



GUIDE ACCUEIL

Centre de SAINT LO

Version du 25 mars 2022



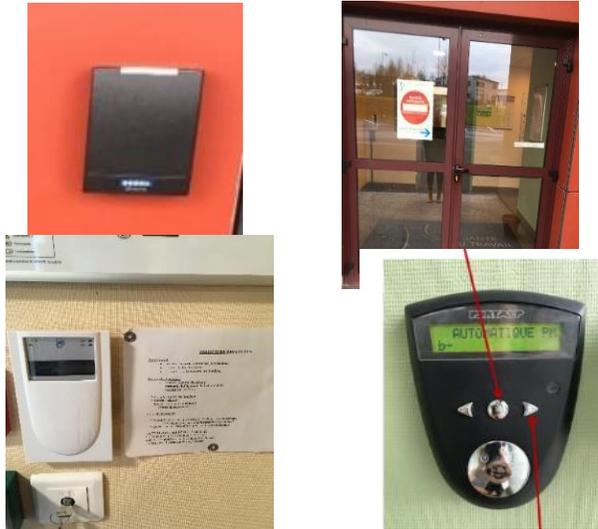
Table des matières

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	C:\Users\Public\Desktop\SIST Ouest Normandie
Relever, réceptionner et gérer le courrier	Page 3
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 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)	
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.	\\srvfichiers\ESPACE_METIERS\1 PLANNINGS\2. Centre
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.	Passage du facteur vers 15h30/16h, pour le courrier à expédier.
A LA FERMETURE DE L'ACCUEIL	NOTES
Préparer la feuille d'émargement pour l'entretien des locaux si besoin	
17h15 : Fermeture du centre au public	Page 2

II. Ouverture du Centre



	MODES
MATIN	Automatique
MIDI	Sortie automatique
13h30	Automatique
SOIR	Fermée (Attendre que la porte sonne longuement)

Informations :

Accès du personnel SISTOUEST Normandie au bâtiment en badgeant

Le matin, si l'alarme (figure n°3) est activée ;

1. La désactiver en composant le code **correspondant**
2. Appuyer sur « **OFF** »

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

En cas d'absence,

1. Composer le code **correspondant**
2. Appuyer sur « **ON** »

Si mise en route de l'alarme par erreur,

1. La désactiver,
2. Appeler la société SPGO,
3. Suivre les instructions (cf enveloppe scotchée au-dessus du copieur dans la salle de reproduction)

Ouverture / fermeture des portes aux publics :

L'ouverture/fermeture des portes automatiques, se fait grâce au boîtier

1. Appuyer sur le bouton du milieu
2. Appuyer sur la flèche de droite
3. Choisir le mode souhaité
4. Valider avec le bouton du milieu

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 d'appel
 1. Taper le numéro « 791 »
 2. Entrer le numéro de téléphone sur lequel on transfère la ligne
 3. Appuyer sur la touche « S »
 4. Taper F1
 5. Entrer le code REVO1789
 6. Pour annuler un renvoi d'appel
 7. Même procédure que ci-dessus

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 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, si l'AEP est indisponible prendre les informations et envoyé 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 et envoyer un mail à la personne concernée.

IV. Gestion du courrier

Réception du courrier

1. Récupérer le courrier dans la boîte aux lettres
2. Réceptionner le courrier au passage du facteur
3. Noter le courrier nominatif, lettre recommandée, accusé de réception, dans le cahier « arrivée courrier », présent dans le placard à l'accueil
4. Distribuer le courrier dans les cases, situé dans la salle de repro
5. Remettre le courrier SIST OUEST NORMANDIE et les journaux à Laure et / ou dans la bannette courrier (mettre à part le courrier de Mr Martin et le courrier du centre)

Se référer aux procurations postales, pour les recommandés.

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

Gérer le courrier

1. Le courrier à affranchir est dans des bannettes au niveau de la salle de repro
2. Affranchir le courrier avec la machine avec le mode d'envoi voulu
3. Déposer le courrier affranchi et trier le courrier dans la bannette orange selon le département, et la déposer sur la tablette devant le bureau de l'accueil avant 16h

Fonctionnement machine à affranchir

1. Allumer la machine taper le code 1234, et « ok »
2. Peser les enveloppes, choisir le mode d'envoi en tapant 8
3. Poser les enveloppes pour affranchissement
4. Appuyer sur le bouton vert.



V. Spécificités centre

Clés et papiers véhicule de service :

Les clés et les papiers des véhicules de service sont rangés dans la salle de reprographie, au niveau du bureau accueil.

Autres :

Les commandes bureautiques et médicales sont gérées par la secrétaire de centre.

Pour le calibrage des audios,

1. Une pochette CD pour les audios AL10
2. Pour les audios AL20, il n'a pas de CD.

Stockage de radios d'autres centres sur le centre :

Non (hors archivage DM)

VI. Accueil et orientation des salariés

Prévenir les AEP et IDEST de l'arrivée du salarié par téléphone ou mail.

Renseigner l'heure d'arrivée du salarié SAUF POUR DR PERDEREAU.

