



GUIDE ACCUEIL

Centre de CARENTAN

Version du 25 mars 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 centre.....	5
VI. Accueil et orientation des salariés.....	6

I. Liste des tâches du poste d'accueil

EN ARRIVANT	NOTES
Ouverture de la porte d'entrée Allumer les lumières Allumer la radio s'il y a des visites (la télécommande se trouve dans l'armoire de Sophie) et la radio	Guide de démarrage R:\5 ASSISTANTES\8. Accueil\Infos
Ouverture du centre au public	Page 2
Ecouter la messagerie du standard Accueil	
Ouvrir l'annuaire interne	Annuaire
Relever, réceptionner et gérer le courrier	Page 4
Consulter régulièrement l'espace intranet pour se tenir informé/e des nouvelles du service	http://intranet/
Spécificités centre	Page 5
LE MIDI	NOTES
Laisser ouvert les portes en fonction du public présent dans les locaux. Vérifier que la salle des dossiers est verrouillée.	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 (p.4)	http://intranet/
Compléter la fiche administrative du salarié dans le progiciel.	Se référer au DOO035 Guide saisie visite médicale et infirmier Préventiel et page 6, MO020 Gestion des salariés – ex fiche salarié – sous Préventiel
Prise de connaissance du planning du centre dans l'espace métiers.	Planning
Gérer le standard téléphonique (réception, transfert des appels et prises de messages).	Page 3
Réceptionner les commandes et les transmettre au personnel concerné.	
A LA FERMETURE DE L'ACCUEIL	NOTES
Eteindre la TV et radios et s'assurer que la salle des dossiers est verrouillée	Notice utilisation
Si absence du personnel de nettoyage, demander au dernier collègue partant de fermer le centre.	Page 2

II. Ouverture du Centre



Informations :

Accès du personnel SIST OUEST Normandie en passant par un portail, le code est 2580 Le portail à l'entrée est commun à la zone.

La fermeture du portail est faite par les commerçants de la zone ou la personne de l'entretien.

Le centre n'est pas pourvu de système d'alarme.

Ouverture / fermeture des portes aux publics :

1. Ouverture de la porte du centre à votre arrivée.
2. La fermeture du centre, est assurée par le dernier collègue qui part.

III. Standard téléphonique



Manipulation du standard téléphonique

1. décrocher le combiné
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. Appuyer sur la flèche de droite, et celle du bas
 2. Appuyer sur « mode N/R »
 3. Saisir le code opérateur (il est enregistré sur la touche F2)
 4. Appuyer de nouveau sur la flèche de droite puis celle du bas
 5. Appuyer sur « RENVOI » et saisir le numéro choisi pour le renvoi
Pour annuler un renvoi d'appel
 6. Appuyer sur les flèches de droite puis du bas
 7. Taper sur la touche « RENVOI »

Consignes :

1. ! Si l'Accueil est déjà au téléphone, merci de bien vouloir prendre les appels au bout de 3/4 sonneries.
2. ! Le renvoi du standard téléphonique doit se faire sur le même secteur.
3. Au téléphone / par mail, confidentialité des types de RDV (notamment les cf visite à la demande, RDV psychologues, assistante de service social, etc...).

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

1. Prendre le message
2. Effectuer une recherche sur PREVENTIEL avec le nom du salarié et de l'adhérent

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 et mettre le médecin en copie avec 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 AEP

Autres demandes avec interlocuteur absent

1. Prendre le message et envoyer un mail à la personne concernée

IV. Gestion du courrier

Réception du courrier

1. Récupérer le courrier dans la boîte aux lettres se trouvant à l'entrée de la zone.
2. Si recommandé, le facteur se présente à l'accueil.
3. En l'absence de Dr Perdereau et Dr Buon, ne pas prendre le recommandé, le facteur peut proposer de revenir dans la journée ou laisse un avis de passage.
4. Ne pas ouvrir le courrier nominatif.

Déposer le courrier sur les bureaux des collaborateurs

Gérer le courrier

1. Le courrier à expédier, est déposé par Julien S, sur le centre de St Lo.
2. En l'absence de Julien, déposer le courrier au centre de tri qui est présent dans la zone.

Fonctionnement impression timbre

1. Impression des timbres se fait via le site internet www.laposte.fr/professionnel/mon-timbre-en-ligne
2. Se Connecter avec l'identifiant equipe.carentan@sistm50.com
3. Le mot de passe est : Sistm50500//
4. Choisir le paiement compte prépayée
5. Utiliser les planches 24 étiquettes adhésives format : 63.5*33.9
6. Prévenir Laure LAHOUGUE, si le compte est au-dessous de 200€.
7. Les timbres sont classés dans un para-feuille dans la salle de repro.



V. Spécificités centre

Clés et papiers véhicule de service :

Les clés et les papiers des véhicules de service sont rangés au-dessus des casiers médicaux

Autres :

Les fournitures, les produits médicaux et d'hygiène (figures 8 et 9) sont stockés dans la salle des dossiers.

Mise à disposition d'un container ENCOR dans la salle de reprographie, pour le recyclage papiers, vider la poubelle verte dedans.

Mise en place du tri, Jacques ou l'agent ont la charge d'aller au container lorsque les bacs sont pleins.

Le stock bureautique et médical est géré par la secrétaire de centre.

Une salle de pause est à disposition dans la salle de réunion.

Pour le calibrage des audios,

1. Une pochette CD pour les audios AL10
2. Pour les audios AL20, il n'a pas de CD.

Stockage de radios d'autres centres sur le centre de Cherbourg

VI. Accueil et orientation des salariés

