

Le Conseil départemental
aux côtés de ses agents



Référentiel accueil

DIRECTION DE
L'EDUCATION ET DES
COLLÈGES



La loi du 13 avril 2004 relative aux libertés et responsabilités locales a acté le transfert des personnels Techniciens Ouvriers de Service (TOS) des collèges vers les effectifs des collectivités locales.

Les agents des collèges, à présent Adjoints Techniques Territoriaux des Etablissements d'Enseignement (ATTEE), remplissent aujourd'hui une pluralité de missions au sein des EPLE : restauration scolaire, entretien, maintenance des bâtiments et accueil.

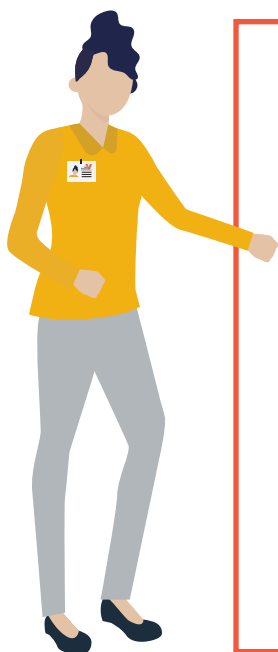
Dans ce contexte, le Conseil départemental du Val d'Oise a engagé un vaste travail de déclinaison des missions des agents des collèges, sous la forme des référentiels métiers. Constitués sous le pilotage de la Direction de l'Education et des Collèges dans le cadre d'une démarche partenariale associant les services du Conseil départemental, agents et équipes de direction des collèges, les référentiels métiers ont pour objectif de définir les niveaux de service requis dans les établissements. Ils fournissent dès lors un socle commun de référence aux équipes affectées au sein des EPLE visant l'harmonisation des pratiques et le maintien d'un niveau satisfaisant de service dans tous les collèges.

La Direction de l'éducation et des collèges

Agent d'accueil

L'agent d'accueil assure le **premier accueil**, l'**orientation** et l'**information** des visiteurs et des correspondants téléphoniques, la réception et le départ du courrier et des colis ainsi que la **sécurité** et la surveillance des accès et du tableau d'alarme incendie. Il assure le relai auprès de l'équipe de Direction.

TENUES DE TRAVAIL

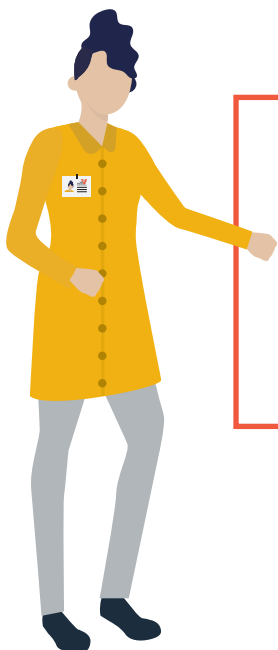


Mission d'accueil

Tenue civile correcte, soignée et adaptée.

Il est possible d'apporter une touche personnelle par le choix d'accessoires, de coiffure ou de maquillage mais la discrétion et la neutralité restent de mise.

L'agent d'accueil devra porter obligatoirement, de manière visible, sa carte professionnelle (badge du Département avec photo de l'agent et logo du Conseil départemental)



Mission d'entretien

Tenue réglementaire.

Une tenue composée d'une veste ou d'une blouse et d'un pantalon, de chaussures noires, fermées et coquées (chaussures de sécurité).

1

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

1 Niveau de service

FICHES PRATIQUES

5 Guide des bonnes pratiques

6 1. Accueil téléphonique

16 2. Accueil physique

3

SÉCURITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

29 Niveau de service

FICHES PRATIQUES

33 3. Gérer efficacement les clés

34 4. Appel d'urgence

35 5. Procédure d'évacuation

37 6. Procédure en cas d'intrusion

2

NETTOYAGE DES LOCAUX ET À PROXIMITÉ DE LA LOGE

27 Niveau de service

4

ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

39 Niveau de service

FICHES PRATIQUES

43 7. Réception des livraisons

Référentiel accueil

ACCUEIL PHYSIQUE
ET TÉLÉPHONIQUE

1

Niveau de service

ACCUEIL PHYSIQUE

ACTIVITÉS	CONDITIONS D'EXERCICE	MOYENS UTILISÉS (EPI, OUTILS, DOCUMENTS)	FORMATION
<ul style="list-style-type: none"> • Accueil du public (élèves, parents d'élèves, fournisseurs, prestataires, membres du Conseil départemental...). • Réalisation d'un premier niveau d'accueil et analyse de la demande : demander l'identité de la personne et le motif de la visite. • Faire patienter les visiteurs. • Orientation du public et information auprès de la personne ou du service compétent. • Indication des voies d'accès en fonction de la signalétique existante (déplacements exceptionnels pour accompagner le public). • Rédaction de messages (papier ou informatique) et transmission à l'interlocuteur concerné ou au secrétariat. • Réception des livraisons (hors cuisine). 	<ul style="list-style-type: none"> • Bonne visibilité sur les entrées extérieures et sur la porte d'entrée de la loge. • Borne d'accueil permettant de cacher à la vue du public les éléments personnels. • Zone d'attente pour faire patienter les visiteurs. • La décoration de la loge doit être neutre et validée par le Chef d'établissement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de ville correcte, soignée et adaptée (y compris pour les agents d'entretien qui effectuent les remplacements) conformément au règlement en vigueur. • Document relatif au pré-accueil. • Planning des professeurs (rdv, activités, salles). • Trombinoscope et liste du personnel Education Nationale de l'EPLE. • Ordinateur (avec accès à Mosaik ADC, à l'ENT). « message type » à construire. <div> <p>→ 2 - Accueil physique d'un visiteur, page 16</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les collègues externalisés, cahier de gestion des clés et cahier de présence pour le prestataire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil du public • Gérer un public difficile (public adulte et adolescent) • Maîtrise de soi • Confiance en soi • Communication écrite et verbale • Formation bureautique

RISQUES

Incivilité, agressivité.

Poste sédentaire, station assise prolongée.

EVOLUTION DES MISSIONS

Pré-évaluation en fonction des compétences de l'agent

Evolution vers une gestion informatisée des messages (messagerie informatique)

Evolution vers un registre informatique

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

ACTIVITÉS	CONDITIONS D'EXERCICE	MOYENS UTILISÉS (EPI, OUTILS, DOCUMENTS)	FORMATION
<ul style="list-style-type: none"> • Réception des appels. • Réalisation d'un premier niveau d'information : <ul style="list-style-type: none"> - Identité du correspondant - Objet de l'appel • Orientation de l'appel vers la personne compétente. • Rédaction de messages (papier ou informatique) et transmission à l'interlocuteur concerné ou au secrétariat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liaison entre l'agent d'accueil titulaire et son remplaçant pour le point sur les appels reçus, les messages à transférer... • Standard qui permet la mise en attente avec message vocal, le transfert d'appels... 	<ul style="list-style-type: none"> • Standard téléphonique et notice d'utilisation du standard. • Message d'attente (à mettre en place). <div> <p>→ Fiche pratique 1 – Accueil téléphonique, page 6</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Bloc « message type » à construire. • Protocole de réception d'un appel téléphonique. • Casques pour les agents qui en éprouvent la nécessité. • Fauteuil de bureau. • Message audio pour préciser les heures d'ouverture au public (lorsque l'agent d'accueil fait le ménage, par exemple) à mettre en place. • Répertoire téléphonique avec les interlocuteurs (profs, CPE, équipe de direction...). 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil physique et téléphonique du public • Communication écrite et verbale • Maîtrise de soi

RISQUES

Douleurs (cervicales, épaules).

Problèmes auditifs.

Problèmes de circulation.

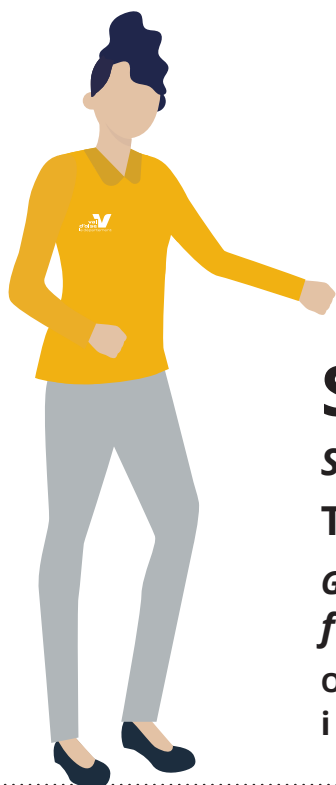
EVOLUTION DES MISSIONS

Evolution vers une gestion informatisée des messages (messagerie informatique)

