



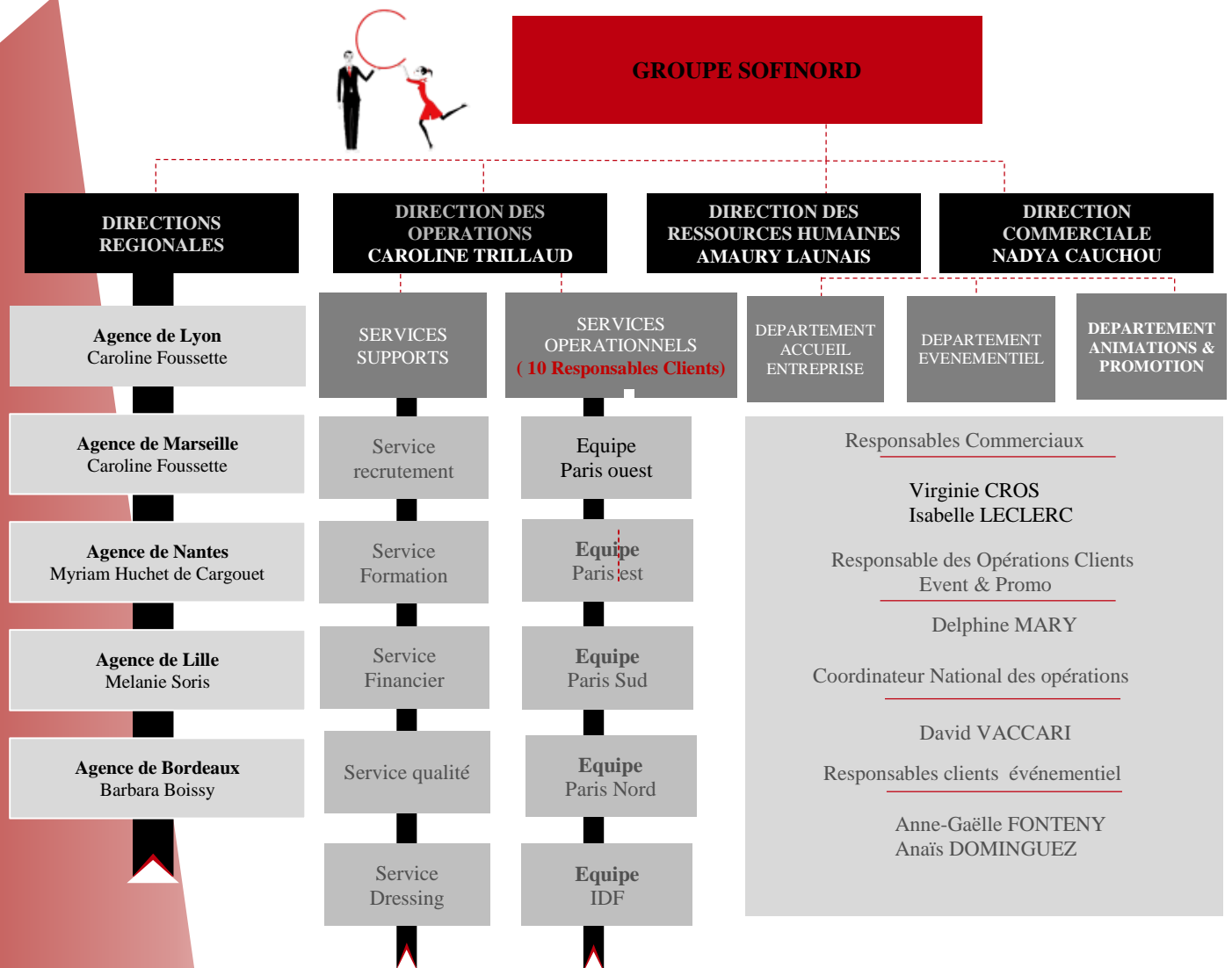
# L'ACCUEIL COMME PERSONNE

Manuel de Bord - Charlestown

# SOMMAIRE

I.	VOS INTERLOCUTEURS .....	Erreur ! Signet non défini.
II.	ACCUEIL VISITEUR .....	4
III.	GESTION DES PLIS & COLIS .....	5
IV.	TERMINOLOGIE .....	6
V.	PRESENTATION PERSONNELLE .....	8
VI.	LEXIQUE .....	9
VII.	REPRESENTANT DU PERSONNEL .....	12
	LES DELEGUES DU PERSONNEL .....	12
	LE COMITE D'ENTREPRISE (CE) .....	13
	LE COMITE D'HYGIENE, DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (CHSCT) .....	14
VIII.	LES NUMEROS UTILES.....	15

# I. ORGANIGRAMME



## II. ACCUEIL VISITEUR

- Les missions :

- ❖ Accueillir, Informer et orienter des visiteurs.
- ❖ Informer les interlocuteurs concernés de l'arrivée des visiteurs.
- ❖ Gérer l'attente des visiteurs.

- Les Techniques d'accueil :

✓ **Levez-vous** pour accueillir un visiteur et demandez-lui son identité  
« Bonjour Madame/Monsieur, qui dois-je annoncer ? »

✓ **Inscrivez son nom sur le cahier des visiteurs**, sa date d'arrivée et la personne visitée  
« Puis-je avoir l'orthographe exacte de votre nom ? »

✓ **Invitez les visiteurs à patienter** dans les fauteuils, dans l'espace d'attente prévu « Je vous en prie installez-vous ! »

✓ **Appelez la personne visitée** ou son assistant(e) pour lui annoncer l'arrivée du visiteur. Si vous n'obtenez pas de réponse, tentez de prévenir une personne du même service. Les avertir par mail est conseillé. (Il faut écouter au maximum l'attente des visiteurs) « Votre rendez-vous de xx. Heure est arrivé », « Madame /Monsieur XX est arrivé et vous attend à l'accueil »

✓ Les résidents doivent impérativement venir chercher leurs visiteurs à l'accueil. Vous ne devez en aucun cas les accompagner. Attention à leur fournir leur badge d'accès qu'une fois le résident présent.

