



# GUIDE ACCUEIL

## Centre de FLERS

Version du 10 novembre 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 et désactivation de l'alarme par le 1 <sup>er</sup> arrivé Allumer les lumières Allumer la TV, la radio ainsi que la caméra de surveillance	<a href="#">Guide de démarrage</a> R:\5 ASSISTANTES\8. Accueil\Infos
Ouverture du centre au public	Page 2
Ecouter la messagerie du standard Accueil	
Ouvrir l'annuaire interne	<a href="#">Annuaire</a>
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
Fermeture de la porte à 12h30 et réouverture à 13h30	Le dernier collègue sortant ferme les portes pour le public à clé
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)	Onglet <a href="#">au quotidien</a> <a href="#">DO048</a>
Compléter la fiche administrative du salarié dans le progiciel, fait lors de la pré-visite	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.	<a href="#">Planning</a>
Gérer le standard téléphonique (réception, transfert des appels et prises de messages).	Page 3
Réceptionner les commandes et les transmettre au personnel concerné.	Géré par la secrétaire de centre
A LA FERMETURE DE L'ACCUEIL	NOTES
Eteindre la TV, radio et caméra de surveillance et s'assurer que la salle des dossiers est verrouillée	Notice utilisation
Fermeture des portes publics à 17h30 Fermeture porte personnel et activation de l'alarme, gérés par l'agent d'entretien	Page 2

## II. Ouverture du Centre



Photo 1: entrée publique



Photo 2 entrée du personnel



Photo 3 : alarme

### Informations :

L'accès du personnel SIST OUEST Normandie se fait par la porte du pignon (photo 2) chaque personnel possède un code et une clé.

Le centre est pourvu d'un système d'alarme situé à l'entrée du personnel (photo 3)

Le matin, si l'alarme est activée ;

1. La désactiver en composant le code

Le soir, l'activation de l'alarme est réalisée par le dernier collègue partant ou l'agent d'entretien

### Ouverture / fermeture des portes aux publics :

1. Ouverture des deux portes visiteurs, à 8h, par une AEP (photo 1)
2. Fermeture et ouverture du centre aux heures d'ouvertures publics

### III. Standard téléphonique



#### Manipulation du standard téléphonique

1. Décrocher le combiné ou le casque
2. Mettre en attente la communication
3. Transférer les appels (avec le téléphone / ou en se référant à l'annuaire interne)

#### Consignes :

Le renvoi du standard téléphonique doit se faire sur le même secteur (sauf réunion de secteur)

#### 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 du responsable secteur

#### Autres demandes avec interlocuteur absent

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

#### Demande adhérent

1. Se référer à l'annuaire « orientation des appels »
2. Les appels pour réclamation « facture absence » renseigner le mail [info@santetravail-on.fr](mailto:info@santetravail-on.fr)
3. Les appels adhérents sont à transmettre aux chargés d'adhérents
4. Les appels adhérents suspendus ou radiés au service comptabilité

## IV. Gestion du courrier

### Réception du courrier

1. Récupérer le courrier dans la boîte aux lettres se trouvant à l'entrée
2. Si recommandé, le facteur se présente à l'accueil
3. Ne pas ouvrir le courrier

Déposer le courrier dans les bannettes des collaborateurs

### Gérer le courrier

1. Prendre le courrier trié selon le mode d'envoi dans les bannettes
2. Le peser et timbrer avant passage du facteur

### Courrier SIST OUEST NORMANDIE

1. Tamponner avec dateur Sist Ouest Normandie FLERS chaque enveloppe reçue
2. Mettre le courrier dans une enveloppe commune
3. Envoyer l'enveloppe à Laure Lahougue, ST LO

### Fonctionnement impression timbre

1. Impression des timbres se fait via le site internet
2. Se connecter avec l'identifiant
3. Saisir le mot de passe
4. Choisir le paiement compte prépayé
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 le bureau à l'accueil

## V. Spécificités centre

### Accueil :

Il n'existe pas de poste d'accueil

Le visiteur entre dans le bâtiment, doit sonner pour indiquer son arrivée, afin qu'une AEP aille le voir

La vérification de l'identité et des coordonnées, est effectué, lors de la pré-visite, par l'AEP du médecin

Le secrétariat de centre est dispatché entre les assistantes

### Clés et papiers véhicule de service :

Les clés et les papiers sont stockés dans l'armoire se trouvant dans le bureau AEP