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

COMPÉTENCES

Savoir être	Savoir faire	Savoir
<ul style="list-style-type: none"> • Aimable • Poli(e) • Grande discrétion • Calme • Rassurant(e) • Diplomate • Curieux(se) • Courtois(e) • Dynamique • Apaisant(e) • Adaptabilité • Disponibilité • Respect de la confidentialité et du droit de réserve • Soigneux(se) • Réactif(ve) • Sens de l'écoute • Sens du contact avec les collégiens tout en gardant une posture professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le public avec courtoisie et politesse • Orienter physiquement les interlocuteurs • S'exprimer clairement • Reformuler les demandes • Evaluer le degré d'urgence d'une demande • Gérer les situations de conflits ou de stress • Apaiser les tensions • Gérer son temps de travail • Savoir analyser une situation • Utiliser un standard téléphonique • Prendre des notes • Savoir synthétiser un message écrit ou oral • Anticiper et prévenir les incidents • Avoir une bonne élocution • Rechercher et mettre en relation des correspondants 	<ul style="list-style-type: none"> • Activités et fonctionnement de l'établissement • Annuaire et interlocuteurs internes • Acteurs, partenaires (Conseil départemental, par ex...) • Connaissance de base de l'institution départementale (notamment la Direction de l'Education et des Collèges) • Spécificités du public adolescent • Techniques d'accueil physique et téléphonique • Règles de fonctionnalités du standard téléphonique • Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous • Règles de base en orthographe et grammaire • Règles de politesse • Règles de présentation



Souriant(e)

Sens du service public

TRAVAIL EN ÉQUIPE

Garantir une information fiable au public

Organisation administrative interne du collège

Savoir utiliser les bases des outils bureautiques

Gérer les priorités

Technique d'écoute

Communication écrite et orale

Fiches pratiques

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Guide des bonnes pratiques

1. Accueil téléphonique
2. Accueil physique

Préambule

Avant même d'appliquer les bonnes pratiques en accueil téléphonique et physique, il est primordial de commencer par bien se conformer au mode de fonctionnement du traitement des appels défini par la Direction du collège.

Le premier contact, qu'il soit téléphonique ou physique, est à la fois complexe et décisif car il est la **première image que l'appelant ou le visiteur va se faire du collège**. Le soin porté à cet accueil permet non seulement d'**établir une relation positive avec une personne** - ce qui peut désamorcer/atténuer des comportements agressifs - et de véhiculer les valeurs que cherche à mettre en avant chaque établissement scolaire.

ACCUEILLIR, C'EST SAVOIR RECEVOIR.

L'agent d'accueil doit respecter des règles de tenue, de courtoisie et de langage et sa mission alterne plusieurs fonctions : **l'accueil, l'orientation des visiteurs, l'accueil téléphonique, quelques tâches administratives**. Par la qualité de son accueil physique, il **contribue aussi à l'image qu'une personne peut se faire du collège** par le professionnalisme qu'il met en avant, par la posture adoptée, par l'organisation dont il fait preuve dans la prise en compte de la demande et par la tenue de son espace de travail.

Tout, ou presque, passe par le téléphone, véritable **fil rouge de la relation de l'usager au collège**. L'agent d'accueil est l'entrée de ce canal de communication qui concentre, à lui seul, toutes les demandes de renseignements, de RDV, les réclamations d'usagers mécontents, les relations aux institutions administratives ou judiciaires, aux entreprises... Il est aussi le premier interlocuteur vers qui le personnel aura le réflexe de s'adresser pour savoir ce qui s'est passé durant leur absence ou leur indisponibilité.

Le poste d'agent d'accueil est donc un poste clé/central dans le fonctionnement du collège, à la fois dans les relations internes et externes. Cette fonction demande à l'agent d'accueil une grande discrétion professionnelle nécessaire pour garantir la confidentialité des informations communiquées.

Plus la fonction d'accueil sera efficace et cordiale, plus le public aura une image positive du collège, et plus sera favorisée la fluidité de l'information et de la communication professionnelle, à l'intérieur et à l'extérieur du collège.

1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



Les outils et accessoires nécessaires

Registre « réception d'un appel téléphonique »
à jour et facilement accessible (version papier ou informatique).

Standard téléphonique.

Support à la prise de notes ou de messages (informatique, bloc papier pré rempli « message type ») Stylo.

Définition

L'agent d'accueil assure le premier accueil des correspondances téléphoniques.

Il applique les règles de politesse et d'écoute pour réceptionner les appels, analyser la demande et orienter vers l'interlocuteur compétent.



Disposer de tous documents apportant une information sur les activités et l'organisation de la vie du collège au quotidien : organigramme, annuaire, planning, RDV (parent/professeur, visite d'entreprise, travaux...)

Lors de la coupure loge, l'agent d'accueil titulaire fait la liaison avec l'agent remplaçant afin d'assurer la continuité du service. Il s'agira de faire un point sur les appels reçus et les messages à transmettre, sur des situations sensibles et des points de vigilance à avoir.

Consignes

- Réceptionner l'appel avec une bonne élocution verbale et obtenir un premier niveau d'information : identité du correspondant et objet de l'appel en utilisant les règles de politesse et d'écoute.
- Faire répéter ou reformuler la demande pour s'assurer d'avoir bien compris.
- **Renseigner le registre « réception d'un appel téléphonique »** (page 15).
- Savoir estimer et gérer les appels prioritaires.
- Transmettre l'appel vers la personne compétente si elle est disponible.
- Si la personne concernée est absente ou indisponible, synthétiser de manière lisible les informations essentielles à retransmettre ainsi que le nom et les coordonnées de l'appelant.

1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Décrocher le téléphone Présenter l'établissement



Organisation / Savoir être

Décrocher rapidement et ce, dans l'idéal, avant la 3ème sonnerie, afin de donner une image de disponibilité et de traitement rapide des appels.

Bien articuler de façon à avoir une élocution claire (ne pas marmonner)
Parler de manière claire et posée pour se faire comprendre.



Expressions

Présenter le collègue :

- Annoncer le nom et la ville de votre collègue
- Dire bonjour

Ex : *Collège Le moulin à Vent à Cergy, bonjour !*



Le simple « Allô » est à bannir parce que beaucoup trop impersonnel. Il est important de personnaliser d'emblée le contact, de rassurer l'utilisateur sur le fait qu'il a appelé le bon établissement.

Etablir le contact



Organisation / Savoir être

Avoir un ton enjoué, dégager une bonne humeur qui crée de facto une bonne entente avec l'interlocuteur.

Reformuler la demande pour être sûr d'avoir bien compris l'objet de l'appel et pour orienter correctement.



Expressions

Demander à votre correspondant :

- *Que puis-je faire pour vous ?*
- *Quelle est votre demande/ l'objet/la raison de votre appel ?*
- *C'est à quel sujet ?*
- Ex : « si je comprends bien, vous voulez.... »



Demander à l'interlocuteur de préciser sa demande si elle n'est pas claire ou si des éléments d'informations manquent pour répondre. La personne qui appelle doit sentir que son interlocuteur lui porte un véritable intérêt.

Toutefois, pour certains interlocuteurs le motif n'est pas à demander : Rectorat, Inspection académique, Conseil départemental, police, service juridique, services médico-sociaux.

1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Prise d'identité



Organisation / Savoir être

Une fois que vous avez bien compris la demande, n'hésitez pas à faire épeler le nom ou faire répéter si vous n'avez pas bien compris pour avoir la bonne orthographe.



Expressions

Demander à votre correspondant, sous la forme, « *Qui dois-je annoncer ? qui le demande ?* »

- Son nom ou le nom de sa société/ service
- Coordonnées téléphoniques
- Le motif / l'objet de son appel



ECOUTER, c'est être attentif et tenir compte des informations que notre correspondant nous donne. **AVOIR UNE ECOUTE ACTIVE**, c'est écrire ce qui est dit et non ce que nous croyons comprendre ou ce que nous déduisons.

NOTER DURANT L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE LES POINTS ESSENTIELS DE L'APPEL QUI VOUS PERMETTRONT D'OBTENIR UNE REPONSE CLAIRE ET RAPIDE A LA DEMANDE.

Transférer l'appel



Organisation / Savoir être

La demande est bien comprise, le correspondant est orienté vers la personne compétente.

Précisez bien le nom de la personne à qui vous transférez l'appel et annoncez à la personne demandée le nom de l'appelant et, éventuellement, l'objet de son appel.



Expressions

« *Merci de rester en ligne, je vous mets en relation avec Mme ou M X* »

« *Je vais voir si il est possible de le joindre immédiatement, merci de patienter* »

1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Prendre un message



Organisation / Savoir être

La personne compétente est absente ou la personne demandée n'est pas disponible.

S'assurer d'avoir les informations essentielles à la rédaction du message qui sera transmis ultérieurement.



Expressions

« Il n'est pas possible de le joindre actuellement, M X est à l'extérieur/en RDV. Puis-je prendre un message ? / je vous propose de rappeler (indiquer le jour ou l'heure) »



Veillez à avoir un document adapté et immédiatement accessible pour noter le message

Terminer l'appel



Organisation / Savoir être

Conclure la communication téléphonique par une formule de politesse.

Si l'interlocuteur vous apporte une information (exemple : un parent pour prévenir de l'absence d'un élève, la confirmation ou annulation d'un RDV...).



Expressions

« Au revoir M., je vous souhaite une bonne journée »

« Au revoir, je vous remercie pour votre appel »



Le simple « Au revoir » est à bannir parce que beaucoup trop impersonnel. Il est important de soigner la prise de congé en ajoutant une formule de politesse.