Quelques soit l'issue de l'appel, **informez le visiteur** pour anticiper son inquiétude, déplacez-vous jusqu'à l'espace d'attente et communiquez avec lui sur son temps d'attente éventuel

### ASTUCES

#### ATTENTE DU VISITEUR

*N'hésitez pas à lui proposer une boisson chaude ou froide pour que l'attente soit plus agréable.*

### III. GESTION DES PLIS & COLIS

- Les missions

- ❖ Réceptionner et traiter les plis et colis

- Les techniques

#### *Plis à l'arrivée*

- ✓ Vérifiez l'adresse de destination du pli ainsi que le nom du destinataire,
- ✓ Enregistrer le colis ou le pli dans le « **Cahier de réception des plis et colis** », signez ou tamponnez le bon de livraison dont vous conserverez un exemplaire à remettre au destinataire,
- ✓ Traçabilité : Il est impératif d'utiliser les registres afin de garder une trace des envois et des réceptions.
- ✓ Prévenez immédiatement le destinataire,
- ✓ Notez le nom de la personne qui prend en charge le pli ou colis (souvent différent du destinataire),
- ✓ Pour **les livraisons volumineuses et encombrantes**, il est impératif que le **destinataire ou une personne de son service vienne personnellement les réceptionner**,
- ✓ Rappelez régulièrement le destinataire du pli ou colis.

#### *Plis au départ*

- ✓ Enregistrez la demande d'enlèvement dans le « **Cahier d'envoi des plis et colis** » en précisant s'il s'agit d'une demande en
  - **normal** (2 heures),
  - urgent** (entre 1 et 2 heures)
  - ou **exclu** (dans l'heure),
- ✓ Appelez la société de courses avec laquelle la société travaille,
- ✓ Notez l'heure de passage du coursier.

