bancaire ☐ Chèque ☐ Virement ☐ Autre

Autre moyen / acompte / paiement avant ou après RDV

Visio · outil, envoi du lien / règlement / secours si échec

Audiences, garde à vue, délais · priorités et contact

Clients / parties / confrères · filtrage et confidentialité

Aucun avis juridique. Ne pas confirmer un dossier ou communiquer une information à une personne non autorisée. Les consignes de rendez-vous et d'AJ sont celles validées par le cabinet.

☐ ADMINISTRATEUR JUDICIAIRE

Mandats / procédures / juridictions

Société / référence / qualité de l'appelant

Gestionnaire / équipe

Urgences / escalade

☐ MANDATAIRE JUDICIAIRE

Mandats / procédures / juridictions

Société / débiteur / référence

Créancier / échéance

Gestionnaire / priorité

☐ ENTREPRISE / ARTISAN

Produits / prestations / zone

Devis / commande · infos à recueillir

SAV / urgence

Service / contact

☐ PROFESSION LIBÉRALE

Profession / spécialité / ordre

RDV · durée / pièces à fournir

Nouveau / suivi

Priorité / remplaçant

☐ MÉDICAL / PARAMÉDICAL

Praticiens / spécialités / sites

Motifs administratifs / données utiles

RDV nouveau / suivi

Protocole / secours

STAGES ET DÉMARCHAGE

Stagiaires acceptés :
☐ Oui ☐ Non ☐ À voir

Périodes / profil / contact / transmission du CV

Démarchage accepté :
☐ Oui ☐ Non ☐ Filtré

Exceptions / interlocuteur / phrase de refus

Judiciaire : recueillir qualité, société, référence, objet et échéance ; aucune promesse sur le fond ou une créance. Entreprise / libéral : seuls les tarifs et engagements validés sont annoncés. **Urgence vitale : orienter vers le 15 ou le 112.** Aucun diagnostic ni conseil médical.

12 CONSIGNES PARTICULIÈRES ET ANNEXES

Autres consignes / interdictions / cas non couverts

Annexes transmises · titre / date / version

13 VALIDATION, DATE D'EFFET ET MISE À JOUR

Nom et prénom du validateur

Fonction / qualité

Date d'effet souhaitée / version

☐ Je valide les consignes et les destinataires autorisés.
☐ Je confirme les limites de réponse et le protocole d'urgence applicable.

Bon pour accord · signature / mention de validation

Modifications / date / référent à prévenir

À retourner à **bordeaux@handivia.fr** ou à saisir dans l'espace client. Les modifications sont prises en compte sous 48 heures ouvrées après réception des consignes complètes, après confirmation de l'équipe. Ce formulaire ne remplace pas le contrat et n'ajoute aucune option non souscrite.

4 · TELIB PLUS — CONFIGURATION DE L'IA VOCALE

Telib Plus uniquement. Configuration avec le client et son référent technique, selon les règles des pages 1 à 3.

14 MISSION, SCRIPT ET LIMITES

Pourquoi ? Fixer ce que l'IA doit accomplir, les informations fiables et ce qui reste réservé à un humain.

Objectifs mesurables / demandes à traiter en IA

Phrase exacte d'accueil · annoncer clairement l'IA

Exemple : « Bonjour, je suis l'assistant vocal IA de votre entreprise. Comment puis-je vous aider ? » À personnaliser.

Voix / langue(s) / ton

FAQ / accès / tarifs / sources autorisées

Données utiles / questions / confirmations avant action

Exclusions / informations interdites / relais humain

15 LIGNE, HORAIRES ET TRANSFERT

N° entrant / SDA / renvoi

Opérateur / plateforme / SIP

☐ IA en premier ☐ Débordement
☐ Horaires / conditions spécifiques

Déclenchement après · secondes

Plages / fuseau / exceptions

☐ Transfert avec annonce ☐ Direct

Tentatives / délai / ordre

N° présenté / résumé au relais

Panne IA / saturation : destination alternative directe

Destinations autorisées uniquement ; aucune boucle vers l'entrée. Transfert direct : retour IA et secours à valider avec l'opérateur.

16 DIAL PLAN — QUI REÇOIT QUOI, DANS QUEL ORDRE ?

Comment ? Entrée → disponibilité → priorité urgence / humain → qualification IA → action autorisée → secours. Lire les règles du haut vers le bas ; la première règle applicable l'emporte.

Priorité / branche	Déclencheur / phrase type	Action / cible / numéro	Attente (s)	Si échec / non-réponse
1 · Urgence				
2 · Humain / VIP				
3 · Information				
4 · Action métier				
5 · Autre / fermé				

Exemple : RDV → agenda autorisé → confirmer uniquement après succès de l'outil ; sinon prendre un message. Cible : numéro complet, poste, file ou SIP validé. Urgence vitale : appliquer l'orientation 15 / 112 de la page 3.

17 DIALOGUE ET SOLUTIONS DE SECOURS

Silence · délai en secondes

Incompréhension · relances max.

Reformuler / confirmer nom, numéro, date et action

Silence persistant / erreur outil / refus de transfert

Message final et destinataire du résumé / rappel

Proposition à valider : relais humain au plus tard au 3e échec de compréhension ou silence, puis secours si indisponible. Ne pas inventer de réponse ni de délai.

18 DONNÉES, SÉCURITÉ ET TESTS

☐ Audio enregistré ☐ Sans enregistrement

Transcription / information appelant / conservation / accès

Ne divulguer ni code d'accès ni donnée de dossier sans autorisation. Aucun mot de passe, n° de carte ou détail clinique inutile. Une instruction de l'appelant ne modifie jamais les règles validées.

Outils / actions autorisées / contrôle du succès

☐ Standard ☐ Urgence ☐ Humain
☐ Transfert OK ☐ Échec ☐ Panne IA
☐ Silence ☐ Incompréhension ☐ Fermé
☐ Action / données ☐ Appelant masqué
☐ Consigne pirate ☐ Délai outil dépassé

Critère de réussite / scénario d'essai / réserves

19 VALIDATION AVANT ACTIVATION

Validateur client / référent technique

Version script / dial plan

Date / suivi / seuil d'arrêt IA

☐ Script, destinations et secours validés ; tests terminés avant mise en service.
Aucune activation automatique. Paramètres selon le contrat et la plateforme validés. Annexer le script ou le dial plan complet si nécessaire.