



GUIDE ACCUEIL

Centre de Coutances

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
Désactiver l'alarme si besoin ; Allumer les lumières à l'aide de la clé correspondante ; Allumer TV dans salle(s) d'attente et vérifier l'aménagement de la salle d'attente	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
Consulter régulièrement l'espace intranet pour se tenir informé/e des nouvelles du service	
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 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.	Plannings
Gérer le standard téléphonique (réception, transfert des appels et prises de messages).	Page 3.
Gérer le courrier. Réceptionner les commandes et les transmettre au personnel concerné.	Page 4.
A LA FERMETURE DE L'ACCUEIL	NOTES
Eteindre la Tv	
17h15 : Fermeture du centre au public et fermeture des locaux, par la dernière personne partant du centre+ du portail	

II. Ouverture du Centre



Informations :

Le portail (figure 2) est ouvert par Jacques, en son absence c'est l'agent d'accueil qui s'en charge. L'ouverture des volets, se fait par Jacques, en cas d'absence chaque personne ouvre ses volets.

Il existe 2 entrées : une pour le personnel et une pour les visiteurs.

Le matin, si l'alarme (figure 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**.

Si mise en route de l'alarme par erreur,

1. La désactiver,
2. Appeler la société SPGO,
3. Procédure affichée sur le tableau à l'accueil.

Ouverture / fermeture des portes aux publics :

L'ouverture des 2 portes accueil (figure 5) se fait par la 1ere personne arrivant sur le centre, afin de désactiver l'alarme.

Ouverture du centre aux publics, pour 8h00 et 13h30.

Fermeture des portes à 12h00 et 17h15.

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 de standard
4. Taper le numéro « F1 »
5. Ensuite taper le mot de passe REVO1789
6. Entrer le numéro de téléphone sur lequel on transfère la ligne
Pour annuler un renvoi de standard
7. Taper sur la touche « F1 »
8. Saisir le mot de passe REVO1789
9. Appuyer sur la touche RENVOI

Consignes :

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, AEP indisponible prendre les informations, et envoyer un mail.

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
2. Envoyer un mail à la personne concernée

IV. Gestion du courrier

Réception du courrier

1. Réceptionner le courrier vers 10h.
2. Relever le courrier dans la boîte aux lettres.
3. L'ouvrir, le dater et le distribuer dans les casiers du personnel située dans la salle de reprographie.
4. Noter sur les avis de réception, le nom du salarié ou adhérent avec l'aide du cahier « envoi recommandés ».

Se référer aux procurations postales, pour les recommandés.

Ne pas ouvrir les courriers « **ORDRE DES MEDECINS** ».

Gérer le courrier

1. Le courrier est à timbrer avant 15h30, (heure de passage du facteur).
2. Timbrer le courrier, qui dans les bannettes selon le type d'envoi choisi.
3. Noter dans le cahier l'envoi des recommandés avec numéro de AR expéditeur et le destinataire (figure).
4. Déposer le courrier affranchi dans la bannette orange et les recommandés dans la pochette bleue.

Impression timbre

1. <https://www.laposte.fr/professionnel/mon-timbre-en-ligne>
2. Identifiant : equipe.carentan@sistm50.com
3. Mot de passe : Sistm50500//
4. Prévenir Laure Lahougue, lorsque le compte prépayé est au-dessous de 200 €

V. Spécificités centre

Clés et papiers véhicule de service :

Les clés et les papiers des véhicules sont stockés à l'entrée de la salle de pause.

Autres :

Les commandes bureautiques et médicales sont gérées par la secrétaire de centre. Les fournitures sont stockées dans la réserve (figure 9).

L'agent d'accueil est en renfort de ses collègues AEP.

1. Elle gère et le classement des DPAE du centre.
2. La prise en charge du portail en renfort.
3. La création de dossier papier pour IDEST.
4. Les demandes de dossiers médicaux en interne.

Pour le calibrage des audios,

5. Une pochette CD pour les audios ADL10

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

Non

VI. Accueil et orientation des salariés