#### *ASTUCES*

Lors de la reprise du pli ou coli, n'hésitez pas à prendre le nom du résident qui le récupère si vous l'ignorez.

## IV. TERMINOLOGIE

### A NE PAS DIRE

C'est pour qui ?  
C'est pour quoi ?

Vous êtes ?

De la société ?  
De quelle entreprise ?

Mr X ne prendra pas votre appel, j'ai  
besoin de votre nom et de votre  
société....

Parler plus fort !  
Voulez-vous répéter, s'il vous plaît ?

Ne quittez pas  
Quittez pas

Vous êtes toujours là ?  
Vous patientez toujours ?  
Allo ?  
Vous m'entendez ?

Je vous le passe...  
Je vous transfère...  
Je vous balance sur...

De rien !

Je ne sais pas !

De quelle entreprise ?  
Votre société ?

Parler plus fort !  
Voulez-vous répéter, s'il vous plaît ?  
Pourriez-vous épeler ?

C'est de la part de ?  
Vous êtes Monsieur...  
Qui le demande ?

### A DIRE

À qui désirez-vous parler ?  
Que puis-je pour vous ?

Qui dois-je annoncer ?  
Puis je avoir votre nom je vous prie ?

Quel est le nom de votre société s'il vous  
plaît ? Puis-je avoir le nom de votre société, je  
vous prie ?

Mr X souhaite que nous lui annoncions le  
nom et la société de ses correspondants,  
c'est pourquoi je me permets d'insister....

Puis je avoir l'orthographe exacte de votre  
nom je vous prie ?  
Rappelez-moi votre.....

Un instant je vous prie.  
Merci de bien vouloir patienter.

Merci d'avoir patienté....

Je vous mets en relation avec ...

Je vous en prie !

Je vais me renseigner !

Puis-je avoir le nom de votre société, je vous  
prie ?