### Autres :

Le standard téléphonique est gérés par les AEP  
Chaque porte de bureau possède un digicode

### Salle des dossiers médicaux :

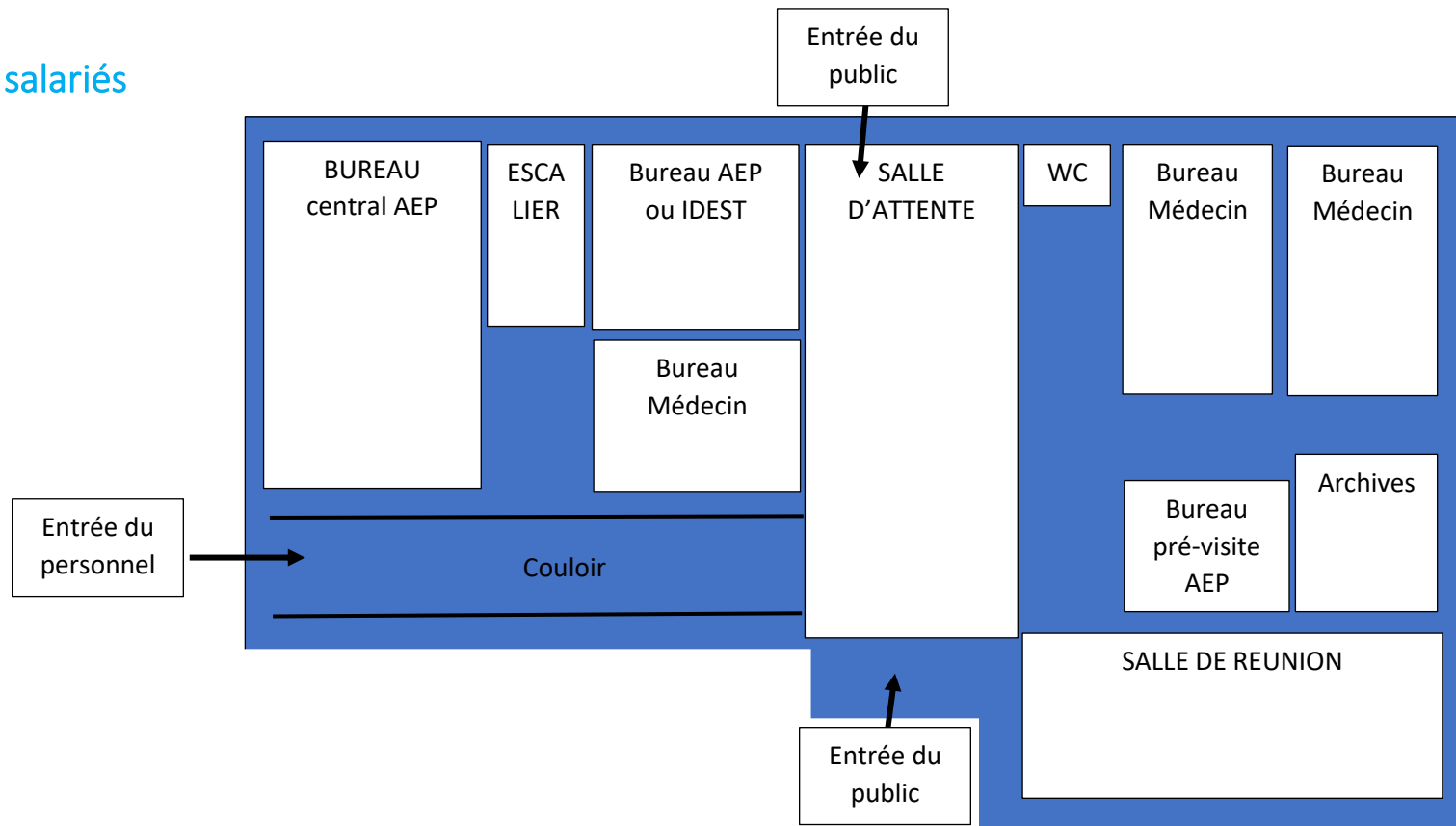
Les dossiers médicaux en cours sont stockés dans des casiers se trouvant dans le bureau des AEP

Pour obtenir le code, se rapprochés auprès des équipes médicales

Il existe deux salles pour les dossiers médicaux (salle des archives + Bureau AEP avec dossier en cours)

## VI. Accueil et orientation des salariés

Bâtiment sur 2 étages



*Schématization du Rez-de-Chaussée*