



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



ARS Normandie



MERCI À EUX

Chloé SAVEY
Assistante accueil

Depuis le début de l'épidémie, les agents de l'ARS Normandie sont mobilisés pour faire face à la crise COVID-19.

Chloé occupait le poste d'assistante d'accueil bien avant l'épidémie de COVID-19. Avec l'arrivée du coronavirus, l'accueil téléphonique s'est révélé être un poste central et primordial pour gérer l'inquiétude des usagers face aux nouvelles mesures en vigueur.

Depuis fin septembre au regard de l'augmentation de l'activité COVID, Chloé intervient en renfort en tant qu'Assistante en temps partagé entre le service Communication et le service des Affaires juridiques de l'ARS Normandie. Son parcours pluridisciplinaire permet d'apporter son aide à d'autres services.

Les personnes en charge de l'accueil téléphonique **répondent aux diverses questions des Normands en lien avec la COVID et transfèrent les demandes spécifiques aux services concernés.** Le standard reçoit 300 appels en moyenne par jour. En plein pic de crise, jusqu'à 800 appels ont été recensés par jour. Ces appels nécessitent la mobilisation de deux personnes au standard.

Ces deux agents d'accueil ont bénéficié à leur arrivée d'un accompagnement de la part de Chloé. Elle leur a partagé sa culture de l'Agence et sa connaissance du fonctionnement des services. Chloé a mis à profit son savoir-être en faisant preuve d'écoute et d'empathie pour répondre au mieux aux nombreuses sollicitations. Ses études dans le domaine du social lui permettent de **jouer un rôle rassurant auprès d'une population anxieuse.** Elle fait aussi preuve de patience et de pédagogie pour **assurer des réponses en cohérence avec les directives nationales et gérer le mécontentement de certains particuliers.** Aujourd'hui, deux personnes gèrent l'accueil téléphonique le matin et deux autres personnes assurent la gestion l'après-midi. Cette **cellule de crise standard** fonctionne du lundi au vendredi de 8h45 à 17h00. Les questions et les faits marquants sont remontés de façon hebdomadaire pour préparer les réponses. Une situation inédite pour Chloé, de par ses fonctions, elle admet ne jamais avoir pensé à faire partie intégrante d'une cellule de crise. Elle tient à remercier tous les agents pour leur collaboration et leur soutien.

Face à la crise,
le meilleur moyen est de
se concerter tous
ensemble afin d'apporter
une réponse adéquate

COVID-19
#TousMobilisés