

Fiche de Poste : Agent d'Accueil du Lycée

Ce document est votre guide de référence au quotidien. Il présente vos missions essentielles, vos interlocuteurs clés et les consignes à suivre en cas d'urgence. Gardez-le toujours à portée de main.

ACCUEIL

SÉCURITÉ

SERVICE PUBLIC

Accueil

A photograph of two women sitting behind a reception desk. The woman on the left has long dark hair and is wearing a light-colored striped shirt. The woman on the right has curly dark hair and is wearing a light blue denim shirt over a white top. They are both smiling warmly. On the desk in front of them is a laptop on the left and some brochures on the right. A sign on the desk reads 'Accueil'. The background shows a window with a view of trees.

Qui sommes-nous ? Le Visage de l'Établissement

En tant qu'agent d'accueil, vous êtes la première personne que rencontrent les élèves, les parents, les professeurs et les visiteurs. Votre posture, votre sourire et votre professionnalisme façonnent directement l'image de l'établissement.

Premier Contact

Vous accueillez chaque personne entrant dans l'établissement avec courtoisie et bienveillance.

Image du Lycée

Votre comportement reflète les valeurs du service public : professionnalisme et respect.

Pilier du Fonctionnement

Sans vous, la fluidité des entrées, des informations et des échanges serait compromise chaque jour.

Missions Principales : Votre Quotidien

Vos missions sont variées et couvrent l'ensemble de la vie de l'établissement, de l'accueil physique aux tâches administratives.



Accueil Physique & Téléphonique

Recevoir, renseigner et orienter les visiteurs ainsi que les appels entrants avec amabilité.



Gestion des Accès

Contrôler les entrées et sorties, vérifier les identités et s'assurer que chaque personne est autorisée.



Information

Se tenir informé(e) des absences, horaires et événements du lycée pour répondre efficacement.



Support Administratif

Distribution du courrier, utilisation des outils informatiques (e-mails, documents, logiciels).



Accompagnement

Guider les visiteurs vers leur interlocuteur ou lieu de rendez-vous lorsque nécessaire.

Vos Interlocuteurs Clés : Qui Contacter ?

En cas de doute ou de difficulté, sachez vers qui vous tourner. Chaque situation a un interlocuteur désigné pour vous aider à y répondre de façon efficace et rapide.



Problème Général ou Information

Secrétariat du Proviseur ou **Proviseur Adjoint** — votre référent principal pour toute question générale.



Questions Relatives aux Élèves

CPE — Conseiller Principal d'Éducation — pour tout ce qui concerne la vie scolaire et le suivi des élèves.



Problèmes Techniques

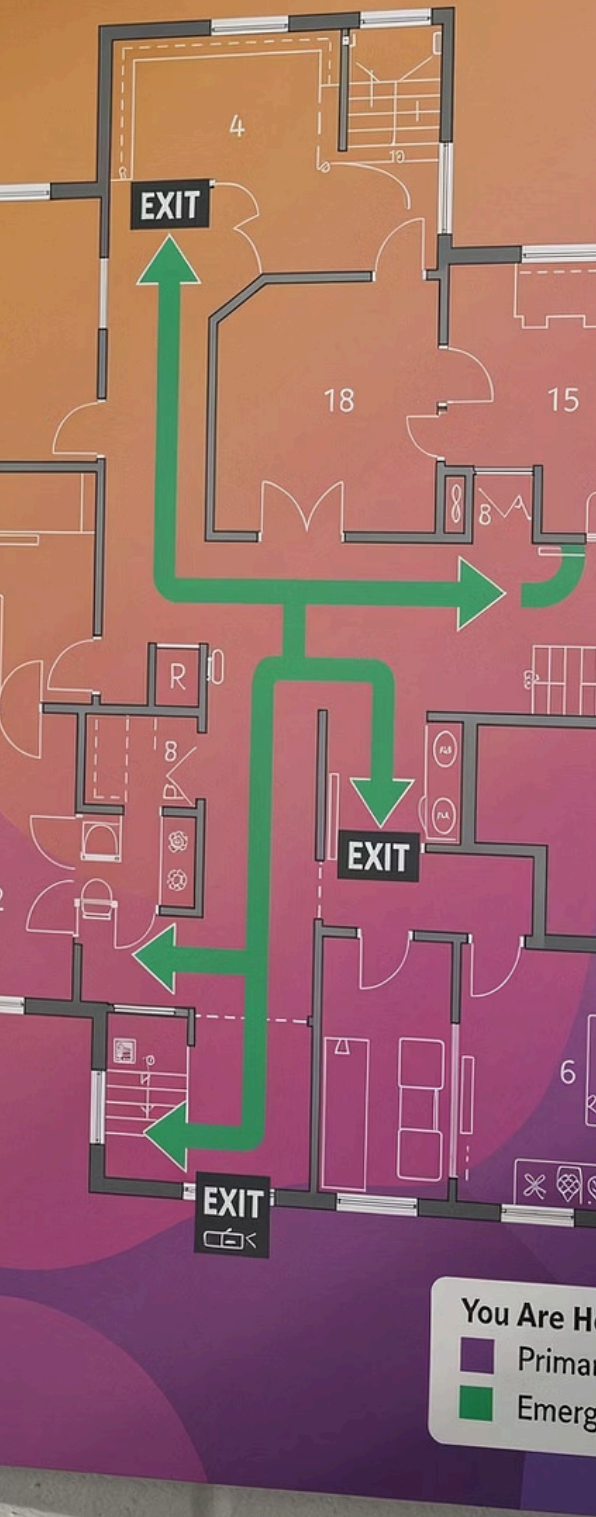
Gestionnaire / Responsable des Services Techniques — pour les pannes, réparations et besoins matériels.



