



Service Interprofessionnel de Santé au Travail Ouest Normandie

CS 43509 - 107 rue Auguste Grandin - 50009 SAINT-LÔ Cedex
Tél. 02 33 57 12 93 www.santetravail-on.fr



REFERENTIEL MÉTIER

ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE (AEP) ET AGENT D'ACCUEIL

CHANGEMENTS DE VERSION			
Version	Date	Motifs	Page(s) concernée(s)
01	04/05/2022	Transformation du DO009 et création sous format procédure dans le cadre de la fusion SIST Ouest Normandie	-

Objet et champ d'application

Ce référentiel « métiers » recense et précise les principales activités, modalités d'exercice, le contenu et les compétences propres au métier d'Assistant(e) d'Equipe Pluridisciplinaire et d'Agent d'accueil.

Il reprend les grandes orientations définies pour l'équipe dans un souci d'homogénéité des pratiques. Des particularités subsistent selon les besoins de secteur.

Références




Les modes opératoires et autres documents cités dans la procédure sont listés en fin de document et accessibles sous Intranet.

Evaluation

Ce document ainsi que les documents associés seront mis à jour régulièrement, en fonction des évolutions de la législation et/ou des besoins en interne.

Description du processus

Cf. Pages suivantes.

	Rédaction	Validation	Approbation
Date :	05/05/22	05/05/2022	6/05/22
Nom :	Sarah LELOUTRE	Julien SCHOONHEERE	Pierrick MARTIN
Fonction :	Responsable du secteur Centre	Chargé de la Qualité et des projets	Directeur Général
Signature :			

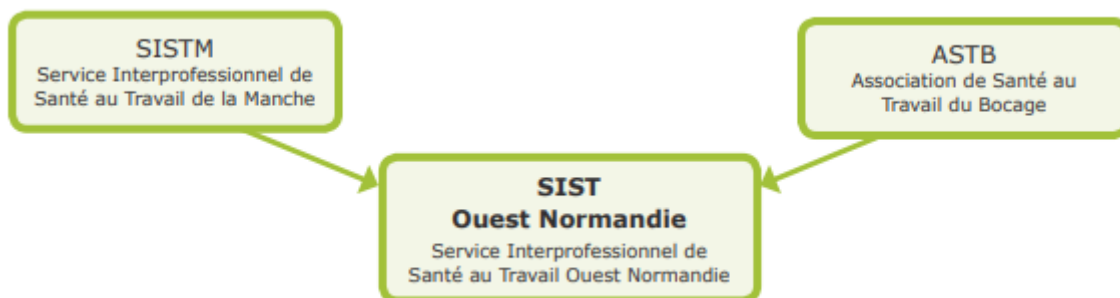
SOMMAIRE

I. PRESENTATION DU SERVICE	3
I.1 CREATION DE SIST OUEST NORMANDIE	3
I.2 MISSIONS DU SERVICE DE PREVENTION ET DE SANTE AU TRAVAIL (SPST)	3
II. PLACE DE L'AEP ET DE L'AGENT D'ACCUEIL AU SEIN DU SERVICE	4
II.1 L'ASSISTANT(E) D'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE (AEP)	4
II.2 L'AGENT D'ACCUEIL	5
III. FORMATIONS, PREREQUIS ET SAVOIR-ETRE.....	6
III.1 FORMATIONS ET PREREQUIS.....	6
III.2 SAVOIR-ETRE	6
IV. ACTIVITES ET MISSIONS.....	7
IV.1 ASSISTANT(E) D'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE (AEP)	7
IV.2. AGENT D'ACCUEIL.....	8
V. OUTILS.....	9
V.1 RESSOURCES HUMAINES.....	9
V.2 RESSOURCES MATERIELLES	9
V.3 RESSOURCES DOCUMENTAIRES.....	9
VI. ANNEXE : DOCUMENTS ASSOCIES.....	10

I. PRESENTATION DU SERVICE

I.1 Création de SIST Ouest Normandie

SIST Ouest Normandie est né de la fusion de SISTM (Service Interprofessionnel de Santé au Travail de la Manche) et ASTB (Association de Santé au Travail du Bocage) au 1er janvier 2022 ; Cela représente environ 12 000 employeurs et 137 000 salariés.