1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Bien s'exprimer

NE DITES PAS

Ne quittez pas
Allo, j'écoute

C'est pourquoi ?

C'est de la part de qui ?
Qui est à l'appareil ?
Comment ça s'écrit ?

Dites moi votre problème, je lui
dirai si je le vois / à l'occasion

Il n'est pas joignable pour le
moment
Il n'est jamais dans son bureau

Je vais voir si on peut le
déranger

Vous patientez ou vous
rappelez ?

Essayez toujours de rappeler
demain
Ils sont tous partis
Il n'y a plus personne

C'est vous que j'ai déjà eu 3 fois ?

J'entends rien, parlez plus fort !

MAIS DITES

Merci de rester en ligne
Collège Carnot à ARGENTEUIL, Bonjour

C'est à quel sujet ? Que puis-je pour vous ?
En quoi puis-je vous être utile ?
En quoi puis-je vous aider ?

Qui dois-je annoncer ?
Qui le demande ?
Pourriez-vous épeler votre nom, s'il vous
plaît ?

Dites-moi en quoi puis-je vous aider ?
Il aura votre message dès son retour
Je lui transmettrai votre message dès que
possible

Il n'est pas possible de le joindre en ce
moment M. X est absent. Puis-je prendre un
message pour lui ?

Je vais voir s'il est possible de vous le passer

Préférez-vous rester en ligne ou rappeler plus
tard ?

Je vous conseille de rappeler demain matin
à 10h
Vous appelez un peu tard ce soir, pouvez-
vous rappeler demain à 9h ?
Où pouvons-nous vous rappeler demain ?

Je crois que nous avons déjà été en contact
/ nous avons déjà échangé ensemble / Il me
semble que vous nous avez déjà appelé

Je suis désolé, je vous entends mal ! Pourriez-
vous répéter, s'il vous plaît ?

1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Ne pas faire - A faire

Organiser son accueil



A ne pas faire

Avoir un accueil désorganisé c'est-à-dire des documents non actualisés, en fouillis, entassés qui vont demander un temps de recherche ou amener à écrire sur des morceaux de papiers ou post-it volant.

Attendre qu'on vous donne les informations du jour.

Ne pas être au courant de la vie du collègue.



A faire

S'organiser pour disposer à portée de main de tous les documents utiles pour traiter la demande du public : bloc note spécifique pour les messages, stylo, ordinateur allumé, annuaire du collège, personnel absent, numéros d'urgence...

Demander quotidiennement les **informations nécessaires pour connaître l'activité du collège** (réunions, visites entreprises, événements exceptionnels...)

Décrocher le téléphone



A ne pas faire

Laisser sonner le téléphone alors que vous parlez physiquement à une personne.

Traiter un autre appel alors que vous n'avez pas terminé l'appel précédent.

Avoir un double appel.



A faire

Décrocher rapidement le téléphone : **pas plus de 3 sonneries**.

Vous êtes déjà en ligne

Décrocher avec les formules de présentation et de politesse en demandant de bien vouloir patienter. Précisez que vous traitez un appel.

Mettre en place un message vocal d'attente pour indiquer à l'appelant que les lignes sont occupées.

1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Ne pas faire - A faire

Organiser son accueil



A ne pas faire

Marmonner
Avoir une intonation automatique ou dépersonnalisée
Avoir un débit de paroles trop rapide

Utiliser un vocabulaire familier

Couper la parole de l'appelant : « *je ne comprends rien à ce que vous me dites* »
« *Attendez ! Je dois ouvrir le portail !* »

« *Je ne sais pas. Ce n'est pas moi qui m'en occupe. Rappeler plus tard !* »



A faire

Articuler pour être compréhensible et agréable.

Adopter une intonation orientée vers la **convivialité**, la compréhension.

Parler de manière claire et posée, ni trop lentement, ni trop rapidement.

Etre capable d'**adapter son niveau de langage** en fonction de l'appelant (respectueux pour un institutionnel, compréhensif et à l'écoute pour un parent).

Etre **accueillant** c'est-à-dire être aimable et attentif, courtois et à l'écoute Le sourire s'entend !

Laisser votre interlocuteur vous exposer sa demande sans l'interrompre avant d'avoir compris si vous pouvez y répondre, si vous devez transférer l'appel ou prendre un message. Cela démontre une **capacité d'écoute** et donc une prise en considération des motifs de l'appel.

Posez des questions exclusivement ouvertes pour mieux comprendre son appel téléphonique : « *Que puis-je faire pour vous ?* » « *Quel est l'objet de votre appel ?* »

Faire preuve de réactivité et donner toutes les réponses que vous connaissez ; si vous ne les détenez pas : « *Je vous demande quelques instants pendant que je recherche cette information pour vous* »

1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Ne pas faire - A faire

Laisser un message de type :

« M X a appelé vous devez le rappeler »
n'apporte aucune information concrète
sur l'objet de l'appel, son urgence...

Retranscrire un message clair et précis :
Votre prise de notes doit être fidèle à ce
qu'on vous dit en reprenant les éléments es-
sentiels. Le contenu de votre message doit
reprendre les éléments essentiels suivants :

- **Qui** doit-on rappeler ?
- **Pourquoi** (l'objet de l'appel) ?
- **Quand** (sous quels délais doit-on rappeler ou être rappelé) ?
- **Où** (au bureau, sur le portable...) ?
- **Comment** (quelles informations sont attendues) ?

Prise de notes



A ne pas faire

Poser des questions et ne pas tenir compte de ce que l'on nous répond ou se concentrer uniquement sur les questions que l'on doit poser ou sur ce que l'on doit dire.

Devancer la demande en coupant la parole / répondre à la place de.

Faire plusieurs choses à la fois et ne prendre l'information qu'à l'oral.

Ne pas comprendre la demande et transmettre un message incompréhensible.

En cas d'absence ou avant
transfert d'appel



A faire

Avoir une écoute active c'est savoir se taire et vouloir **comprendre les informations communiquées**. C'est en **reformulant** que l'on s'assure auprès du correspondant d'avoir bien compris : « *si j'ai bien compris, vous souhaitez....* »

Prendre des notes permet de se concentrer exclusivement sur ce que nous dit notre correspondant.



Vous n'êtes pas la personne qui va résoudre le problème mais la personne qui va faire du lien à travers la prise de message pour traiter la demande ; d'où l'importance des éléments demandés qui permettront la compréhension et le traitement de la demande par la personne demandée.

1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Ne pas faire - A faire

Terminer l'appel



A ne pas faire

Une prise de congé cavalière : raccrocher trop rapidement une fois la demande traitée, ne pas utiliser de formule de politesse, raccrocher sur un différent, une incompréhension.

Diffuser auprès du personnel des informations dont on est détenteur ou le premier averti.



A faire

Conclure positivement en donnant des solutions ou des pistes de réponses, laisser la possibilité de rappeler ou orienter vers le bon interlocuteur.

Terminer par une **formule de politesse**.

Faire preuve de **discretion professionnelle**. Vous êtes le canal de toutes les informations dont parfois d'informations sensibles ou confidentielles.



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Registre réception des appels téléphoniques

[illegible]

2 ACCUEIL PHYSIQUE

D'un visiteur



Les outils et accessoires nécessaires

Interphone et caméra.

Registre « visiteur » à jour et facilement accessible (version papier ou informatique).
Stylo.

Définition

L'agent d'accueil est le premier interlocuteur de tout visiteur. Son rôle est d'assurer un accueil de premier niveau auprès des visiteurs : accueillir, analyser la demande, renseigner/informer et orienter vers le bon interlocuteur. Par la qualité de son accueil, il est le garant de l'image que l'usager aura de la collectivité et de l'organisation de l'établissement. Il contribue aussi dans sa fonction d'accueil à la sûreté et à la sécurité au sein de l'établissement.

Consignes

- Filtrer les visiteurs : demander l'identité, le motif de la visite.
- Avoir une bonne élocution et ne pas hésiter à reformuler la demande.
- Ouvrir l'accès au collège et veiller à sa bonne fermeture dès l'entrée du visiteur
- Vérifier l'identité du visiteur *
- **Faire renseigner et signer le registre « visiteur » ou « entrées et sorties »** (page 26).
- Avertir la personne demandée de l'arrivée du visiteur.
- Orienter le visiteur.



Disposer de tous les documents apportant une lisibilité sur le fonctionnement du collège : organigramme, annuaire, planning, RDV parent/professeur, visite d'entreprise...

Lors de la coupure loge, l'agent d'accueil titulaire fait la liaison avec l'agent remplaçant afin d'assurer la continuité du service.

En tant qu'acteur de l'accueil, contacter rapidement votre hiérarchie fonctionnelle afin de signaler toutes difficultés rencontrées dans le bon exercice de vos missions qui pourraient vous faire courir un risque / vous mettre en danger (caméras HS, dysfonctionnements des accès, situation suspecte).

** Il convient là que le visiteur entende qu'on n'exige pas de lui sa carte d'identité mais bien qu'il justifie de son identité.*



Afin d'identifier les personnes extérieures au collège, un badge visiteur peut être remis au visiteur une fois que son identité est vérifiée.

