



**CYCLE  
ACCUEIL / SECRETARIAT**

Réf	IOK/OK
Version	2
Date de création de la version	03-01-2025
Page	1 sur 6

Direction Générale

REDACTION	SIGNATURE	DATE	VALIDATION	SIGNATURE	DATE
ISMAEL OUATTARA	IOK	07-06-2024	KIDOU OUATTARA	OK	03-01-2025

**CYCLE :  
ACCUEIL / SECRETARIAT**



# CYCLE ACCUEIL / SECRETARIAT

Réf	IOK/OK
Version	2
Date de création de la version	03-01-2025
Page	2 sur 6

Direction Générale

## Table des matières

<b>CYCLE 01 : GESTION DE L'ACCUEIL ET DU SECRETARIAT .....</b>	<b>3</b>
❖ Objectif du cycle .....	3
❖ Objectif de contrôle interne .....	3
❖ Sommaire du cycle .....	3
<b>SOUS CYCLE 1.01: ACCUEIL DES VISITEURS .....</b>	<b>4</b>



## CYCLE ACCUEIL / SECRETARIAT

Réf

IOK/OK

Version

2

Date de  
création de la  
version

03-01-2025

Page

3 sur 6

Direction Générale

### CYCLE 01 : GESTION DE L'ACCUEIL ET DU SECRETARIAT

Accueillir des visiteurs ou des collaborateurs au sein d'une entreprise est un métier. L'accueil physique est le premier contact que le visiteur expérimentera dès son arrivée.

Il consiste à orienter et renseigner les visiteurs. Dans les deux à trois secondes suivant son arrivée dans les locaux, le visiteur se fait son opinion sur la manière dont il est reçu. Et celle-ci est déterminante pour l'image que véhicule l'entreprise. Il est donc impératif de soigner l'intonation, le sourire, la prestance et la politesse dès le premier regard et le premier mot prononcé face au visiteur.

#### ❖ Objectif du cycle

Il consiste à décrire les procédures d'accueil d'enregistrement et de réception du visiteur.

#### ❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise lors de l'accueil et de la réception du visiteur doivent donner les garanties que :

- La secrétaire est accueillante, souriante, disponible, aimable, polie, à l'écoute et bienveillante
- Elle agit de manière proactive, empathique et s'adapte à son interlocuteur
- Le visiteur se sent à l'aise et valorisé
- Le visiteur est orienté convenablement selon le motif de sa visite
- Le visiteur est reçu rapidement, et efficacement
- Les locaux sont propres et bien rangés.

#### ❖ Sommaire du cycle

N°	SOUS-CYCLES
PRA 1.01	Accueil des visiteurs
PRA 1.02	Réception des visiteurs



## CYCLE ACCUEIL / SECRETARIAT

Réf

IOK/OK

Version

2

Date de  
création de la  
version

03-01-2025

Page

4 sur 6

Direction Générale

### SOUS CYCLE 1.01: ACCUEIL DES VISITEURS

#### ❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités d'accueil des visiteurs

#### ❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise lors de l'accueil de visiteurs doivent donner les garanties que :

- L'accueil est agréable avec le sourire, la politesse, un ton agréable, chaleureux, courtois, aimable
- La secrétaire garde le sourire afin de rassurer son interlocuteur, de le mettre en confiance,
- La voix diffuse un bon état d'esprit, le dynamisme, l'enthousiasme
- Les coordonnées du visiteur ont été enregistrées
- Le visiteur est orienté vers la personne adéquat pour être reçu.

#### ❖ Sommaire du sous-cycle

N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Accueil du Visiteur	Secrétaire
2.	Reception du Visiteur	Tout membre de l'équipe Habilité



## CYCLE ACCUEIL / SECRETARIAT

Réf	IOK/OK
Version	2
Date de création de la version	03-01-2025
Page	5 sur 6

Direction Générale

Procédure	Accueil du visiteur
Acteurs	Secrétaire

### Tâches à exécuter :

- Accueillir le visiteur
- Ouvrir l'espace gestion puis celui réservé à l'enregistrement des visiteurs
- Enregistrer le visiteur en entrant les informations suivantes :
  - Nom
  - contact
  - Domaine d'activité
  - Motif de la visite
  - Sélectionner le membre de l'équipe qui le recevra
- Si le visiteur est accompagné, enregistrer aussi ces personnes en même temps que lui dans la partie autres précisions
- Attendre la réponse du membre de l'équipe sensé recevoir le visiteur
- Si pas de réponses dans les 2 minutes suivant l'enregistrement de la visite, le contacter discrètement par un canal digital ou téléphonique pour l'informer de la visite. Au cas échéant, aller vers lui
- En cas de dysfonctionnement du système d'enregistrement des visiteurs, enregistrer le visiteur dans un bloc note puis transmettre manuellement un email d'information avec les différentes informations utiles
- Aucun visiteur ne doit être reçu sans avoir été préalablement enregistré sauf disposition particulière clairement mentionnée
- Orienter le visiteur vers la personne adéquate

Formulaire(s) de support :	Système d'enregistrement des visiteurs
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	<b>Reception du visiteur</b>



## CYCLE ACCUEIL / SECRETARIAT

Réf	IOK/OK
Version	2
Date de création de la version	03-01-2025
Page	6 sur 6

Direction Générale

Procédure	Reception du Visiteur
Acteurs	Tout membre de l'équipe Habilité
<b>Tâches à exécuter :</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recevoir le visiteur</li><li>• Recueillir son besoin</li><li>• Spécifier le besoin du visiteur en posant des questions</li><li>• Prendre note dans l'espace dédié</li><li>• Se présenter, présenter l'entreprise et ses principales offres en mettant l'accent sur celles qui pourraient l'intéresser</li><li>• Répondre au besoin du visiteur</li></ul>
Procédure précédente :	Accueil du visiteur
Procédure suivante :	<b>Fin du sous cycle</b>