I.2 Missions du Service de Prévention et de Santé au Travail (SPST)

Dans le cadre de leurs missions, les équipes pluridisciplinaires du Service :

- Conduisent les actions de santé au travail, dans le but de préserver la santé physique et mentale des travailleurs tout au long de leur parcours professionnel,
- Apportent leur aide à l'entreprise, de manière pluridisciplinaire, pour l'évaluation et la prévention des risques professionnels,
- Conseillent les employeurs, les travailleurs et leurs représentants sur les dispositions et mesures nécessaires afin d'éviter ou de diminuer les risques professionnels, d'améliorer la qualité de vie et des conditions de travail, en tenant compte le cas échéant de l'impact du télétravail sur la santé et l'organisation du travail, de prévenir la consommation d'alcool et de drogue sur le lieu de travail, de prévenir le harcèlement sexuel ou moral, de prévenir ou de réduire les effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels mentionnés à l'**article L. 4161-1** et la désinsertion professionnelle et de contribuer au maintien dans l'emploi des travailleurs,
- Accompagnent l'employeur, les travailleurs et leurs représentants dans l'analyse de l'impact sur les conditions de santé et de sécurité des travailleurs de changements organisationnels importants dans l'entreprise,
- Assurent la surveillance de l'état de santé des travailleurs en fonction des risques concernant leur santé au travail et leur sécurité et celle des tiers, des effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels mentionnés à l'**article L. 4161-1** et de leur âge,
- Participent au suivi et contribuent à la traçabilité des expositions professionnelles et à la veille sanitaire,
- Participent à des actions de promotion de la santé sur le lieu de travail, dont des campagnes de vaccination et de dépistage, des actions de sensibilisation aux bénéfices de la pratique sportive et des actions d'information et de sensibilisation aux situations de handicap au travail, dans le cadre de la stratégie nationale de santé prévue à l'**article L. 1411-1-1 du Code de la santé publique**.

II. PLACE DE L'AEP ET DE L'AGENT D'ACCUEIL AU SEIN DU SERVICE

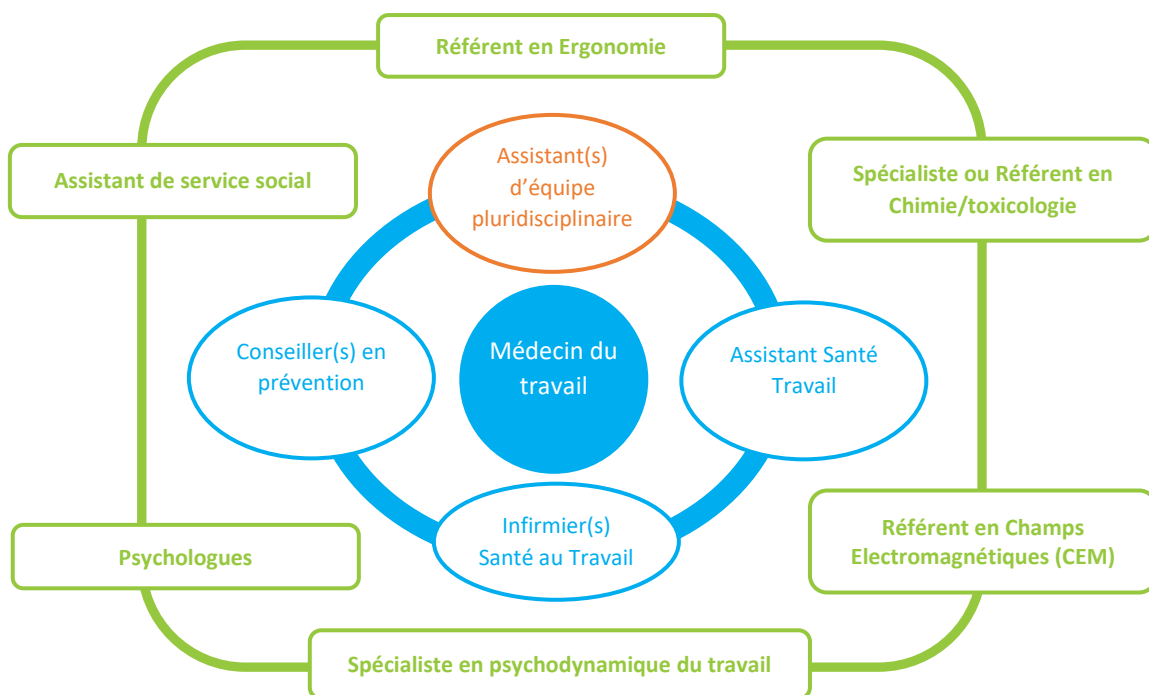
II.1 L'Assistant(e) d'équipe pluridisciplinaire (AEP)

ENVIRONNEMENT INTERNE :

Travaille en collaboration avec l'ensemble des salariés SIST Ouest Normandie, exerce ses missions sur un secteur défini et appartient à une ou plusieurs équipes Santé Travail.