2 ACCUEIL PHYSIQUE

Accueillir avant l'entrée dans le collège



Organisation / Savoir être

Demander au visiteur de se présenter via l'interphone du portail et de préciser la raison de sa venue.



Expressions

« Bonjour Mme... Quel est le motif/la raison de votre venue/visite /présence ? » ou « c'est à quel sujet » ?
« Pouvez-vous me donner votre identité » ?



Pour certains interlocuteurs le motif n'est pas à demander : Rectorat, Inspection académique, Conseil départemental, police, service juridique, services médico-sociaux.

Visiteur sans RDV



Organisation / Savoir être

Le visiteur n'est pas autorisé à entrer :

- Demander à la personne de prendre RDV par téléphone

Le visiteur est autorisé à entrer :

- Demander la présentation d'une pièce d'identité pour vérifier l'identité
- Inviter à remplir le registre visiteur
- Traiter la situation et/ou orienter vers la personne concernée



Expressions

« Je suis désolée, Mme X est à l'extérieur. Je vous invite à prendre RDV par téléphone »

« Mme X, j'ai M. Dupont à l'accueil et il souhaiterait prendre RDV avec vous /s'entretenir avec vous. Etes-vous disponible pour le recevoir » ?

2 ACCUEIL PHYSIQUE

Visiteur avec RDV



Organisation / Savoir être

- Demander la présentation d'une pièce d'identité pour vérifier l'identité
- Inviter à remplir le registre visiteur
- Prévenir la personne demandée de l'arrivée du visiteur
- Orienter / guider vers la personne demandée
Ou faire patienter, si possible, dans une zone d'attente si la personne n'est pas encore disponible pour accueillir le visiteur
- Informer le visiteur de repasser à l'accueil pour indiquer son heure de départ



Expressions

« Mme X, votre RDV de 10h est arrivé. Puis-je le faire avancer vers votre bureau ? Dois-je le faire patienter » ?

« J'ai averti Mme X de votre arrivée. Je vous remercie de patienter. Mme X va vous recevoir »



La carte d'identité est demandée dans le but de vérifier l'identité déclarée par le visiteur (en lien avec un élève, nom qui correspond bien à un RDV...) et non pas dans le but de procéder à un contrôle d'identité.

S'assurer que le logo correspondant au dispositif VIGIPIRATE est bien actualisé et visible pour le visiteur de manière à ce que la demande de vérification d'identité ou toute autre procédure mise en place par la Direction du collège soit plus facilement comprise et acceptée.

Départ du visiteur



Organisation / Savoir être

- Le visiteur oublie de s'arrêter à l'accueil :
- Interpeler le visiteur pour lui rappeler de signer et de renseigner l'heure de départ
 - Depuis votre loge
 - A partir de l'interphone avant d'ouvrir le portail

Le visiteur se présente à la loge



Expressions

« M. pourriez-vous renseigner le registre sur l'heure de votre départ ? »

« M. vous avez oublié de signer le registre avant de repartir. Pourriez-vous revenir à la loge, s'il vous plaît ? »

« Je vous remercie. Au revoir, M.
Je vous souhaite une bonne journée »

2 ACCUEIL PHYSIQUE

Ne pas faire - A faire

Organiser sa prise de poste



A ne pas faire

La présentation physique :

Etre à la loge en tenue de ménage (blouse...).

La posture professionnelle :

Etre en train de grignoter, de regarder son portable, finir de lire un article, parler au visiteur sans le regarder.

Organiser son espace de travail :

Avoir des objets personnels (plantes, décorations aux murs, sur les vitres ou au sol, sur les bureaux ou banque d'accueil) qui occultent la vue, qui encombrent inutilement le poste de travail.

Se rendre compte d'un dysfonctionnement en plein service et ne pas pouvoir assurer son rôle.



A faire

Avoir une présentation et une tenue vestimentaire adaptée pour accueillir.

Il est possible d'apporter une touche personnelle par le choix d'accessoires, de coiffure ou de maquillage mais la discrétion et la neutralité restent de mise.

A l'arrivée de tout visiteur, être en situation professionnelle et **adopter une posture d'accueil**. Se préparer en attendant l'arrivée du visiteur à être accueillant avant même de dire « *Bonjour* » : être souriant, poli et courtois.

Avoir un espace de travail accueillant : une banque d'accueil ou un bureau dégagé, aéré où seuls sont rapidement accessibles les outils de travail propre à l'accueil : standard téléphonique sans poussière, les divers registres identifiés nécessaires au quotidien (registres visiteurs, appels, livraisons....), stylos, annuaires internes, ordinateurs allumés et écran des caméras extérieures facilement visibles /dans votre champ visuel depuis votre poste de travail.

Vérifier le bon fonctionnement de vos appareils(standard téléphonique, système d'alerte, ordinateurs, talkie-walkie...) dès la prise de poste pour le signaler rapidement.



Un accueil mal organisé peut produire un effet négatif sur votre image et celle du collègue.

2 ACCUEIL PHYSIQUE

Ne pas faire - A faire

Accueillir



A ne pas faire

S'adresser au visiteur sur un ton et avec une expression familière.

S'adresser au visiteur sans le regarder
Ne pas regarder le visiteur car vous venez de prendre une communication téléphonique.

Regarder la carte d'identité par automatisme.

Faire attendre le visiteur.
Chercher son registre visiteur et son stylo.
Chercher de manière prolongée le numéro d'un poste pour prévenir d'une arrivée.

Ne connaître que les prénoms du personnel.

Sortir trop spontanément de la loge.
Rester aux abords de la loge.
Faire des allers retours réguliers vers des lieux éloignés de la loge.



A faire

Avoir une bonne élocution, une voix posée et s'exprimer correctement dans un langage courant.
Avoir un ton modéré et **être poli même avec ceux qui ne le sont pas**.

Le regard doit être dirigé vers le visiteur.
Regarder en souriant le visiteur, le saluer de la tête, l'inviter à prendre un siège ou à patienter de la main.

Vérifier que le nom annoncé ou inscrit correspond bien à la carte visée/vérifiée ou écrivez vous-même le nom indiqué sur la carte d'identité.

Etre disponible, accueillir poliment avec le sourire.
Etre organisé.
Avoir un espace de travail organisé.

Connaître le nom et service du personnel et maîtriser ses outils de travail

Maintenir toujours une distance physique de communication avec les visiteurs.
Conserver toujours le visuel depuis votre loge vers les caméras et abords du collègue.
Communiquer par talkie-walkie avec les assistants d'éducation si vous avez besoin d'informations ou de détails.
Organiser votre espace et vos activités de manière à ne pas avoir à sortir inutilement ou trop souvent de votre loge.

2 ACCUEIL PHYSIQUE

Ne pas faire - A faire

Le visiteur dit avoir RDV.

Le laisser entrer sans rien demander de plus.

Le laissez entrer sans prendre le temps de demander quoique ce soit, alors que vous êtes occupé.

L'orienter vaguement à l'intérieur du collège.

Laisser sonner le téléphone alors que vous parlez physiquement à une personne.

Soyez toujours sûr de **qui vous laissez entrer**, si vous avez un doute faites patienter et renseignez vous.

Demander des détails qui vous permettent de vous assurer que la personne a bien RDV (son nom et celui de la personne du collège).

Mettre en attente votre activité et suivre la procédure voulue ; si ce n'est pas possible faites attendre en indiquant au visiteur extérieur de patienter et terminer rapidement.

Le visiteur doit être guidé afin de se diriger sans erreur et le plus rapidement possible vers la personne qu'il doit rencontrer.

Laisser sonner 3 fois et mettre en attente ou faire patienter pour signifier que vous avez pris l'appel en compte et terminer avec la personne.



L'attitude du visiteur dépend, en partie, de celle de la personne qui l'accueille. Il doit se sentir dans une relation confortable. Sourire participe à le faire patienter et le regarder à lui faire comprendre qu'il est pris en compte.

Traiter la demande



A ne pas faire

Parler en utilisant des phrases négatives
« M. X n'est pas disponible ou n'a pas terminé avec son dernier RDV / il n'est jamais à l'heure »



A faire

Utiliser un **vocabulaire et des phrases positifs**

« M. X sera de retour en début d'après-midi »
« M. X est toujours en RDV, je vous invite à patienter / Je préviens son secrétariat de votre arrivée ».

2 ACCUEIL PHYSIQUE

Ne pas faire - A faire

Utiliser des mots parasites : « euh, bon ... hein ? ».

Couper la parole ou s'impatienter car la situation exposée ne paraît pas claire ou compréhensible.

Laisser un visiteur sans réponse, sans interlocuteur ce qui peut parfois générer de l'impatience, de la colère, de l'agressivité chez le visiteur.

Garder le sourire.

Faire preuve de compréhension.

Laisser finir de parler la personne, puis **reformuler pour montrer que vous avez compris**.

Un collègue à proximité peut aider à mieux comprendre.

Formuler le fait de ne pas avoir compris et demander à la personne de réexpliquer calmement sa demande.

Présenter systématiquement des solutions de remplacement quand le visiteur n'a pas obtenu satisfaction.

