



GUIDE ACCUEIL

Centre de Granville

Version du 27 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
Ouvrir l'armoire des bannettes du personnel SIST Ouest Normandie avec la clé se trouvant dans le bureau accueil	
Ouvrir les rotomats et le poste informatique	Page 6
Allumer les 2 TV dans les salles d'attente et vérifier son aménagement + ouverture des volets accueil + bureaux vides	
Ouvrir la porte automatique de l'accueil	
Ecouter les messages sur la messagerie du standard accueil	
Prendre connaissance du planning de centre dans l'espace métiers (PREVENTIEL)	
LE MIDI	NOTES
Fermer la porte automatique à midi et la réouvrir à 13h30	
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 PREVENTIEL)	
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 les TV des salles d'attente + fermer les volets Fermer le centre au public, fermer les portes automatiques de l'accueil, mis en route de l'alarme et fermer le portail (ou le dernier qui part)	

II. Ouverture du Centre



Photo 1



Photo 2

Informations :

Entrée et alarme :

La porte d'entrée du personnel se trouve sur le côté droit du bâtiment au fond (photo n°1). Ouverture à l'aide du badge sur la gauche.

- Désactiver l'alarme avec code (photo n°2),
- Activer l'alarme avec le code

Lumières :

Il n'y a pas de bloc lumières, tout est automatique.

Ouverture / fermeture des portes aux publics :

Ouvrir les portes automatiques de l'accueil à l'aide du boîtier à 8h et les refermer à 17h15 + le midi de 12h à 13h30 (photos n° 3 et 4).

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



Photo 3



Photo 4

Toujours remettre l'alarme le soir en partant du centre (dernière personne qui part) + fermer le portail.

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)
4. Utiliser le téléphone portable lors des pauses (penser au transfert)

Pour faire un renvoi d'appel

1. Taper sur la touche plus
2. Taper sur la touche RENVOI
3. Cliquer 1 - désactiver
4. Cliquer sur la flèche pour effacer le numéro déjà renseigné

Voir notice derrière le téléphone de l'accueil si besoin

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 les recommandés 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, le 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.
Dépôt du courrier en fin de matinée et ramassage vers 15h15
3. Mettre le courrier dans la pochette rouge (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 l'armoire à bannette se trouvant dans la salle imprimante derrière l'accueil (photos n° 1 et 2).

Salle des dossiers médicaux :

Salle où sont rangés tous les dossiers papiers des salariés.

1. Les clés de chaque roto (photo n° 2) sont rangées dans l'armoire à bannette se trouvant dans la salle imprimante derrière l'accueil.
2. Penser à bien lever les portes et appuyer 5 fois sur le bouton jusqu'au message OUI/NON ?
3. Cliquer OUI

Les clés de l'armoire à bannette sont ensuite rangées dans le tiroir du bureau accueil le soir à la fermeture.

Autres :

L'agent d'accueil est en charge :

- Des DPAE de Granville, de l'envoi du courrier à l'adhérent ou le classement des DPAE (**voir MO036**) ;
- Du classement des différentes preuves du portail 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 du rangement (**dossier ASSISTANTES sous SIST Ouest Normandie**) ;
- De la mise à jour des panneaux d'affichage des réceptions de notes de services ou d'informations ;
- De l'archivage des dossiers anciens des rotomats (**voir MO049**) ;
- De la création des étiquettes + choix de l'emplacement des nouveaux dossiers dans les rotomats (**voir MO049**) ;
- 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.



Photo 1



Photo 2



VI. Accueil et orientation des salariés

Se référer au D00035 Guide saisie visite médicale et infirmier Préventiel et page 6, MO020 Gestion des salariés – sous Préventiel