Rattachement hiérarchique : cf. organigramme du Service (Intranet > Présentation > Organigrammes) et fiche de poste

Rattachement fonctionnel (extrait du projet de Service) :



Les équipes se réunissent en moyenne une fois par mois pour :

- Déterminer la répartition des tâches au quotidien,
- Faire le point sur les dossiers en cours : planification, prise de rendez-vous, difficultés rencontrées, ...

ENVIRONNEMENT EXTERNE :

Travaille en collaboration avec les adhérents, salariés, autres Services de Prévention et de Santé au Travail, interlocuteurs de l'environnement médico-social.

MISSION GENERALE :

Assiste le Médecin du Travail et/ou l'Infirmier(e) D.E en Santé Travail dans leurs activités. De manière ponctuelle, accueille, informe et oriente les visiteurs ; assure la permanence téléphonique et toutes missions administratives dont celles liées au fonctionnement du centre.

→ Cf. film de présentation du métier AEP \\srvfichiers\ESPACE_METIERS\5 ASSISTANTES\1. Trucs et Astuces\Interviews Métiers SIST

SPECIFICITES :

- **Déplacement en entreprise ou centre annexe avec le médecin et/ou l'IDEST (dans ce 2ème cas, l'AEP réalise les prépa visites de l'IDEST).**
- **Renfort et remplacement possibles sur d'autres équipes Santé Travail.**



ADM/EN/028 - Fiche de Poste AEP

UN PEU D'HISTOIRE :

Auparavant, les « secrétaires médicales » avaient chacun(e) une tâche précise : l'agencement du planning ; les convocations ; les changements des agendas ; les prépa-visites, le classement et le suivi administratif, etc.... Ils/Elles n'avaient pas de médecins attitrés.

Puis progressivement, avec les différentes réformes de ST, la mise en place d'équipes pluridisciplinaires s'est installée. L'« Assistant(e) d'équipe pluridisciplinaire » a pris une place à part entière dans l'équipe Santé Travail afin d'assister le Médecin et / ou l'IDEST dans leurs activités et ainsi de contribuer au suivi et à la prise en charge des adhérents.

II.2 L'agent d'accueil

ENVIRONNEMENT INTERNE :

Travaille en collaboration avec l'ensemble des salariés SIST Ouest Normandie et exerce ses missions sur un secteur défini.

ENVIRONNEMENT EXTERNE :

Travaille en collaboration avec les adhérents, salariés, autres Services de Prévention et de Santé au Travail, interlocuteurs de l'environnement médico-social.

MISSION GENERALE :

Accueille, informe et oriente les visiteurs ;

Assure la permanence téléphonique et toutes missions administratives dont celles liées au fonctionnement du centre.

SPECIFICITES :

- **Renfort et remplacement possibles sur d'autres centres (intersecteur possible).**
- **Polyvalence des missions sur le secteur.**

