



GUIDE ACCUEIL

Centre de VIRE

Version du 07 novembre 2023



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
Ouvrir la porte d'entrée et désactiver l'alarme si besoin Allumer les lumières Allumer la TV (la télécommande se trouve sur le bureau accueil)	1 ^{er} arrivé Guide de démarrage R:\5 ASSISTANTES\8. Accueil\Infos
Ouvrir le centre au public	Page 2
Ecouter la messagerie du standard Accueil	
Ouvrir l'annuaire interne	Annuaire
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 4
LE MIDI	NOTES
Verrouiller la porte d'entrée à 12h Déverrouiller la porte d'entrée à 13h	La porte d'entrée doit être verrouillée à chaque entrée ou sortie entre 12h et 13h
AU COURS DE LA JOURNÉE	NOTES
Accueillir physiquement les salariés et 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)	ÉVÈNEMENT GRAVE EN ENTREPRISE DO048 (P.4)
Renseigner la fiche administrative du salarié dans le progiciel	Se référer au DOO035 Guide saisie visite médicale et infirmier Préventiel et MO020 Gestion des individus sous Préventiel (II. ACTUALISER LES DONNEES D'UN INDIVIDU)
Consulter le planning du centre dans l'espace métiers	R:\1 PLANNINGS
Assurer le standard téléphonique (réception, transfert des appels et prises de messages)	Page 3
Réceptionner les commandes et les transmettre au personnel concerné	
A LA FERMETURE DE L'ACCUEIL	NOTES
S'assurer que la salle des dossiers est verrouillée	
Eteindre la TV	Notice utilisation
Verrouiller la porte d'entrée à partir de 17h00	Page 2

II. Ouverture du Centre



Informations :

L'Accès du personnel SIST OUEST Normandie se fait par la porte principale.
Le centre est équipé d'une alarme, chaque personnel possède une clé et le code de l'alarme.

Ouverture / fermeture des portes aux publics :

1. Ouverture au public à 8h
2. Verrouillage à 12h
3. Déverrouillage à 13h
4. Verrouillage à 17h

**La porte d'entrée doit systématiquement être verrouillée
en dehors des heures d'ouverture au public**

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 :

1. En cas d'appel lors de l'accueil physique, réaliser un transfert d'appel vers l'AEP disponible ou mettre l'appel en attente.
2. Si double appel, réaliser un renvoi d'appel en sélectionnant la touche RENVOI puis sélectionner le destinataire (Se référer au guide d'instruction).
Adapter le renvoi du standard téléphonique en fonction des AEP présentes.

Pour toute demande de salarié(s) et AEP absente ou indisponible

1. Prendre le message
2. Envoyer la demande par mail à l'AEP (copie médecin) en précisant :
 - Nom et prénom
 - Date de naissance
 - N° téléphone
 - N° Adhérent
 - Objet (motif appel)
3. En cas d'absence prolongée de l'AEP se référer aux modalités de remplacement dans les plannings et/ou se rapprocher du responsable secteur

Autres demandes avec interlocuteur absent

1. Transmettre le message par mail à la personne concernée

Demande adhérent

1. Réclamation « facture absence » : Inviter l'interlocuteur à adresser un mail à info@santetravail-on.fr
2. Appel adhérent actif : Transmettre aux chargés d'adhérents
3. Adhérents suspendus ou radiés : Transmettre 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
4. Tamponner avec dateur SIST Ouest Normandie Vire chaque enveloppe reçue
5. Déposer le courrier dans les bannettes des collaborateurs basés à Vire
6. Courrier non adressé au personnel de Vire : Rassembler les courriers dans une enveloppe commune et envoyer à SAINT LO, à l'attention de Laure LAHOUGUE

Impression des timbres

Via le site internet de « <https://www.laposte.fr/mon-timbre-en-ligne>»:

1. Se Connecter avec l'identifiant
2. Saisir le mot de passe
3. Choisir le paiement compte prépayée
4. Utiliser les planches 24 étiquettes adhésives format : 63.5*33.9
5. Prévenir Laure LAHOUGUE, si le solde du compte est inférieur à 200€
6. Les timbres sont classés dans le bureau à l'accueil

Envoi du courrier

1. Le peser et timbrer avant passage du facteur

V. Spécificités centre

Véhicule de service :

- Les clés et les papiers sont stockés dans des banettes identifiées dans les placards communs au rez de chaussée
- Un double des clés de chaque véhicule est rangé dans l'armoire à clés du bureau d'accueil

Autres :

L'agent d'accueil est chargé :

- du secrétariat de centre (demande d'achat, commandes fournitures bureautiques et médicales) → PO015
- de la mise à jour du panneau d'affichage (couloir de l'étage)
- des relevés de température du réfrigérateur en présence de vaccins → EN026

Salle des dossiers médicaux :

- Les dossiers médicaux sont stockés dans deux salles sécurisées par code (Une salle au RDC et une salle au sous-sol), pour obtenir le code, se rapprocher des équipes médicales
- L'agent d'accueil a accès aux salles des dossiers pour le classement et l'archivage
- Les dossiers sont classés par ordre alphabétique
- Les dossiers des salariés sans situation travail sont stockés au sous-sol

VI. Accueil et orientation des salariés

1. Indiquer l'heure d'arrivée du salarié dans le progiciel
2. Compléter la partie administrative du dossier de l'individu dans le progiciel

Accueil du public de 8h à 12h et de 13h à 17h