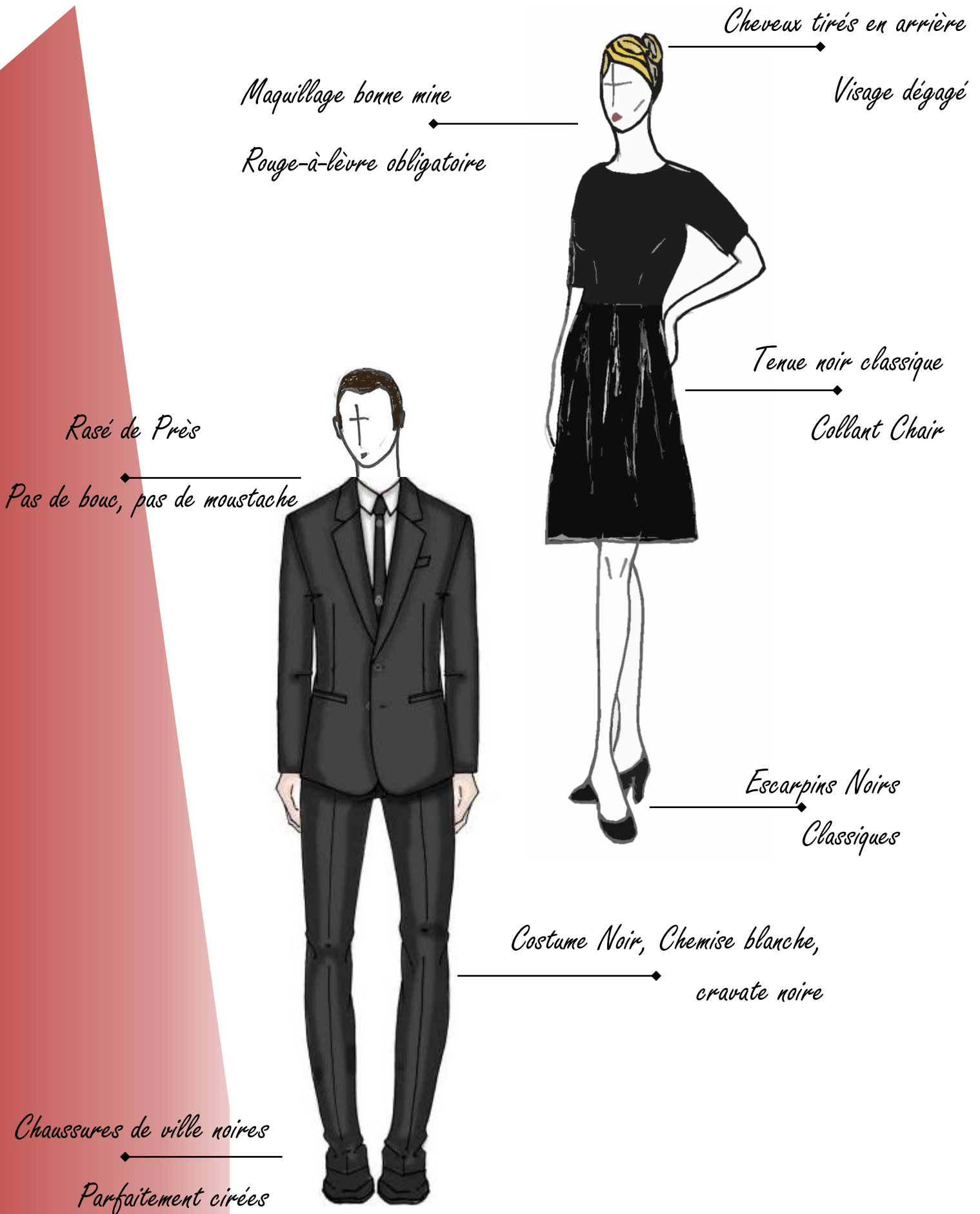
Puis je avoir l'orthographe exacte de votre  
nom je vous prie ?  
Pourriez-vous orthographier son nom s'il  
vous plaît ?  
Rappelez-moi votre.....

Qui dois-je annoncer ?  
Puis je avoir votre nom je vous prie ?

# TERMINOLOGIE ANGLAIS / ESPAGNOL

Expression à Eviter	Expression conseillée	Anglais	Espagnol
Vous êtes ?	<i>Je vais prévenir Mr DUPONT de votre arrivée. Puis-je connaître votre nom et votre société ?</i>	I will introduce you to M. DUPONT. May I have your name and you company please?	¿Voy a avisar al Señor DUPONT de llegada, me puede comunicar apellido y el nombre de empresa, por favor?
Vous avez Rendez-vous?	<i>Pourriez-vous m'indiquer l'heure de votre Rendez-vous?</i>	At what time is your appointment?	¿Me puede usted decir a que hora tenia la cita?
Elle n'est pas là!	<i>Mme DUPONT ne semble pas répondre pour le moment.</i>	Mrs DUPONT is not at her desk for the moment. But I still looking for her?	La señora DUPONT no se encuentra en su despacho por el momento, pero sigo buscandola.
C'est pourquoi ?	<i>En quoi puis-je vous aider ?</i>	May I help you ?	¿Puedo conocer el motivo de vuestra visita ?
Vous pouvez patienter ?	<i>Navrée pour cette attente. Vous est-il possible de patienter quelques instants ?</i>	I am sorry for the waiting. Would you mind waiting for a moment?	¿Siento mucho esta espera; puede usted seguir esperando unos momentos?
Je ne l'ai pas vu rentrer de déjeuner ?	<i>Je crains qu'il n'ait quelques minutes de retard. Puis-je vous faire patienter ?</i>	I am sorry, he should be late. Would you mind waiting for a while?	¿Tema que tenga unos minutos de retraso ; le seria posible esperar un poco ?
Vous savez où c'est ?	<i>Savez-vous comment vous rendre à son bureau ?</i>	Have you already been at his office? Do you know how to go to his office?	¿Sabe usted llegar hasta su despacho ?
Vous ne voyez pas qu'il y a une queue ?	<i>Bonjour, ces personnes sont arrivées avant vous. Je suis à vous dans un instant.</i>	Hello, I will be with you in a minute. But I am sorry, Mr/Mrs were there before you.	Buenos días, estas personas llegaron antes de usted, le atiendo en unos minutos
On s'en occupe !	<i>J'ai pris bonne note, vous pouvez compter sur moi.</i>	I took good notes, you can count on me.	Lo he apuntado, puede contar conmigo.