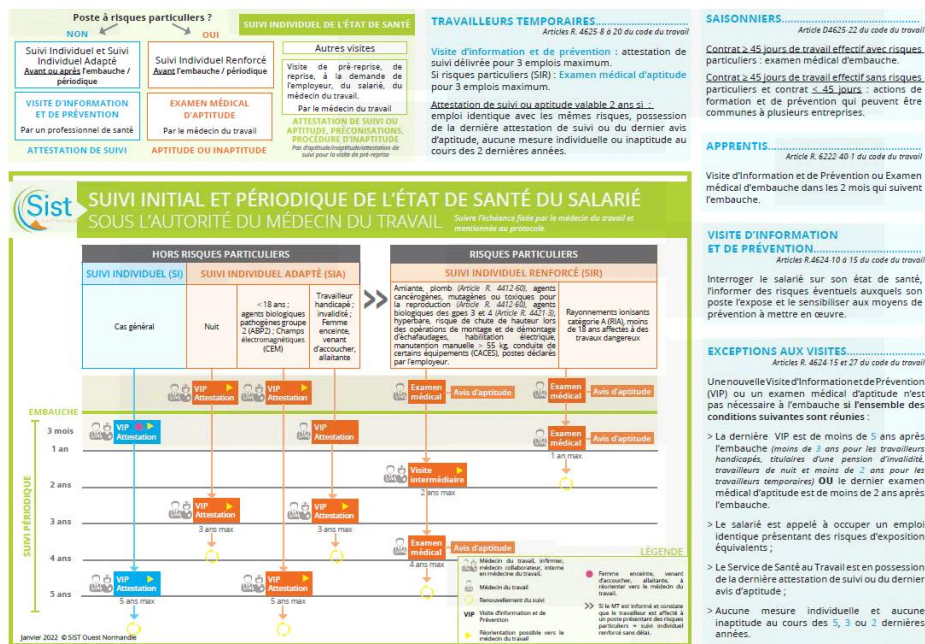
III. FORMATIONS, PREREQUIS ET SAVOIR-ETRE

III.1 Formations et prérequis

Ces connaissances sont acquises à l'embauche et / ou à acquérir lors du parcours d'intégration et lors de formation en intra ou extra :

- Réglementation en Santé au Travail ;
- Réalisation des examens complémentaires (exclusif AEP) ;
- Progiciel et logiciels bureautiques dont outil de messagerie ;
- Standard téléphonique.

La formation « réglementation en santé au Travail » est réalisée à la suite de l'arrivée de tout nouveau collaborateur AEP et agent d'accueil. Pour débiter, le « sous mains suivi individuel » est un outil pour visualiser les différents types de visites et catégories de suivi :



III.2 Savoir-être

- Secret médical et professionnel ;
- Rigueur ; Organisation
- Sens de l'accueil et du service ;
- Réactivité ; Polyvalence ; Adaptabilité ;
- Capacité à travailler en équipe ; Capacités relationnelles ;
- Respect des procédures et modes opératoires ; etc ...

IV. ACTIVITES ET MISSIONS

IV.1 Assistant(e) d'équipe pluridisciplinaire (AEP)

Mission conventionnelle : « *Le secrétaire médical assiste l'équipe médicale (médecin du travail, interne en médecine, collaborateur médecin et infirmier en santé au travail) dans ses fonctions de suivi individuel des salariés.* »

Activités au sein du Service (liste non exhaustive) :

Activités relatives au Suivi Individuel des salariés :

Gestion administrative et Organisation :

- Traiter les demandes adhérents (création, fusion, sortie des salariés de l'effectif de l'Adhérent - mail, fax, portail, bulletin d'adhésion, courrier, DPAE, déclaration d'effectif, fiche de liaison intérim, formulaire (site internet), support libre) ;
- Tenir à jour la liste d'individus convocables et veiller à la cohérence des informations ;
- Gérer les salariés dits « multi employeurs » ;
- Créer le dossier salarié(e) sous format numérisé et éventuellement papier si demandé ;
- Gérer les dossiers médicaux (création, tenue, classement, transfert et archivage) ;
- Collecter, préparer et établir le planning prévisionnel du Médecin et/ ou de l'IDEST ;
- Convoquer ou dispenser les salariés (via tous supports) après traitement des demandes ;
- Adapter à tout moment et en fonction du besoin les plannings ;
- Assister et contribuer à la coordination des opérations liées au suivi individuel ;
- Être l'interlocuteur/rice privilégié(e) des adhérents et des salariés ;
- Assurer le relais auprès de l'équipe en communiquant les informations et l'organisation des activités ;
- Etc.

Préparation, réalisation et suivi des visites :

→ En amont de la visite :

- Rassembler les documents nécessaires : fiches de postes intérimaires, écrits d'adhérents, etc. Si demandé, mettre à disposition le dossier médical papier ainsi que les documents nécessaires à la visite ;
- Demander le transfert de dossier si non présent sur le centre ; scanner et classer les documents relatifs aux adhérents et salariés dans la CED.

→ Pendant la visite :

- Accueillir et prendre en charge le salarié ;
- Actualiser et saisir les informations socio-administratives dans la visite Préventiel ;
- Réaliser les examens complémentaires demandés par le médecin du travail.