« Je suis désolé, M. X est absent. Vous pourriez voir Mme Untel. Souhaitez-vous que je la contacte pour qu'elle vous reçoive ? ».

Prendre congé



A ne pas faire

Ignorer ou ne pas voir la personne qui sort.

Regarder sans saluer si le visiteur vous ignore.

Sortir de la loge et courir après la personne qui a oublié de renseigner le registre en partant.



A faire

Porter son attention régulièrement sur les ouvertures donnant sur l'extérieur.

Faire de la loge le passage obligé et y faire renseigner le registre visiteur.

Avoir toujours une formule de politesse.

Renseigner l'heure de départ à sa place.

2 ACCUEIL PHYSIQUE

Conseils

Les trois réflexes à avoir lors d'un accueil physique :

- **Le sourire** systématique permet au visiteur de percevoir que vous êtes prêt à l'accueillir, il ne se sent pas un intrus
- L'utilisation de **formules de politesse** courtoises :
 - « *Bonjour Madame, Monsieur, en quoi puis je vous être utile ?* » ou « *En quoi puis-je vous aider ?* » ou « *que puis-je pour vous ?* »
- **Bien s'exprimer**, c'est articuler clairement, avoir un débit de parole adapté (ni trop lent ni trop rapide), utiliser un vocabulaire simple, avoir un ton chaleureux, adopter un discours positif



2 ACCUEIL PHYSIQUE

Conseils

Les trois qualités d'un accueil physique efficace :

01

L'ACCUEIL DOIT ÊTRE IMMÉDIAT : même si vous êtes déjà occupé, le visiteur doit être pris en charge à minima et cela passe en lui demandant l'objet de sa visite.

Si vous devez vous absenter de la loge, informer de votre absence et solliciter quelqu'un de disponible pour vous remplacer ; à défaut, placer un petit panneau sur lequel vous indiquez la durée de votre absence et informez vos collègues du lieu où vous vous rendez.

02

L'ACCUEIL DOIT ÊTRE ACTIF de manière à pouvoir renseigner le visiteur : vous devez vous autoriser à reformuler une demande si elle ne vous paraît pas claire (« *Si je comprends bien ce que vous me demandez...* ») ou à demander à votre interlocuteur de réexpliquer plus précisément sa demande « *Pourriez-vous me préciser votre question ?* »

Une fois la réponse donnée, assurez-vous qu'elle a bien été comprise ; n'hésitez pas à donner des informations pratiques qui guideront, faciliteront ou compléteront la compréhension de votre réponse. Cela évitera au visiteur de revenir vers vous par manque d'information.

Vous ne pouvez pas satisfaire la demande : Ne jamais laisser un interlocuteur sans réponse et savoir lui **proposer des solutions intermédiaires**.

Vous n'avez pas la réponse alors indiquez au moins par qui la demande sera traitée. Proposez de prendre un message mais ne laissez pas de message en attente plus de 24h car le risque est de l'oublier.

Ainsi, le visiteur perçoit immédiatement votre sens du service, votre bonne volonté à vouloir le satisfaire.

03

L'ACCUEIL DOIT ÊTRE JUDICIEUX : **avoir toujours des informations à jour** sur le fonctionnement et les activités du collège pour donner des réponses adaptées aux demandes. En qualité de responsable de l'accueil, votre devoir de réserve doit **préserver les informations confidentielles qui vous sont confiées dans le cadre professionnel**.

2 ACCUEIL PHYSIQUE

Conseils

Les atouts pour orienter un interlocuteur :

- Avoir une **bonne connaissance du fonctionnement de l'établissement** et être au courant des actualités du collège (sortie scolaire, absence du personnel...)
- Etre en possession de tous les documents utiles pour bien informer et orienter

- **SAVOIR ÉCOUTER, C'EST :**

- L'arrêt immédiat de ce que vous êtes en train de faire
 - Un regard attentif dirigé vers votre interlocuteur
- L'utilisation de formules comme : « je comprends bien...oui, bien sûr »

Une écoute attentive permet d'analyser le contenu de la demande ou de la question et ainsi de pouvoir mieux y répondre. Cela permet aussi de prendre la main sur l'échange en posant les questions qui vont vous aider à cerner la demande pour informer ou orienter.

- **AVOIR DU TACT, C'EST :**

- S'abstenir d'émettre un jugement de valeur ou une appréciation sur votre interlocuteur
 - Etre discret : **préserver la confidentialité de l'échange**, il s'agit là de votre devoir de réserve
- Rester ferme face à un interlocuteur agressif tout en restant courtois

EXEMPLE

Un parent : « *Bonjour, puis je avoir des renseignements sur l'orientation des élèves ?* »

En écoutant, vous savez déjà que vous devrez à votre tour lui poser les questions suivantes :

« *Quel est l'âge de votre enfant ?* »

« *Dans quelle classe est-il ?* »

Vraisemblablement cette demande sera orientée vers le conseiller d'orientation.

ACCUEIL PHYSIQUE

Registre visiteurs

[illegible]

Référentiel accueil

NETTOYAGE DES LOCAUX ET À
PROXIMITÉ DE LA LOGE

2

Niveau de service

NETTOYAGE DE LA LOGE ET À PROXIMITÉ

ACTIVITÉS	CONDITIONS D'EXERCICE	MOYENS UTILISÉS (EPI, OUTILS, DOCUMENTS)	FORMATION
<ul style="list-style-type: none"> Nettoyage, aspiration et désinfection de certains locaux : par exemple, pôle administratif, pôle santé (infirmerie, bureaux du médecin et de l'assistante sociale...), salles de réunions, couloirs, parties communes des logements de fonction, sanitaires aux abords de la loge et hall aux abords de la loge. Nettoyage et rangement de son matériel (nettoyage du chariot, vidage des seaux, lavages des franges...). <p>ACTIVITÉS DANS LE CADRE DU NETTOYAGE :</p> <ul style="list-style-type: none"> Aération des locaux Vidage des corbeilles Nettoyage des bureaux Désinfection des téléphones et claviers Balayage à la gaze électrostatique Secouement ou aspiration des tapis Nettoyage des vitres (sauf collèges externalisés) Lavage du sol... <p>NETTOYAGE ET DÉSINFECTION DE LA LOGE :</p> <ul style="list-style-type: none"> Aération des locaux Vidage des corbeilles Balayage à la gaze électrostatique Lavage Dépoussiérage du bureau Désinfection des claviers et des combinés (standard, interphones...) Nettoyage des vitres 	<p>En fonction de la distance de la loge avec les autres bâtiments.</p> <p>Chariot supplémentaire nécessaire si nettoyage dans plusieurs bâtiments non contigus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Chariot de ménage classique (lavage, poubelles). Equipement de Protection Individuelle. Désinfection des combinés et des claviers à l'aide de lingettes. Fiches techniques des produits d'entretien utilisés. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestes et postures (PRAP) Technique manuelle de nettoyage des locaux administratifs Dosages des produits Techniques d'hygiène et de désinfection des locaux sanitaires Risques liés à l'utilisation et au stockage des produits d'entretien Information sur les obligations réglementaires liées au port des équipements de protection individuelle (EPI) et sensibilisation aux risques encourus.
		<p>FRÉQUENCE</p> <ul style="list-style-type: none"> Tous les jours pour l'aération des locaux, des salles, le vidage des corbeilles, la désinfection du matériel, le balayage et lavage des vitres salies régulièrement. 1 fois par semaine pour le dépoussiérage du bureau, le nettoyage du mobilier de bureau, les tapis, le lavage du sol. 	

COMPÉTENCES

Savoir être

- Travailler en équipe
- Adaptabilité
- Ponctualité
- Assiduité
- Sens de l'entraide et de la solidarité

Savoir

- Gestes et postures
- Méthode HACCP
- Protocole de nettoyage et de désinfection
- Protocole de stockage des produits
- Règles de tri des déchets, des principes de développement durable
- Signification des pictogrammes sur les produits d'entretien
- Règles d'utilisation des différents matériels (types de brosses sur les monobrosses, par exemple)

Savoir faire

- Maîtriser les techniques de nettoyage : aspirer, balayer, dépoussiérer, laver
- Savoir changer les sacs poubelles
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
- Respecter les notices et consignes d'utilisation des produits et matériels
- Lire une étiquette
- Choisir et doser un produit détergent en fonction de la surface à nettoyer et de la réglementation
- Organiser le tri sélectif et l'évacuation des déchets
- Savoir organiser son travail



EVOLUTION DES MISSIONS

Développement de la mécanisation, de la pré-imprégnation et de la microfibre.

RISQUES

- Poussière
- Allergies
- Troubles musculo-squelettiques
- Chimique
- Biologique

NETTOYAGE SPÉCIFIQUE (PERMANENCES)

ACTIVITÉS

- Nettoyage des vitres à hauteur d'homme.

CONDITIONS D'EXERCICE

- Nettoyage approfondi des bureaux : dépoussiérage de tous les meubles, lavage, nettoyage des vitres.
- Participation à l'entretien des salles de classe, en renfort des agents d'entretien.