## V. PRESENTATION PERSONNELLE





## VI. LEXIQUE

---

### LEXIQUE - CHARLESTOWN

#### **HOTES (SES) DE RESERVE**

Hôtes (ses) en temps complet dédié(e)s au portefeuille d'un Responsable Client & Assistante planning. Il/Elle peut être déclenché à n'importe quel moment afin d'effectuer des remplacements d'absence impromptu.

#### **PRISE DE POSTE**

Manipulation a effectuée dès votre arrivée afin d'avertir l'agence de votre présence sur site. Ce dernier s'effectue par le biais d'un serveur vocal puis en indiquant votre matricule. Dans le cas, où elle n'est pas effectuée, l'agence vous contact sur le site pour vérifier de voter présence. Elle est utile pour déclencher les astreintes.

#### **PORTABLE D'ASTREINTE**

Numéro à contacter le soir ou le week-end afin de prévenir votre Responsable Client ou assistante planning d'une absence de dernière minute. Ceci dans le but de vous remplacer.

#### **PRIME TRIMESTRIELLE / MENSUELLE**

Cette prime est versée lorsque les 4 Objectifs qualités sont atteints/ respectés. La ponctualité, la présence, le respect des procédures et des consignes charlestown.

#### **DRESSING**

Service dédié aux uniformes de l'agence. Notre Responsable Dressing est à votre disposition par mail [jherviou@charlestown.fr](mailto:jherviou@charlestown.fr) afin de prendre RDV avec vous et vous attribuer votre uniforme.

#### **PRIME D'HABILLAGE**

Cette prime est versée lorsque vous devez porter un uniforme sur votre site. Elle correspond à 0,76€/jour.

### **PRESSING**

Les uniformes doivent être nettoyés au pressing. Pour le remboursement, vous devrez effectuer une note de frais auprès de votre responsable Client ou assistante planning. Il est interdit de les mettre à la machine. Les dommages seront à vos frais.

### **DIF (DROIT INDIVIDUEL A LA FORMATION)**

Tout salarié en CDI cumule des heures de formation qui lui permettent d'effectuer une formation en lien avec son métier. Les salariées en temps complet ne cumulent pas le même nombre d'heures qu'un salarié en temps partiel. Ces heures de DIF sont consacrées à monter en compétence sur les métiers exercés. En d'autres termes, les Hôtes (ses) d'accueil peuvent solliciter des formations en langues, bureautique ou développement personnel.

### **CIF (CONGE INDIVIDUEL DE FORMATION)**

Un CIF est un congé Individuel de formation, en d'autres termes vous prenez un congé afin de suivre une formation. Pendant votre absence, vous restez salarié de l'entreprise et continuez à être considéré comme tel. Votre contrat est juste suspendu durant la durée de votre formation. Un CIF est souvent consacré à une reconversion professionnelle. Le financement est pris en charge par le FONGECIF de votre région si votre projet a été validé en amont par cet organisme.

### **REMBOURSEMENT TRANSPORT**

Les frais de transport sont remboursés à hauteur de 50%. Pour cela, vous devez fournir les justificatifs originaux de vos frais de transport à votre responsable Client ou Assistante planning.