→ Après la (les) visite(s) :

- Rédiger et envoyer des documents administratifs à la demande du médecin ;
- Vérifier si besoin la reprogrammation avec le Médecin du Travail ;
- Traiter les absences ;
- Si prescription(s), réceptionner, saisir (la date de retour notamment), informer des retours des examens complémentaires, relancer et mettre en CED / dossier papier si besoin ;
- Etc.

Activités connexes et transverses :

Activités en entreprise :

- Possibilité de réaliser des visites d'entreprise ainsi que des fiches d'entreprise (moins de 20 salariés) ;
- Participer / contribuer aux actions de prévention de l'équipe Santé Travail.

Groupes de travail, Qualité et Vie du Service :

- Participation aux instances, commissions et groupes de travail internes ;
- Participation à la formation et l'accueil des nouveaux arrivants ;
- Participation aux staffs de ses équipes Santé Travail ;
- Contribuer à la démarche qualité du Service et l'harmonisation des pratiques.

IV.2. Agent d'accueil

Mission conventionnelle : « Il/elle accueille, informe et oriente les visiteurs ; assure la permanence téléphonique ».

Activités au sein du Service (liste non exhaustive) :

Accueil et prise en charge :

- Accueillir physiquement les salariés et les autres visiteurs du centre, les orienter et assurer un premier niveau d'information ;
- Selon la configuration de l'accueil, actualiser et compléter la fiche administrative du salarié dans le progiciel et informer l'équipe de son arrivée ;
- Gérer le standard téléphonique (réception, transfert des appels et prises de messages) ;
- Transmettre les communications et les messages.

Fonctionnement du centre de visite :

- Ouvrir et fermer le centre ;
- Réceptionner, distribuer et affranchir le courrier du centre ;
- Gérer le stock et les commandes de timbres ;
- Réceptionner les commandes et les transmettre au personnel concerné ;
- Mettre à jour et diffuser l'annuaire du centre ;
- Être si besoin le relais de l'affichage du centre.

Gestion administrative :

- Être en renfort administratif des AEP et des équipes Santé Travail selon les besoins exprimés ;
- Réaliser tout type de classement ou d'archivage.



Des **guides Accueil** sont rédigés pour chaque centre SIST Ouest Normandie.

REMARQUES :

Certains **agents d'accueil** ont bénéficié d'une formation AEP de manière à suppléer toute absence non prévue d'AEP.

La mission de secrétariat de centre est attribuée à une AEP ou un agent d'accueil afin d'assurer la gestion et le fonctionnement du centre. Cette mission est complémentaire aux missions principales du collaborateur.

Groupes de travail, Qualité et Vie du Service :

- Participer aux instances et groupes de travail internes ;
- Participer à la formation et l'accueil des nouveaux arrivants ;
- Contribuer à la démarche qualité du service et l'harmonisation des pratiques.

V. OUTILS

V.1 Ressources humaines

Différents types de réunions sont organisées tout au long de l'année afin de favoriser le transfert d'informations, ainsi que l'échange entre métiers et/ou conduites de projets métiers.

V.2 Ressources matérielles

Le Service est doté d'un parc d'équipements pour la réalisation d'examens complémentaires. Ce matériel est utilisé par l'ensemble de l'équipe AEP et fait l'objet d'un suivi et d'une traçabilité particulière.

Chaque équipe Santé Travail dispose par ailleurs d'un dossier informatique commun partagé. Ce dernier est conservé pour le classement des documents qui ne sont pas enregistrés dans la CED (Classification Electronique des Documents).

Une boîte mail partagée peut également être mise en place pour le travail en équipe et pour les remplacements. Elle permet aux AEP présentes de traiter les mails reçus puis aux AEP absentes de ne trouver à leur retour que les mails non traités. Associée à un enjeu de traçabilité, la mise en œuvre d'une telle boîte mail est toutefois assujettie à certaines modalités d'utilisation décrites dans le guide correspondant (MO008).

V.3 Ressources documentaires

Un certain nombre d'outils documentaires et informations sont mis à la disposition de l'équipe, à savoir :


Procédures et modes opératoires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ http://intranet/ : onglet DPS-QUALITE, page « PROCEDURES » et page « MODES OPERATOIRES »
Disque commun AEP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R:\ESPACE_METIERS\5 ASSISTANTES
Trames spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ http://intranet/ : onglet DPS-QUALITE, page « TRAMES » ▪ Logiciel métier : courriers types et différents modèles
Documentation générale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intranet ▪ Espace documentation ▪ Documentaliste ▪ Internet


Les informations documentées (procédures, modes opératoires et autres documents) sont, pour une partie, recensées en annexe ci-après.