FRÉQUENCE

- Permanences

Référentiel accueil

VEILLER À LA SÉCURITÉ
DE L'ÉTABLISSEMENT

3

Niveau de service

OUVERTURE ET FERMETURE DES ACCÈS

ACTIVITÉS	CONDITIONS D'EXERCICE	MOYENS UTILISÉS (EPI, OUTILS, DOCUMENTS)	COMPÉTENCES
<ul style="list-style-type: none"> • Ouverture des accès aux bâtiments (portails, portes et menuiseries extérieures). • Fermeture des accès aux bâtiments : fermeture des portes, des portails, des fenêtres et des volets. • Vérification de l'extinction des lumières, des vidéoprojecteurs, ordinateurs et photocopieurs et information auprès de la direction si besoin. • En cas d'impossibilité, l'activité peut-être déléguée à un autre agent de l'établissement (responsable de maintenance, responsable de cuisine, équipe de direction...). 	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer qu'il ne reste personne à l'intérieur du bâtiment. • S'assurer que l'agent possède un moyen de communication pour signaler son départ après la fermeture ou si difficulté. 	<ul style="list-style-type: none"> • Clés de l'établissement. <div> <p>→ Fiche pratique 3 – Gérer efficacement le registre des clés, page 33</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Moyen de communication (talkie-walkie, portable professionnel, système de télésurveillance...). 	<p>Savoir être</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rigueur • Scrupuleux(se) • Concentré(e) • Organisé(e) • Autonome <p>Savoir faire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repérer et signaler tout dysfonctionnement. • Informer de manière systématique l'équipe de direction des problèmes rencontrés. • Veiller à l'application des consignes de sécurité en vigueur dans les lieux publics (plan Vigipirate, par exemple). <p>Savoir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Règles, dispositifs et consignes de sécurité. • Bonne connaissance de l'établissement et de ses accès.
<p>TEMPS DE RÉALISATION</p> <p>En fonction de la taille du collège.</p>	<p>FRÉQUENCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous les matins • Tous les soirs 	<p>RISQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Troubles musculo-squelettiques, notamment à cause des volets roulants ou de l'ouverture des portes • Isolement lors de l'ouverture et de la fermeture de l'établissement 	

ACTIVITÉS	CONDITIONS D'EXERCICE	MOYENS UTILISÉS (EPI, OUTILS, DOCUMENTS)	COMPÉTENCES
CONTRÔLE DES ACCÈS Des personnes et des véhicules			
<ul style="list-style-type: none"> • Surveillance de l'accès aux bâtiments et équipements. • Respect des consignes dans le cadre des plans de sécurité en vigueur (Vigipirate, par exemple). • Facilitation de l'intervention des services de secours. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bouton d'ouverture des portails et de l'interphone/visiophone à côté de l'agent pour lui éviter les déplacements. • Caméra de vidéosurveillance. Bonne visibilité sur les entrées et les extérieurs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Caméra de vidéosurveillance et notice d'utilisation. • Procédure dans le cadre des plans de sécurité en vigueur. <div>→ Fiche pratique 6 – Intrusion – plan Vigipirate, page 37</div>	<p>Savoir faire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surveiller l'accès aux bâtiments et équipements. • Contrôler l'accès aux locaux • Surveiller les allées et venues aux abords de l'établissement <p>Savoir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnement de l'alarme incendie • Règles relatives aux établissements recevant du public (ERP) • Services de secours et de surveillance • Procédure de transmission d'information et d'alerte
TENUE D'UN REGISTRE Des entrées et des sorties			
<ul style="list-style-type: none"> • Inscription de la date, du nom du visiteur, entreprises/collectivités/parents, de l'heure d'arrivée, du lieu et du nom de la personne demandée au sein de l'établissement. • Signature du registre au visiteur lors de son arrivée. • Signature du registre au visiteur lors de son départ en mentionnant l'heure. 	<ul style="list-style-type: none"> • Toute personne extérieure à l'établissement doit se présenter à l'accueil. 	<div>→ Fiche pratique 2 -Accueil physique, page 16</div>	<p>Savoir faire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenir à jour les registres de visites <p>Savoir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Règles relatives à la loi « informatique et libertés » (CNIL et RGPD)
<div> EVOLUTION DES MISSIONS Création d'un outil informatisé (limites juridiques dans le cadre des signatures) </div>			

ACTIVITÉS

MOYENS UTILISÉS (EPI, OUTILS, DOCUMENTS)

FORMATION

COMPÉTENCES

GÉRER L'ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX

- Gestion des clés de l'établissement, pour les demandes internes et externes (personnel de la société de nettoyage pour les collègues externalisés, par exemple).



- Plan de l'établissement.
- Organigramme des clés.
- Boîte à clés fermée.
- Registre de prêt des clés pour les salariés du prestataire de nettoyage.

→ **Fiche pratique 3 - Gérer efficacement le registre des clés, page 33**

Savoir être

- Rigueur

Savoir faire

- Faciliter l'intervention des secours en cas de besoin.

Savoir

- Bonne connaissance de l'établissement et de ses accès.

SIGNALEMENT DES ANOMALIES

- Détection, repérage, inscription et signalement des incidents et anomalies (personnes ou matérielles) auprès de l'équipe de direction de l'établissement et/ou du Département : incidents, événements suspects, situations conflictuelles...

- Consignation sur le cahier de liaison et sur le Registre Unique de Santé et de Sécurité au Travail (RUSST)

Cahier de liaison RUSST (en accès libre à l'accueil)
Répertoire téléphonique des numéros d'urgence

→ **Fiche pratique 4 - Appel d'urgence, page 34**



Communication écrite

Savoir faire

- Savoir rédiger un écrit succinct
- Rendre compte de tout problème

RISQUES

Agression, Chute

EVOLUTION DES MISSIONS

Consignation sur informatique

Propose des améliorations

ACTIVITÉS	CONDITIONS D'EXERCICE	MOYENS UTILISÉS (EPI, OUTILS, DOCUMENTS)	COMPÉTENCES
PPMS Plan Particulier de Mise en Sûreté			
<ul style="list-style-type: none"> Participation à la mise en œuvre du PPMS sous la responsabilité du Chef d'établissement 		<ul style="list-style-type: none"> Outils Circulaire n° 2002-119 du 29/05/02 Affichage du rôle de chacun dans le cadre du PPMS 	Savoir <ul style="list-style-type: none"> Circulaire relative à l'élaboration du PPMS
GESTION DES ALARMES			
<ul style="list-style-type: none"> Gestion du tableau des alarmes de sécurité (mise en marche, arrêt et information auprès du responsable de maintenance et de l'équipe de direction en cas de déclenchement des alarmes) 	<ul style="list-style-type: none"> Fait appliquer les règles et consignes de sécurité <p>FRÉQUENCE</p> <ul style="list-style-type: none"> Matins et soirs <p>FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Formation à l'utilisation de l'alarme par le(s) prestataire(s) 	<div> → Fiche pratique 5 – Procédure d'évacuation, page 35 </div> <ul style="list-style-type: none"> Téléphone portable professionnel lors des astreintes 	Savoir faire <ul style="list-style-type: none"> Savoir utiliser l'alarme (code marche/arrêt) Prévenir la personne compétente en cas d'alarme incendie Savoir <ul style="list-style-type: none"> Fonctionnalités de l'alarme
SÉCURITÉ INCENDIE			
ACTIVITÉS	MOYENS UTILISÉS (EPI, OUTILS, DOCUMENTS)	FORMATION	COMPÉTENCES
<ul style="list-style-type: none"> Participation au dispositif de sécurité incendie (évacuation). 	<ul style="list-style-type: none"> Talkie-walkie <div> → Fiche pratique 4 Appel d'urgence, page 34 </div>	<ul style="list-style-type: none"> Formation aux 1ères interventions Maîtrise de soi 	Savoir être Calme Savoir faire <ul style="list-style-type: none"> Gérer une situation de stress ou d'urgence Savoir <ul style="list-style-type: none"> Consignes de sécurité Règles d'accès et d'évacuation de l'établissement (plan d'évacuation)

EVOLUTION DES MISSIONS

Pour les assistants de prévention, participation à la réalisation du document unique.

Fiches pratiques

SÉCURITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

- 3. Gérer efficacement les clés
- 4. Appel d'urgence
- 5. Procédure d'évacuation
- 6. Procédure en cas d'intrusion

3 GÉRER EFFICACEMENT LES CLÉS



Les outils et accessoires nécessaires

Registres – Stylos – Boîtes à clés

Définition

L'établissement doit disposer d'un organigramme ou jeu de clés uniques avec différentes fonctionnalités : Des Passes Généraux (PG), des Passes Partiels (PP) ou des clés uniques.

En règle générale, seuls les personnels de direction, l'agent d'accueil et le responsable de maintenance doivent disposer d'un passe général (PG).

Pour les autres utilisateurs ; la direction met en place une organisation rigoureuse permettant de mieux organiser la vie de l'établissement tout en veillant au respect des règles de sécurité. L'agent d'accueil participe activement à cette gestion quotidienne des clés.



