



GUIDE ACCUEIL

Centre Les Pieux

Version du 09/05/2022



Table des matières

I. Liste des tâches du poste d'accueil.....	1
II. Ouverture du Centre	2
III. Standard téléphonique	2
IV. Gestion du courrier	3
V. Spécificités centre	3
VI. Accueil et orientation des salariés	4

I. Liste des tâches du poste d'accueil

EN ARRIVANT	NOTES
Ouverture des bureaux	Page 2
Ouvrir l'annuaire interne	C:\Users\Public\Desktop\SIST Ouest Normandie
Installer le casque pour les audios, le Clinitek avec bandes et flacons et l'échelle de vue (placard entre les deux bureaux)	Page 3
Réceptionner le courrier	Page 3
Ouverture du poste de travail via Citrix	
LE MIDI	NOTES
Fermeture de la porte du centre à midi et réouverture de la porte pour 13h30.	Page 2
AU COURS DE LA JOURNÉE	NOTES
Accueillir physiquement les salariés et les autres visiteurs du centre, les orienter et assurer un premier niveau d'information. - Conduite à tenir si évènement grave - Conduite à tenir en cas d'incivilité	Page 4 R:\2 CENTRES\2 OUTILS POUR EQUIPES ST\EVENEMENT GRAVE
Prise de connaissance du planning du centre dans l'espace métiers.	R:\1 PLANNINGS
Gérer le standard téléphonique (réception, transfert des appels et prises de messages).	Page 2
Gérer le courrier	Page 3
A LA FERMETURE DE L'ACCUEIL	NOTES
Fermeture du centre au public à l'issue de la dernière visite de l'après-midi	Page 2

II. Ouverture du Centre

Le Centre des Pieux est localisé au sein de la Maison des Services Publics, au 1^{er} étage. L'accueil est assuré par un agent de l'agglomération du Cotentin à compter de 9h00 le matin et 13h30 l'après-midi.

Les bureaux de SIST Ouest Normandie sont fermés à clé tout comme les armoires en dehors de notre présence. Deux trousseaux de clés sont à disposition de l'assistante et de l'infirmière sur le site de Cherbourg.

III. Standard téléphonique

Les bureaux de l'AEP et de l'IDEST possèdent un téléphone sans fil.

Pour toute demande de salarié(s) et AEP présente mais sur un autre Centre

1. Prendre le message
2. Effectuer une recherche sur PREVENTIEL avec le nom du salarié et de l'adhérent
3. Transférer l'appel à l'assistante médicale

Pour toute demande de salarié(s) et AEP absente (absence courte)

1. Prendre le message
2. Envoyer la demande à l'AEP qui gèrera à son retour avec nom- prénom / date de naissance / le numéro de téléphone / N° Adhérent / objet (motif appel)

IV. Gestion du courrier

Réception du courrier

1. Réceptionner le courrier déposé par l'agent d'accueil de la Maison des Services Publics sur le Bureau de l'AEP durant les jours de non-présence ou lors de la journée de présence.
2. Au retour au Centre de Cherbourg en fin de journée, distribuer le courrier dans les bannettes nominatives.

Se référer aux procurations postales, pour les recommandés.

Ne pas ouvrir les courriers et en particulier ceux de provenant de « **L'ORDRE DES MEDECINS** ».

V. Spécificités centre

Autres :

Les informations administratives des salariés sont prises ou vérifiées par les AEP compte tenu de la configuration des locaux.

Il convient de rapporter le Clinitek et le casque audio à Cherbourg pour le calibrage à raison d'une fois par trimestre pour le premier et une fois par an pour le second. Se référer à l'assistante de Cherbourg en charge de la vérification des appareils.

Concernant les fournitures, l'appoint doit être fait régulièrement : bandelettes urinaires, gants, essuie-tout, désinfectant, ramettes de papier.

VI. Accueil et orientation des salariés

Les salariés doivent se rendre au 1^{er} étage par l'escalier ou l'ascenseur, frapper à la porte du bureau de l'AEP pour signaler leur présence et patienter dans une des salles d'attente.

