



GUIDE ACCUEIL

Centre de LA HAYE

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	4
VI. Accueil et orientation des salariés	5

I. Liste des tâches du poste d'accueil

17h15 : Fermeture du centre au public

EN ARRIVANT	NOTES
L'accès eu centre se fait par la porte se trouvant au pignon	Se renseigner, auprès de l'équipe du Dr Niebuhr, afin de récupérer les clés.
Allumer les postes informatiques et se connecter sous CITRIX	
Ouverture des volets / stores	
Allumer la chaine Hifi	Situer dans la salle d'attente
Vérifier l'aménagement de la salle d'attente	
Ouvrir l'annuaire interne	Annuaire
Spécificités centre	Page 3
LE MIDI	NOTES
Fermeture de la porte à midi et réouverture de la porte pour 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'information - Conduite à tenir si évènement grave - Conduite à tenir en cas d'incivilité (p.4)	
Compléter la fiche administrative du salarié dans le progiciel et assurer la pré-visite.	
Prise de connaissance du planning du centre dans l'espace métiers	Planning
Consulter régulièrement l'espace intranet pour se tenir informé/e des nouvelles du service	Intranet
Gérer le standard téléphonique (réception, transfert des appels et prises de messages)	Page 4
Gérer le courrier	Page 5
A LA FERMETURE DE L'ACCUEIL	NOTES
Eteindre la chaine hifi	
17h15 : Fermeture des portes aux publics	

II. Ouverture du Centre



Informations :

Il n'y a pas de système d'alarme.

Chaque membre de l'équipe du docteur Niebuhr, possède une clé du centre de la Haye.

Ouvrir tous les volets du centre, système électrique au niveau de chaque fenêtre.

La box internet, se situe à l'étage.

Si besoin, le cahier de registre sécurité, se situe dans un casier sur le meuble stock bureautique dans le bureau de l'AEP

Ouverture / fermeture des portes aux publics :

Pour accéder au centre, il faut passer par la porte se trouvant au pignon .

III. Standard téléphonique

Photo du standard téléphonique (manque photo tél)

Consignes : 2 personnes loguées

! Le renvoi du standard téléphonique doit se faire sur le même secteur.

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 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. Relever le courrier, dans la boîte aux lettres.
2. L'ouvrir et le dispatcher.

Gérer le courrier

Le courrier à envoyer est à déposer sur un centre fixe.

V. Spécificités centre

Autres :

Sortir les dossiers médicaux, pour le médecin et l'DEST (figure 3).

Si le dossier est dans un autre centre, le demander et le stocker dans les casiers au centre SIST de La Haye.

Les clés des casiers sont stockées dans le tiroir du bureau de l'AEP.

Pour le calibrage des audios,

1. Une pochette CD pour les audios ADL10
2. Pour les audios ADL20, il n'a pas de CD.

Stockage de radios d'autres centres sur le centre :

Non

VI. Accueil et orientation des salariés

Plan des locaux avec emplacement des salles d'attente et des bureaux nominatifs (pas de plan)