*L'ensemble des clés numérotées, doivent être répertoriées sur un document (idéalement). Ce document doit indiquer le numéro de chaque clé et la porte qui correspond (ou si PG ou PP), et le nombre de clés initiales. Toutes les clés doivent être **rangées, dans une armoire, fermée à clé**. Elles doivent être identifiées avec des portes clés.*

Pour les sociétés extérieures, il est possible de réclamer une contrepartie à la remise des clés (CNI).

Il est important de faire le point sur les clés manquantes en fin de journée et fin d'année, de les réclamer dès que possible, et aviser dès que l'on observe une anomalie (perte...)

Consignes

L'agent d'accueil doit mettre en place une **gestion rigoureuse des différents registres**, avec l'appui de la direction. Des règles simples mais appliquées avec rigueur permettent d'éviter les pertes, les mauvais usages.

CLÉS POUR LES ACTIVITÉS PERMANENTES :

Cette fonction est généralement dévolue à l'adjoint gestionnaire. L'agent d'accueil peut être un relais et doit être informé des procédures en vigueur.

- Donner la clé correspondant au besoin de l'utilisateur.
- Faire signer une décharge avec nom/ prénom / date / numéro de clé. Cela permet de responsabiliser les personnes qui les détiennent, et en cas de perte, de pouvoir les facturer.
- Récupérer toutes les clés en fin d'année auprès des agents qui partent du collège.

CLÉS POUR LES INTERVENTIONS QUOTIDIENNES OU ACTIVITÉS PONCTUELLES OU SALLES SPÉCIFIQUES :

- Remplir le registre avec le nom, prénom, fonction, date, numéro de salle, heure de début et de fin, et signature.
- Donner la clé correspondant au besoin de l'utilisateur.

CLÉS POUR LES INTERVENTIONS DE LA SOCIÉTÉ DE NETTOYAGE :

- Remplir le registre avec le nom, prénom, fonction, date, numéro de clé, heure de début et de fin, et signature.
- Donner la clé correspondant au besoin de l'utilisateur.

4 APPEL D'URGENCE

Alerter en cas d'urgence

Définition

En cas d'**intrusion** ou de **danger** repéré aux abords ou dans l'établissement, contacter les services de Police Secours en composant le **17**.

En cas d'**urgence vitale** pour une victime, appeler le SAMU en composant le **15**.

En cas de **départ de feu** ou d'**incendie avéré**, appeler les Services Départementaux d'Incendie et de Secours en composant le **18**.



Plus les informations seront précises, plus l'intervention de Police secours sera efficace et rapide.

Ne jamais couper de vous-même la communication lorsque vous êtes en contact avec les services d'urgence.

Consignes

Quand ?

La date, l'heure, le moment...

Où ?

Le lieu précis (adresse, étage, côté des numéros pairs ou impairs, mode d'accès, type de quartier...

Qui ? Avec qui ?

Identité du requérant, de la victime, de l'auteur, du ou des témoins, signalement du ou des auteurs (nombre), antécédents déjà connus pour des faits similaires,...

Quoi ?

Nature des faits ou nature de l'infraction

Comment ?

Mode opératoire, circonstances (présence d'armes ?) Si fuite, moyen et direction de fuite

Combien ?

Nombre de victimes
Préjudice subi...

Pourquoi ?

Le contexte, le mobile...

Conséquences

Physiques, matérielles,...

Description d'un individu

Type, corpulence, taille, âge, tenue vestimentaire, coiffure, signes particuliers, armé, ...

Description d'un véhicule

Couleur, immatriculation, genre, marque, type, nombre de personnes à bord, signes particuliers,...

5 PROCEDURE D'EVACUATION

«Rôle en cas de procédure d'évacuation»



Les outils et accessoires nécessaires

Moyen de communication : téléphone, alarmes

Définition

De par sa fonction, l'agent d'accueil est la personne la plus proche des dispositifs de sécurité (SSI, alarme intrusion, alarme confinement) et la plus à même de donner l'alerte. **Il se doit d'avoir une très bonne connaissance des zones déterminées dans les systèmes de sécurité.**

A ce titre, et afin de veiller à la sécurité des personnes, l'agent d'accueil doit :

- Prévenir les intrusions en contrôlant entrées et sorties de l'établissement mais aussi en restant vigilant sur les abords du collège,
- Assurer un rôle d'agent de liaison avec les services de secours et être le premier interlocuteur de ces services lorsqu'ils ont à intervenir au collège,
- Etre formé aux gestes de premier secours et prévenir les risques.



Ce rôle peut être ajusté aux vues des spécificités de chaque établissement ou si le Chef d'établissement détermine un autre rôle pour l'agent d'accueil.

Sur chaque établissement, l'assistant de prévention est en mesure d'apporter des conseils ou précisions sur le rôle de chacun en cas d'évacuation.

Consignes

Le rôle de l'agent d'accueil lors d'une procédure d'évacuation est déterminé par le Chef d'établissement.

L'agent doit en avoir une parfaite connaissance et participer à l'ensemble des exercices afférents.

En cas de déclenchement de l'alarme incendie :

- Alerter le responsable de maintenance afin qu'il procède à la levée de doute,
- Indiquer au responsable de maintenance la zone concernée,
- Informer la hiérarchie.

En cas d'incendie avéré :

- Déclencher le signal d'alarme incendie s'il ne s'est pas déclenché de manière autonome,
- Alerter les Services Départementaux d'Incendie et de Secours (SDIS) en appelant le **18**,
- Alerter le Chef d'établissement et le responsable de maintenance,
- Ouvrir les accès aux services de secours jusqu'au lieu du sinistre,
- Evacuer ou se mettre en sécurité.

L'agent doit être en mesure de connaître et de transmettre l'information sur les personnes extérieures présentes au sein de l'établissement (tenue du registre des entrées et sorties).



L'agent remplaçant sur l'accueil doit être formé aux procédures d'évacuation.

FICHE ÉVACUATION INCENDIE

À DESTINATION DE TOUS LES PERSONNELS
DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT

Ce document est un outil d'aide à compléter, présenter, commenter et distribuer à l'ensemble des personnels le jour de la pré-rentree.

Il doit impérativement être associé à une visite de l'établissement avec l'indispensable reconnaissance des locaux, des cheminements d'évacuation et des points de rassemblement des différents bâtiments.

Former le personnel à la sécurité constitue une obligation réglementaire (Code du travail, règlement de sécurité incendie ERP) du chef d'établissement et fait partie intégrante de la politique de prévention qu'il doit mettre en oeuvre (sous l'autorité du directeur académique pour les écoles élémentaires et maternelles).

Face à un début d'incendie, réagissez !

- **Isolez le foyer en fermant la porte et rendez compte de la localisation du sinistre à l'autorité**
- **Si vous avez reçu une formation et si les circonstances le permettent, vous pouvez utiliser l'extincteur adéquat le plus proche**

Vous êtes le témoin d'un début d'incendie

- **Actionnez le déclencheur manuel d'alarme le plus proche (boîtier rouge) pour provoquer l'évacuation générale**

La priorité absolue est la sauvegarde des personnes plus que celle des biens.



- Les portes coupe-feu des circulations, maintenues ouvertes en fonctionnement normal, se referment immédiatement : les systèmes d'électro-aimants (« ventouses ») les libèrent.

1 - Si l'alarme est temporisée :

- Le signal d'alarme ne va retentir qu'au bout d'un délai de 1 à 5 minutes. Ce délai est destiné à vérifier le caractère sérieux ou intempestif du déclenchement par l'équipe de sécurité (le lever de doute).



Porte coupe-feu de recoupement (couloir)



Porte coupe-feu d'enclotissement (escalier)

Même fermées, ces portes ne sont jamais verrouillées

2 - Si l'alarme n'est pas temporisée :

- Le signal d'alarme retentit immédiatement pendant 5 minutes incompressibles



Alerter les secours en appliquant le protocole défini par l'établissement

6 PROCEDURE EN CAS D'INTRUSION

« L'intrusion »



Les outils et accessoires nécessaires

Le plan Vigipirate

Définition

Le Plan Vigipirate poursuit deux objectifs :

- Développer une culture de la vigilance et de la sécurité dans l'ensemble de la société, afin de prévenir ou déceler, le plus en amont possible, toute menace d'action terroriste,
- Assurer en permanence une protection adaptée des citoyens et du territoire contre la menace terroriste.

IL EXISTE 3 NIVEAUX D'ALERTE :



VIGILANCE



**SÉCURITÉ RENFORCÉE
RISQUE D'ATTENTAT**



URGENCE ATTENTAT

De par sa fonction, l'agent d'accueil est la personne la plus proche des dispositifs de sécurité (SSI, alarme intrusion, alarme confinement) et la plus à même de donner l'alerte. **Il se doit d'avoir une très bonne connaissance des zones déterminées dans les systèmes de sécurité.**

A ce titre, et afin de veiller à la sécurité des personnes, l'agent d'accueil doit :

- Prévenir les intrusions en contrôlant entrées et sorties de l'établissement mais aussi en restant vigilant sur les abords du collège,
- Assurer un rôle d'agent de liaison avec les services de secours et être le premier interlocuteur de ces services lorsqu'ils ont à intervenir au collège,
- Être formé aux gestes de premier secours et prévenir les risques.