Questions Administratives

Secrétariat de Direction — pour les formalités, inscriptions et demandes de documents officiels.

EMERGENCY EVACUATION PLAN



Consignes d'Urgence : Agir Vite et Bien

Face à une situation d'urgence, chaque seconde compte. Ces procédures ont été établies pour protéger les personnes et garantir une réponse organisée. Mémorisez-les et restez calme en toutes circonstances.

Alarme Incendie

Évacuation immédiate vers le point de rassemblement.

Personne Blessée

Appel des secours et soutien jusqu'à leur arrivée.

Visiteur Non Autorisé

Vigilance, observation et alerte immédiate à la direction.

Alarme Incendie

Procédure à suivre

1 Rester calme

Gardez votre sang-froid pour guider les autres efficacement.

2 Ne pas utiliser les ascenseurs

Empruntez uniquement les escaliers et sorties de secours.

3 Guider les visiteurs

Dirigez toutes les personnes présentes vers la sortie la plus proche.

4 Point de rassemblement

Rejoignez le point désigné et assurez-vous que personne ne reste à l'intérieur.

5 Informer les secours

Signalez la situation aux pompiers ou à la sécurité interne dès leur arrivée.



Numéro Pompiers : 18


En cas de doute, évacuez toujours.

Ne revenez jamais dans le bâtiment sans autorisation des secours.



Personne Blessée / Malaise



 **SAMU : 15 | Pompiers : 18 | Urgences : 15**

Restez en ligne avec les secours jusqu'à leur arrivée sur place.

Procédure à suivre

1 Évaluer la situation

Approchez avec prudence sans vous mettre en danger vous-même.

2 Appeler les secours

Composez le **15 (SAMU)** ou le **18 (Pompiers)** immédiatement.

3 Demander de l'aide

Sollicitez un collègue ou une personne formée aux premiers secours (PSC1).

4 Rester auprès de la personne

Rassurez-la, ne la déplacez pas et suivez les instructions des secours.

5 Informer la direction

Prévenez le Proviseur Adjoint ou le CPE dès que possible.

Visiteur Non Autorisé / Situation Suspecte

La sécurité de l'établissement est une priorité absolue. En cas de présence suspecte, adoptez une attitude discrète et alertez immédiatement la direction sans prendre de risques personnels.

→ Ne pas confronter

N'affrontez jamais directement la personne suspecte. Votre sécurité passe avant tout.

→ Observer discrètement

Notez mentalement la description physique, le comportement et la direction prise par la personne.

→ Alerter immédiatement



Contactez le Proviseur Adjoint ou le CPE par téléphone sans attendre.

→ Suivre les consignes de la direction

En cas d'escalade, appliquez les consignes de confinement ou d'évacuation données par la direction.

→ Contrôle strict des accès

Ne laissez entrer aucune personne sans autorisation claire et vérifiée. En cas de doute, refusez l'accès.

  **Règle d'or :** En cas de doute, la réponse est NON. Tout visiteur doit présenter une pièce d'identité et justifier sa présence avant d'entrer.



Conseils pour un Accueil Réussi

Au-delà des procédures, c'est votre attitude humaine qui fait toute la différence. Voici les qualités qui font d'un agent d'accueil un véritable atout pour son établissement.



Sourire & Bienveillance

Un accueil chaleureux met les personnes à l'aise et donne une image positive du lycée dès le premier instant.



Communication Claire

Parlez distinctement, reformulez si nécessaire et adaptez votre langage à votre interlocuteur.



Patience & Diplomatie

Certaines situations sont tendues. Gardez votre calme et répondez toujours avec respect et professionnalisme.



Informé(e) au Quotidien

Consultez régulièrement les informations de l'établissement pour répondre avec précision à toutes les questions.



Maîtrise des Outils

Utilisez efficacement les outils numériques mis à disposition pour optimiser votre travail administratif.



Le Lycée Vous Souhaite la Bienvenue



Votre engagement au quotidien est le reflet de nos valeurs communes : respect, bienveillance et service public. Merci pour votre implication essentielle au bon fonctionnement de notre établissement.

1er

Contact du Lycée

Vous êtes la porte d'entrée de l'établissement pour chaque visiteur.

3

Urgences à Maîtriser

Incendie, blessure et visiteur suspect : trois procédures à connaître parfaitement.

4

Interlocuteurs Clés

Proviseur Adjoint, CPE, Gestionnaire et Secrétariat : vos appuis au quotidien.

BIENVENUE DANS L'ÉQUIPE

SERVICE PUBLIC

ENGAGEMENT & PROFESSIONNALISME