



GUIDE ACCUEIL

Centre d'Avranches

Version du 13 avril 2022



Table des matières

I. Liste des tâches du poste d'accueil.....	1
II. Ouverture du Centre	2
III. Standard téléphonique	3
IV. Gestion du courrier	4
V. Spécificités du centre.....	5
VI. Accueil et orientation des salariés	6

I. Liste des tâches du poste d'accueil

EN ARRIVANT	NOTES
Désactiver l'alarme	La première personne arrivant au centre
Allumer les lumières à l'aide de l'interrupteur situé entre le poste d'accueil et la salle des dossiers (rotomats)	Page 3
Ouvrir l'armoire des bannettes du personnel SIST Ouest Normandie + ouvrir la boîte à clés	
Ouvrir les rotomats et le poste informatique	Page 6
Ouvrir les stores de la salle d'attente + fermeture des fenêtres l'hiver	
Allumer la TV dans salle d'attente et vérifier son aménagement	
Supprimer les messages sur la messagerie du standard d'accueil	
Prendre connaissance du planning de centre dans l'espace métiers	
LE MIDI	NOTES
Fermeture de la porte 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'informations <ul style="list-style-type: none"> - Conduite à tenir si évènements grave - Conduite à tenir en cas d'incivilités (p.4) 	https://santetravail-on.fr/les-differentes-visites/
Compléter la fiche administrative du salarié dans le progiciel	
Gérer le standard téléphonique (réception, transfert des appels et prises de messages)	R:\1 PLANNINGS
Sortir/ranger les dossiers pour apporter un renfort si nécessaire aux AEP	
Traiter les DPAE (rechercher avec le nom du salarié, classer ou envoyer le courrier en fonction du statut préventiel)	
Classer les DPAE par ordre de numéro (par ordre décroissant) dans les boîtes appropriées	
A LA FERMETURE DE L'ACCUEIL	NOTES
Fermer les rotomats + ordinateur rotomat Eteindre la TV de la salle d'attente + fermer les stores Fermer le centre au public, mis en route de l'alarme et fermer le portail (ou le dernier qui part)	

II. Ouverture du Centre



Photo 1



Photo 2



Photo 3

Informations :

Entrée et alarme :

La porte d'entrée se trouve devant le bâtiment (photo n°1).

- Désactiver l'alarme avec code  **NE PAS VALIDER** (photo n°2),
- Activer l'alarme avec le code  **NE PAS VALIDER.**

Lumières :

Le bloc lumière se situe dans le couloir, entre le bureau d'accueil et la salle des dossiers (photo n°3).

Ouverture / fermeture des portes aux publics :

Ouverture des locaux pour le public à 8h et fermeture à 17h15
Fermés également entre 12h et 13h30 pour le public.

III. Standard téléphonique



Manipulation du standard téléphonique

1. décrocher le combiné ou utiliser le casque
2. Mettre en attente la communication
3. Transférer les appels (sur le combiné / ou en se référant à l'annuaire)

Pour faire un renvoi d'appel

1. Taper sur la touche N/R, taper le code REVO1789 (clavier sous le clapet)
2. Attendre la fin du BIP
3. Appuyer sur RENVOI SELEC *
4. Choisir le centre de Renvoi ou le numéro
5. Affichage renvoi accepté

Pour annuler le renvoi d'appel

1. Appuyer sur la touche R/SELECT et attendre la fin du BIP
2. Appuyer sur la touche N/R et saisir le code REVO1789

Consignes : 2 personnes loguées

⚠ Si l'accueil est déjà au téléphone, merci de bien vouloir prendre les appels au bout de 3/4 sonneries.

⚠ Le renvoi du standard téléphonique doit se faire sur le même secteur.

Au téléphone / par mail, confidentialité des types de RDV (notamment les cf visites à la demande, RDV psychologue et/ou assistante de service social, etc...).

Pour toute demande de salarié(s) et AEP présente mais indisponible

1. Effectuer une recherche sur PREVENTIEL avec le nom/prénom du salarié ou le numéro adhérent
2. Prendre le message avec le plus de précisions possibles
3. Faire un mail à l'AEP

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
Mentionner prénom / date de naissance / le numéro de téléphone / N° Adhérent / objet (motif appel)

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

1. Même processus
2. Se référer aux modalités de remplacement dans les plannings et / ou se rapprocher de la Responsable du Secteur

Autres demandes avec interlocuteur absent

1. Prendre le message
2. Envoyer un mail à la personne concernée

IV. Gestion du courrier

Réception du courrier

Réceptionner, ouvrir, tamponner à la date du jour et dispatcher le courrier déposé par le facteur.

 Ne pas ouvrir le courrier « ORDRE DES MEDECINS »

Vérifier la boîte aux lettres tous les lundis

 Prendre le recommandé UNIQUEMENT si la personne a la procuration du médecin

(cf tableau des procurations dans l'espace Métiers)

Traiter le courrier Accueil (DPAE, dossiers à rentrer dans le 246)

Gestion du courrier

1. Prendre le courrier trier selon le mode d'envoi dans les bannettes (photo n°1)
2. Le peser (voir dans classeur timbre nombre de timbres par rapport au poids) et timbrer avant passage du facteur (vers 10h30-11h).
3. Mettre le courrier dans la pochette violette (photo n°2)

Commande de timbres

1. Aller sur le site internet La Poste Pro (voir id et mp dans le classeur timbre)
2. Choisir des timbres en fonction du manque
3. Payer via la cagnotte pré payé (marche à suivre dans le classeur)
4. Prévenir Laure Lahougue, lorsque le compte prépayé est en dessous de 200 €.



Photo 1



Photo 2

V. Spécificités centre

Clés et papiers véhicule de service :

Les clés et les papiers des véhicules sont stockés dans le placard de stockage se trouvant face à la salle de réunion après la salle des rotomats.

Salle des dossiers médicaux :

Salle où sont rangés tous les dossiers papiers des salariés.

1. Les clés de chaque roto (photo n°3) sont rangées dans la boîte à clés (photo n°1) se trouvant sur la gauche en entrant.
2. Penser à bien lever les portes et appuyer 2 fois sur le bouton vert lors de l'ouverture de chaque roto.



Photo 1



Autres :

L'agent d'accueil est en charge :

- Des DPAE d'Avranches et de Saint Hilaire, de l'envoi du courrier à l'adhérent ou le classement des DPAE (**voir MO036**) ;
 - Du classement des différentes preuves du portail sont centralisées dans les placards de l'accueil par ordre de n° adhérent ;
 - De la gestion des stocks bureautiques des consommables, des produits d'hygiène, et le rangement (**dossier ASSISTANTES sous SIST Ouest Normandie**) ;
 - De la mise à jour les panneaux d'affichage des réceptions de notes de service ou d'informations ;
 - De l'archivage des dossiers anciens des rotomat (**voir MO049**) ;
 - De la création des étiquettes + choix de l'emplacement des nouveaux dossiers dans les rotomats (**voir MO063**) ;
 - De la gestion du courrier (réception/envoi), de l'accueil et du standard ;
 - Du calibrage des audios ;
 - 1. Une pochette CD pour les audios ADL10
 - 2. Pour les audios ADL20, il n'a pas de CD.
- Les CD sont stockés dans une pochette à l'accueil.

VI. Accueil et orientation des salariés

Se référer au DOO035 Guide saisie visite médicale et infirmier Préventiel et page 6, MO020 Gestion des salariés – sous Préventiel