Consignes

Le rôle de l'agent d'accueil lors d'une intrusion est en général convenu avec l'équipe de direction de l'établissement. L'agent doit en avoir une parfaite connaissance.

6 PROCEDURE EN CAS D'INTRUSION

« L'intrusion »

- Alerter les services de police ou Gendarmerie en déclinant sa qualité et en décrivant la situation de manière la plus précise possible (nombres d'individus, localisation, type d'armes...)
- Alerter la direction de l'établissement
- Déclencher l'alarme spécifique (Intrusion / Attentat)

Disposition spécifique pour le Plan Particulier de Mise en Sécurité :

- Déclencher l'alarme spécifique (Intrusion / Attentat)
- Alerter les services de police ou Gendarmerie en déclinant sa qualité et en décrivant de manière la plus précise possible (nombres d'individus, localisation, type d'armes...)
- Contrôler les accès
- Gérer les communications téléphoniques (Secours, familles, médias...)



Ne jamais couper de vous-même la communication lorsque vous êtes en contact avec les services de la Police Nationale.



- *Vérifier régulièrement sur le site du gouvernement le niveau d'alerte en cours et veiller à l'affichage du bon logo.*

<https://www.gouvernement.fr/risques/comprendre-le-plan-vigipirate>

- *Adapter l'organisation de l'accueil en fonction du niveau d'urgence en vigueur.*
- *Le pictogramme doit être affiché de manière visible et lisible afin d'avertir l'usager des mesures de sécurité en application.*

Lors de votre échange avec les services de Police Secours, veuillez à transmettre un maximum d'informations utiles.

Référentiel accueil

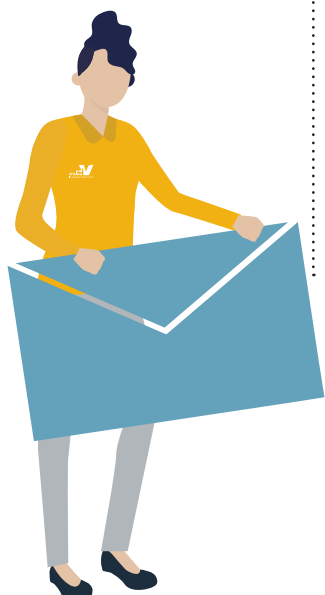
ACTIVITÉS
COMPLÉMENTAIRES


4

Niveau de service

GESTION DU COURRIER

ACTIVITÉS	CONDITIONS D'EXERCICE	MOYENS UTILISÉS (EPI, OUTILS, DOCUMENTS)	COMPÉTENCES
<ul style="list-style-type: none"> • Réception du courrier. • Tri du courrier selon les directives de l'établissement. • Mise à disposition du courrier pour le secrétariat. • Affranchissement du courrier (timbres ou machine à affranchir). • Réception du courrier à la boîte aux lettres et dépose au bureau de poste. • Réception des colis. • Participation éventuelle à la gestion des courriers recommandés (renseignement des bordereaux, collage des souches...). 	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel à disposition à la loge. • Si l'agent possède le permis ou si la poste est proche (accessible à pieds). 	<ul style="list-style-type: none"> • Machine à affranchir • Mode d'emploi de la machine à affranchir • Timbres • Cahier de gestion des timbres • Outil de transport pour transporter le courrier (chariot, voiture, sacoche) • Registre de courriers « départs » : date, numéro, expéditeur, destinataire... 	<p>Savoir faire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner, classer le courrier entrant • Affranchir le courrier sortant • Suivre la machine à affranchir • Utiliser les différents formulaires postaux (recommandés, suivi...) • Contrôler les marchandises, colis,... arrivant à l'accueil • Trier et distribuer le courrier <p>Savoir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conditions d'affranchissement (poids, tarifs)
<p>RISQUES</p> <p>Port de charges</p> <p>Risques liés à la circulation et aux déplacements</p> <p>→ Fiche pratique 7 – Réception d'une livraison, page 43</p>			
			<p>FRÉQUENCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous les jours



ACTIVITÉS	CONDITIONS D'EXERCICE	MOYENS UTILISÉS (EPI, OUTILS, DOCUMENTS)	COMPÉTENCES
INFORMATIONS RELATIVES AU COLLÈGE			
<ul style="list-style-type: none"> • Affichage et diffusion des informations du Conseil départemental destinées aux personnels départementaux sur demande du chef d'établissement ou de l'adjoint-gestionnaire. • Tenue à jour d'un tableau d'affichage (affichage numérique géré par la direction). 		<ul style="list-style-type: none"> • Panneaux d'affichage dans la salle des agents. • Ordinateur connecté au réseau : word, excel, messagerie, Mosaïk ADC. <p>FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formation a Mosaïk ADC. 	<p>Savoir faire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services • Utiliser les outils informatiques (internet, messagerie Outlook) <p>Savoir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outils informatiques : internet, messagerie Outlook, word, excel
<div> <div> EVOLUTION DES MISSIONS Gère un outil documentaire : annuaire, organigramme, planning d'utilisation des locaux, agenda, plan de l'établissement... </div> <div> Assurer une logistique simple (gérer un planning de salle de réunion par exemple). </div> </div>			
TÂCHES ADMINISTRATIVES			
<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation de photocopies, conception de documents pour faciliter la gestion de l'accueil, préparation des étiquettes pour les menus de la cantine, mise sous pli, participation à la mise en place des dossiers scolaires... 	<ul style="list-style-type: none"> • Sur la base du volontariat (missions initialement dévolues au personnel de l'Education Nationale). 		<p>Savoir être</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise d'initiative • Créativité <p>FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement par le secrétariat administratif du collège.

ACTIVITÉS

CONDITIONS D'EXERCICE

MOYENS UTILISÉS (EPI, OUTILS, DOCUMENTS)

COMPÉTENCES

POSSIBILITÉ DE GESTION DES STOCKS

Des produits d'entretien (nettoyement et consommables)

- Réception des produits
- Distribution aux agents
- Inventaire

- Nécessité de distribuer les produits en dehors des heures d'ouverture aux élèves (présence à la loge).

Outil informatique

EVOLUTION DES MISSIONS

- Demande de devis
- Enregistrement des commandes dans un logiciel spécifique

Savoir faire

- Utiliser l'outil informatique

Savoir

- Maîtriser les règles de calcul de base

FORMATION

- Formation des collègues qui effectuent les remplacements à l'accueil.

- Lutin avec toutes les consignes et les procédures.

Savoir être

- Pédagogie
- Patience
- Maîtrise de soi

Savoir faire

Savoir transmettre

Savoir

Procédures mises en place à l'accueil.

POLYVALENCE DES MISSIONS

- Remplacement des collègues en cas d'absence ou de nécessité de service

FRÉQUENCE

- De manière exceptionnelle



Savoir être

- Polyvalence
- Esprit d'équipe
- Respect des règles d'hygiène

Savoir faire

- Appliquer les techniques de nettoyage.
- Porter les tenues en fonction des activités.

Savoir

- Connaissance des missions des agents départementaux des collèges.
- Connaissance de base de la méthode HACCP.

Fiches pratiques

ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

7. Réception des livraisons

7 RÉCEPTION DES LIVRAISONS



Les outils et accessoires nécessaires

Interphone et caméra.

Registre « réception des livraisons et colis » à jour et facilement accessible pour être renseigné (version papier ou informatique).

Définition

L'agent d'accueil assure la réception des courriers, colis, livraisons.

Il devra veiller à ce que le colis ou livraison soit bien une commande du collègue avant de réceptionner et de stocker avant distribution (soit par un document mis à disposition soit par un appel à l'administration).

Il contribue ainsi dans sa fonction de gestion de la réception des colis à la sûreté et à la sécurité au sein de l'établissement.



Veiller à disposer à la loge de tous les documents donnant une information sur des réceptions de livraison suite à commande.

La loge doit rester un lieu d'accueil du public. Eviter de conserver/stocker des colis de manière prolongée à la loge (risque d'encombrement, de chute...).

Des consignes particulières peuvent être communiquées par la Direction du collège afin de renforcer la sécurité sur la réception des colis (ex : Plan Vigipirate).

Consignes

- **Filtrer les visiteurs** : demander l'identité, le motif de la visite
- Demander la **provenance et le destinataire du colis** sans hésiter à demander des précisions/détails
- Ouvrir l'accès au collège et veiller à sa bonne fermeture dès l'entrée du visiteur
- **Vérifier l'identité du visiteur**, la provenance et le destinataire du colis
- **Contacteur l'administration pour signaler** et avoir confirmation de cette livraison
- **Renseigner le registre** « réception des livraisons et colis »

Copyright : Conseil départemental du Val d'Oise
Juin 2019
Conception et réalisation : Maureen Loïs

Credits

Page 47 : l'Observatoire national de la sécurité et de l'accessibilité des établissements d'enseignements
Illustrations : Freepik

Conseil départemental du Val d'Oise
2 avenue du Parc
CS 20201 CERGY
95032 CERGY-PONTOISE CEDEX

tél. : 01 34 25 30 30
fax : 01 34 25 33 00
www.valdoise.fr