### **COMITE D'ENTREPRISE**

Le comité d'entreprise est joignable par mail sur [ce@charlestown.fr](mailto:ce@charlestown.fr)

Les avantages peuvent être bénéficiés après 6 mois d'ancienneté.

### **CHSCT (LE COMITE D'HYGIENE, DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL)**

Le CHSCT se réunit tous les trimestres. Il veille à l'application des règles relatives aux domaines suivants : protection de la santé, prévention des risques professionnels, amélioration des conditions d'hygiène, de sécurité et de travail des salariés Charlestown.

### **PLAN DE PREVENTION**

C'est un document rédigé entre un client et Charlestown® sur lequel sont identifiés les risques liés à la co-activité et les mesures de prévention correspondantes. Vous devez en prendre connaissance lors de votre affectation sur le site. Il doit être réactualisé régulièrement en fonction de l'évolution de vos missions ou de l'environnement du site client.

## VII. REPRESENTANT DU PERSONNEL

Charlestown® applique la **Convention Collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire** N°3301.

Vous pouvez demander à consulter cette convention collective au niveau de l'accueil de votre agence Charlestown®.

### **LES DELEGUES DU PERSONNEL**

Les délégués du personnel sont élus pour 2 ans afin de vous représenter. La liste des représentants est disponible auprès de votre agence.

Pour toute question, n'hésitez pas à prendre contact avec vos délégués du personnel à l'adresse suivante : [ce@charlestown.fr](mailto:ce@charlestown.fr), vous serez redirigé vers :

Mme SACKO MEGUIE
M. JOSEPH BEETHOVEN
Mme ANKACH MERIEM
Mme AHOLU SEVERINE
Mme DJIMERA CAROLE
Mme TOUATI ADJEDJ DEBORAH
Mme DUCHAUSSOY DELCAMBRE SAMIRA
Mme LECRYT CATHERINE
Mme PALJEVIC SUZAN
Mme BULINGE CHARLOTTE
Mme AIT JAMMAA NAIMA
Mme ZIANI AICHA
M. MEDIONI EDOUARD
Mme SOARES GISELE
Mme KOULALI SAIDA

## LE COMITE D'ENTREPRISE (CE)

Le Comité d'Entreprise se réunit chaque mois afin d'assurer une expression collective des salariés, permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions relatives à la gestion et à l'évolution économique et financière de l'entreprise, l'organisation du travail et la formation professionnelle.

Le CE gère également les activités sociales et culturelles dans l'entreprise au bénéfice des collaborateurs ayant plus de 6 mois d'ancienneté. Voici quelques exemples d'actions actuellement en place :

- Avantages entreprises
- Cadeaux à différentes occasions
- 1% patronal

Vous pouvez les contacter par mail : [ce@charlestown.fr](mailto:ce@charlestown.fr)

Afin de bénéficier des avantages du CE, nous créons un compte qui vous permettra d'accéder au site internet partenaire, MEYCLUB.

Pour cela, merci de nous indiquer de nous envoyer un mail en nous indiquant :

- Nom / Nom de jeune fille
- Date d'ancienneté
- Matricule
- Adresse mail personnelle

<b>Mme MARTIN CAROLINE</b>	<b>CE Titulaire</b>
<b>Mme DUCHAUSSOY DELCAMBRE SAMIRA</b>	
<b>Mme AIT JAMMAA NAIMA</b>	
<b>Mme ANKACH MERIEM</b>	
<b>M. MEDIONI EDOUARD</b>	
<b>Mme ZIANI AICHA</b>	
<b>Mme KOULALI SAIDA</b>	
<b>Mme VICOONE AUDREY</b>	<b>CE Suppléant</b>
<b>Mme BULINGE CHARLOTTE</b>	
<b>Mme SACKO MEGUIE</b>	
<b>Mme SOARES GISELE</b>	
<b>Mme LECRYT CATHERINE</b>	
<b>Mme PALJEVIC SUZAN</b>	
<b>Mme AHOLU SEVERINE</b>	

### LE COMITE D'HYGIENE, DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (CHSCT)

Le CHSCT se réunit tous les trimestres.

