



# GUIDE ACCUEIL

## Centre de TORIGNI

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
En son absence, Maria dépose sa clé pour le centre de Torigni à l'accueil de St Lô. Si souci, demander à LAURE LAHOUGUE le double.	Arrivée IDEST : 8h10/ Arrivée Médecin : 8h20
Ouvrir les casiers de dossiers et l'armoire	Les clés se trouvent dans la salle de pause. Elles ouvrent le caisson gris sous l'imprimante dans le bureau AEP. Dans ce caisson sont présentes les clés du casier et de l'armoire.
Vérifier l'aménagement de la salle d'attente : allumer la radio dans la salle d'attente	Salle d'attente : allumage par détection automatique. En période COVID : sortir l'enceinte à l'extérieur des locaux SISTM, contre la cloison vitrée.
Vérifier si renvoi d'appel est activé et dans ce cas le désactiver	Page 4
Ouverture du centre au public	En période COVID : la porte de la salle d'attente est fermée à clé. <b>Toute personne doit APPELER.</b> Vérifier la présence de l'affiche "stop, ne pas entrer, appeler au 02 33..." sur la porte d'entrée)
Consulter régulièrement l'espace intranet pour se tenir informé/e des nouvelles du service et prise de connaissance du planning du centre dans l'espace métiers	
Spécificités centre	<a href="#">Page 3</a>
LE MIDI	NOTES
Nettoyer avec des lingettes les poignées de porte Fermeture de la porte de la salle d'attente	
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)	Fermer à clé la salle d'attente. Les salariés doivent appeler et patienter au rez de chaussée, des chaises sont à disposition.
Faire la prépa visite et faire assoir le salarié en salle d'attente face au médecin	<b>Attention : SEUL le salarié en visite est dans la salle d'attente</b>
Aérer le bureau en ouvrant les fenêtres	
Prise de connaissance du planning du centre dans l'espace métiers	<a href="#">Plannings</a>
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
Chemin inverse : ranger le trousseau de clés (armoire+casiers) dans le caisson gris et le fermer, puis remettre la clé dans la boîte à clé dans la salle de pause. Eteindre la radio. Si pas d'AEP le lendemain, activer le renvoi d'appel sur Saint Lo. 17h15 : Fermeture du centre au public. Fermer à clé la salle d'attente (bureaux Idest Médecin Assistante restent ouverts) et redéposer la clé du centre à Laure	

## II. Ouverture du Centre



Figure : entrée du pôle santé



Figure 1: salle d'attente extérieur1



Figure 1: salle d'attente pour les visites médicales / entretiens infirmiers



Figure 3: localisation des clés dans le caisson AEP



Figure 4: boîte à clés



Figure 5: casiers contenant les dossiers médicaux

### Informations :

Les portes sont continuellement ouvertes au rez-de-chaussée  
Notre service est au 1<sup>er</sup> étage

### Consignes médicales :

Toujours éditer la liste des RDV, sortir les dossiers du jour et imprimer les visites médicales pour le médecin.

Pour aller plus loin, voir la fiche pratique du Médecin dans le dossier Assistantes, 2. Centres - Intervenants et Fiches pratiques.

### 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 sur la touche N/R, taper le code REVO1789 (clavier sous le clapet)
  2. Attendre la fin du BIP
  3. Appuyer sur RENVOI SELEC \*
  4. Choisir le centre de Renvoi ou le numéro
  5. Affichage renvoi accepté  
Pour annuler un renvoi d'appel
    1. Appuyer sur la touche R/SELECT et attendre la fin du BIP
    2. Appuyer sur la touche N/R et saisir le code REVO1789

#### 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 et envoyer un mail à la personne concernée

## IV. Gestion du courrier

1.

### Réception du courrier

Réceptionner le courrier dans la boîte aux lettres située au rez de chaussée, aux alentours de 10h45.

! Prendre le recommandé UNIQUEMENT si la personne a la procuration du médecin (cf tableau des procurations dans l'espace Métiers).

### Gérer le courrier

Peser l'enveloppe, timbrer et aller à la poste rue artur Leduc, en fin de journée

### Gérer le courrier

Marche à suivre à retrouver dans le trieur.



## V. Spécificités centre

### Autres :

Toujours éditer la liste des RDV, sortir les dossiers du jour et imprimer les visites médicales pour le médecin.

Pour aller plus loin, voir la fiche pratique du Médecin dans le dossier Assistantes, 2. Centres - Intervenants et Fiches pratiques.

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 de Cherbourg :

**Non**

## VI. Accueil et orientation des salariés