VI. ANNEXE : DOCUMENTS ASSOCIES



Documents clés : Projet de Service & Mémento Pratique (Prévento)

	Activités	Principaux documents associés 
Gestion administrative et Organisation	<ul style="list-style-type: none"> Traitement des demandes et déclarations adhérents 	<ul style="list-style-type: none"> MO002 Traitement des bulletins d'adhésion (dernière partie) MO017 Déclaration d'effectif papier MO029 Espace adhérents outil d'intégration déclarations d'effectifs MO036 Déclaration de salariés dont DPAE MO044 Gestion des convocations et des absents DO006 Mémo conservation des documents papier AEP
	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des listes d'individus convocables 	<ul style="list-style-type: none"> MO044 Gestion des convocations et des absents
	<ul style="list-style-type: none"> Création et actualisation du dossier de l'individu sous format numérisé 	<ul style="list-style-type: none"> MO020 Gestion des individus sous Préventiel
	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des dossiers médicaux 	<ul style="list-style-type: none"> PO8 Gestion des dossiers médicaux MO049 Archivage des dossiers médicaux MO063 Utilisation copilote stockeurs ancienne version MO080 Utilisation copilote stockeurs nouvelle version
	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des dossiers adhérents 	<ul style="list-style-type: none"> MO061 Gestion des dossiers d'entreprise MO070 Gestion des dossiers adhérents sous Préventiel
	<ul style="list-style-type: none"> Convocation et dispense de visite 	<ul style="list-style-type: none"> MO044 Gestion des convocations et des absents
	<ul style="list-style-type: none"> Contribution à la coordination des opérations liées au suivi individuel 	<ul style="list-style-type: none"> DO028 PREVENTO (Mémento Pratique)
Préparation, réalisation et suivi des visites	<ul style="list-style-type: none"> Demande de transfert de dossier si non présent sur le centre 	<ul style="list-style-type: none"> PO8 Gestion des dossiers médicaux
	<ul style="list-style-type: none"> Classement des documents relatifs aux adhérents et salariés dans la CED. 	<ul style="list-style-type: none"> MO081 Utilisation de la CED Préventiel
	<ul style="list-style-type: none"> Besoin d'interprétariat (travailleurs étrangers) 	<ul style="list-style-type: none"> MO006 Visite travailleurs étrangers et interprétariat

	Activités	Principaux documents associés 
Activités en entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualisation et saisie des informations socio-administratives dans la visite Préventiel ; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DO035 Saisie de la visite dans Préventiel + Aide-Mémoire Visite dans Préventiel ▪ MO020 Gestion des individus sous Préventiel
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réalisation des examens complémentaires demandés par le médecin du travail. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DO035 Saisie de la visite dans Préventiel + Aide-Mémoire Visite dans Préventiel ▪ MO051 Réalisation d'un test auditif ▪ MO053 Réalisation d'un test urinaire ▪ MO054 Réalisation d'un test visuel ▪ MO055 Réalisation d'un test respiratoire
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification si besoin de la reprogrammation avec le Médecin du Travail ; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MO020 Gestion des individus sous Préventiel
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement des absences 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MO044 Gestion des convocations et des absents
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si prescription(s), réception, saisie et information des retours des examens complémentaires, relance et mise en CED / dossier papier si besoin 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MO014 Retour et suivi des examens complémentaires ▪ DO035 Saisie de la visite dans Préventiel + Aide-Mémoire Visite dans Préventiel ▪ MO081 Utilisation de la CED Préventiel
Activités en entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Possibilité de réalisation des visites d'entreprise ainsi que des fiches d'entreprise (moins de 20 salariés) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MO052 Guide de saisie de l'AMT + Aide-mémoire AMT dans Préventiel ▪ MO005 Référentiel Fiches d'entreprise ▪ MO070 Gestion du dossier adhérent sous Préventiel
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participation / contribution aux actions de prévention de l'équipe Santé Travail. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DO028 PREVENTO (Mémento Pratique) ▪ MO075 Gestion des sensibilisations collectives
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil, prise en charge et fonctionnement du centre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EN100 Guides Accueil