Il veille à l'application des règles relatives aux domaines suivants :


- protection de la santé,
- prévention des risques professionnels,
- amélioration des conditions d'hygiène, de sécurité et de travail des salariés Charlestown®.


Pour toute question, n'hésitez pas à prendre contact avec le CHSCT à l'adresse suivante : [ce@charlestown.fr](mailto:ce@charlestown.fr), vous serez redirigé vers un membre concerné.


## VIII. LES NUMEROS UTILES

- Demande de secours

<b>SAMU</b>  <b>15</b>	<b>POLICE</b>  <b>17</b>	<b>POMPIERS</b>  <b>18</b>	<b>CENTRE ANTI-POISON</b> <b>0825 812 822</b> <b>01.40.05.48.48</b>	<b>SOS MEDECIN</b>  <b>3624</b>  <b>01.43.37.77.77</b>
------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	---	--

Sauveteur Secouriste :    Nom / Prénom    Etage     .....

   Nom / Prénom    Etage     .....

   Nom / Prénom    Etage     .....

- Intervenants en cas d'incident technique

### Pannes et problème de standard

Société : .....  .....

Société : .....  .....

### Pannes et problème d'ascenseurs

Société : .....  .....

Société : .....  .....

### Problème de verrouillage de la porte

Société : .....  .....

Société : .....  .....

## IX. CONSIGNES DE SECURITE

Dès votre première journée de formation, informez-vous sur l'ensemble des dispositions mises en place au niveau sécuritaire :

### ↳ Le Signal d'évacuation

- .....

### ↳ Les plans d'évacuation

- .....

### ↳ Les Sorties de secours

- .....

### ↳ Les consignes de Sécurité

- .....

### ↳ Le point de rassemblement

- .....

### ↳ Les boîtiers rouges d'alarmes

- .....

### ↳ Les extincteurs

- .....

### ↳ Les locaux à accès restreint

- .....

### ↳ Les guides Files

- .....

### ↳ Les serres Files

- .....



## PRINCIPE

L'évacuation de chaque secteur est normalement pilotée par les guides files et les serres files.

Lors de l'absence de guides files ou de serres files il est nécessaire de s'organiser rapidement avant d'évacuer : A savoir

- ✚ Il faut 2 Volontaires pour être guides files
- ✚ Il faut 2 volontaires pour être serres files

## LES GUIDES FILES

- ✚ Veiller à ce que l'évacuation s'effectue dans le calme
- ✚ Inciter toutes les personnes à quitter les lieux (même si le danger n'est pas visible)
- ✚ Regrouper et guider le personnel de leur secteur vers l'issue de secours la plus proche et la mieux appropriés
- ✚ Interdire toute marche – arrière
- ✚ Rassembler le personnel de son secteur et déterminée les absents avec l'aide des serres files
- ✚ Rendre compte à la direction du résultat et des problèmes rencontrés

## LES SERRES FILES

- ✚ Effectuer le dernier contrôle
- ✚ Vérifier qu'il ne reste aucune personne dans les bureaux et autres lieux de leur secteur
- ✚ Signaler aux guides leur arrivée sur le point de rassemblement
- ✚ Aider les guides à effectuer le comptage des personnels manquants
- ✚ Indiquer à la direction les difficultés rencontrées.

## 1. DONNER L'ALERTE :

A un des sauveteurs secouriste du travail présent dans l'entreprise. La liste des STT peut être demandé au client ou au service du personnel. Veiller à en prendre connaissance dès votre formation afin de connaître les personnes les plus proches de l'accueil en cas de nécessité.

