



# GUIDE ACCUEIL

## Centre de Cherbourg

Version du 25 mars 2022



### Table des matières

<b>I. Liste des tâches du poste d'accueil .....</b>	<b>1</b>
<b>II. Ouverture du Centre.....</b>	<b>2</b>
<b>III. Standard téléphonique .....</b>	<b>3</b>
<b>IV. Gestion du courrier.....</b>	<b>4</b>
<b>V. Spécificités centre.....</b>	<b>5</b>
<b>VI. Accueil et orientation des salariés - maj 12/07/22 .....</b>	<b>6</b>
.....	6

## I. Liste des tâches du poste d'accueil

EN ARRIVANT	NOTES
Désactiver l'alarme si besoin ; Allumer les lumières à l'aide de la clé correspondante ; Ouvrir les volets accueil + bureaux façade avant de la porte d'entrée public à la porte d'entrée personnel	Page 2
Ouverture du centre au public	Page 2
Ecouter la messagerie du standard Accueil	Procédure dans porte-vues vert
Ouvrir l'annuaire interne	C:\Users\Public\Desktop\SIST Ouest Normandie
Relever, réceptionner et gérer le courrier	Page 4
Consulter régulièrement l'espace intranet pour se tenir informé/e des nouvelles du service	<a href="http://intranet/">http://intranet/</a>
Spécificités centre	Page 5
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'information. - Conduite à tenir si événement grave - Conduite à tenir en cas d'incivilité	Page 5 <a href="#">..\..\2 CENTRES\2 OUTILS POUR EQUIPES ST\EVENEMENT GRAVE</a>
Prise de connaissance du planning du centre dans l'espace métiers.	<a href="#">R:\1 PLANNINGS</a>
Gérer le standard téléphonique (réception, transfert des appels et prises de messages).	Page 3
Traiter les DPAE du jour Traiter les nouvelles adhésions	MO036 Déclaration de salariés MO 002 Traitement des bulletins d'adhésion §4
Gérer le stock matériel Réceptionner les commandes et les transmettre au personnel concerné.	
Gérer le courrier	Page 4 Passage du facteur : Arrivée : vers 8H30 Départ : vers 15h30/16h
A LA FERMETURE DE L'ACCUEIL	NOTES
17h15 : Fermeture du centre au public	Page 2

## II. Ouverture du Centre



Figure 1 : alarme située à gauche de la porte d'entrée du personnel



Figure 2 : boîtier pour ouverture porte d'entrée visiteurs

### Informations :

Le matin, si l'alarme (figure n°1) est activée ;

1. La désactiver en composant le code **correspondant**

Le soir, l'activation de l'alarme est réalisée par l'Agent d'entretien.

En cas d'absence,

1. Composer le code **correspondant**
2. Pour sortir, appuyer sur l'interrupteur à gauche

Si mise en route de l'alarme par erreur, appeler la société SPGO : faire le code d'activation/désactivation, appeler SPGO au 02.31.14.22.23 et donner le code client fourni.

### Ouverture / fermeture des portes aux publics :

Cf figure 1 + clé SAS dans boîte à clés salle repro (n°7)

### III. Standard téléphonique



Figure 3 : standard téléphonique

#### Manipulation du standard téléphonique

1. Décrocher le combiné ou appuyer sur le bouton du casque
2. Mettre en attente la communication
3. Transférer les appels (touches programmées du standard / ou en se référant à l'annuaire)

! : L'utilisation du casque est différente sur le poste d'accueil 2

Le casque doit être connecté au standard, appuyer sur le bouton du casque jusqu'à l'apparition du voyant vert.

#### Consignes : 2 personnes loguées

Si l'Accueil est déjà au téléphone, prendre les appels au bout de 3/4 sonneries.

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
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)

#### 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
2. Envoyer un mail à la personne concernée

## IV. Gestion du courrier

### Réception du courrier

1. Réceptionner le courrier au passage du facteur
2. Noter les lettres recommandées, dans le cahier d'enregistrement (figure 4).
3. Distribuer le courrier dans les bannettes nominatives (figure n°5).

Se référer aux procurations postales, pour les recommandés.

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

### Gérer le courrier

1. Le courrier à affranchir est dans des bannettes au niveau de la salle de repro (figure n°6)
2. Affranchir le courrier
3. Déposer le courrier affranchi sur le côté droit de l'accueil vers 15h30 (figure n°7)

### Fonctionnement machine à affranchir

4. Allumer la machine taper le code 2710, et « ok »
5. Peser les enveloppes : cf notice à disposition
6. Poser les enveloppes pour affranchissement
7. Appuyer sur le bouton vert.



Figure 4 : cahier d'enregistrement recommandé (réception)



Figure 5 : bannettes nominatives (arrivée courrier)



Figure 6 : bannettes courrier à affranchir



Figure 7 : bannette courrier affranchi

## V. Spécificités centre

### Clés et papiers véhicule de service

Les clés et les papiers des véhicules de service sont disponibles dans la salle de documentation

### Autres

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

Les DPAAE, ainsi que les nouvelles adhésions sont traitées à l'accueil.

La réception et le rangement des commandes est géré par l'agent d'accueil.

Boite rouge examens complémentaires (audio-spiro) : dans armoire basse salle reprographie contenant CD d'installation + CD dernière calibration des audios pour les ADL 10 (pas de CD pour les ADL 20).

L'alarme du centre est activée le soir par l'agent de nettoyage.

La salle des fichiers est gérée par les AEP compte tenu de la configuration des locaux.

**Stockage de radios d'autres centres sur le centre de Cherbourg : Non**

## VI. Accueil et orientation des salariés - maj 12/07/22