## 2. PREVENIR :

**Dans le cas où la personne qui secourt vous demande** d'appeler les  
POMPIERS composer le 18 puis indiquer calmement :

- ↳ Nom et adresse de l'entreprise
- ↳ L'état de la victime (conscient / inconscient)
- ↳ Indiquer les blessures apparentes

Ne raccrocher pas le premier.

Prévenir également le responsable de site (client) afin qu'il soit au courant.

## 3. ORGANISER :

Guider les secours auprès de la victime

### QUELQUES CONSEILS :

- ↳ Rester calme
- ↳ Eviter l'attroupement autour de la victime
- ↳ Ne pas laisser la victime seule
- ↳ Eviter si possible de déplacer la victime
- ↳ Si la victime est consciente lui parler, la réconforter

## AYEZ LES BONS REFLEXES

### 1. Quels sont le rôle et la responsabilité du citoyen dans la mise en œuvre de Vigipirate ?

La vigilance de tous renforce l'efficacité du dispositif Vigipirate. Chacun doit maintenir un minimum de vigilance, surtout dans les lieux public très fréquentés, même dans les périodes qui peuvent donner une impression d'absence de menace.

Il s'agit notamment de respecter les consignes dispensées dans les gares, aéroports, lieux touristiques, centres commerciaux ainsi que dans les entreprises :

- ↳ Ne pas laisser l'espace accueil **sans surveillance**.
- ↳ Prévenir la sécurité ou le cas échéant le responsable de site d'un **pli/ coli/ bagage qui aurait été oublié**.
- ↳ Inviter les visiteurs à se soumettre **aux contrôles des agents de surveillance** et faciliter ce contrôle en indiquant que ce sont des **raisons de sécurité**
- ↳ Rendre compte aux agents de surveillance ou responsable de site **d'un comportement anormal**
- ↳ Veillez à ce que les visiteurs **ayant un casque de moto sur la tête l'enlever** et indiqué que ce sont des consignes de sécurité
- ↳ Veiller à ce que les consignes concernant les endroits qui font l'objet d'une **interdiction de se garer soient respectées**. Le cas échéant le signaler à la sécurité ou au responsable de site.

## 2. Quels sont les réflexes à avoir en cas de suspicion ?

L'activité d'un individu ou d'un groupe qui paraîtrait anormale doit être signalée à la sécurité ou du responsable de site.

Restez calme et ne laissez rien paraître pour ne pas alerté l'individu.

Le cas échéant, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez appelez de n'importe quel téléphone le 17 pour être mis en relation avec le commissariat de police ou la brigade de gendarmerie le plus proche.

## 3. Quel comportement adopter en cas d'attentat ?

Facilitez l'intervention des secours et des forces de l'ordre.

Respectez strictement les consignes des services de secours et des forces d'intervention.

***Dans tous les cas soyez rassurer la posture de vigilance permanente*** correspond à l'ensemble des mesures de vigilance et de protection mises en œuvre au quotidien pour renforcer la sécurité de tous. La partie visible de ce dispositif consiste à mettre en œuvre par exemple : des dispositifs statiques de surveillance (agents de sécurité, vidéo-surveillance)

↳ Des surveillances de l'espace public par des patrouilles (de police ou de gendarmerie, de militaires)

↳ Une adaptation du mobilier urbain pour limiter les vulnérabilités (poubelles, consignes)

## CONSIGNES : PLAN VIGIPIRATE

---

- ↳ Des aménagements d'espace en intégrant une approche de sûreté (stationnements des véhicules, circulation des piétons devant les établissements scolaires...)
- ↳ De nombreuses mesures ne sont pas visibles, mais tout aussi importantes. Elles concernent par exemple l'application de bonnes pratiques dans le domaine informatique, sanitaire ou alimentaire, le contrôle des marchandises dans les secteurs transports, ou encore l'application de normes de sécurité concernant l'utilisation, le transport ou le stockage de matières dangereuses...