

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance du 6 avril 2023

Délibération CA_20230406_008

Organisation de l'accueil au sein de l'établissement

VOTE : adopté à l'unanimité

4 membre(s) étant absent(s)

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Considérant que le quorum est réuni ;

Vu le code général des collectivités territoriales ;

Vu le code de la sécurité intérieure ;

Vu le règlement intérieur du corps départemental du SDIS de l'Indre ;

Vu l'avis favorable du comité social territorial en date du 27 mars 2023 ;

Considérant la nécessité d'assurer l'accueil du public, au sein de l'établissement, de manière permanente et dans des conditions correspondant aux besoins des usagers ;

DECIDE :

Article unique. Afin que notre établissement mette en œuvre l'accueil du public ainsi que l'accueil téléphonique de manière permanente et dans des conditions nous permettant de répondre aux demandes des usagers, conformément au règlement intérieur du corps départemental du SDIS de l'Indre, il est décidé des modalités décrites ci-dessous.

L'accueil téléphonique sera assuré grâce à un standard automatisé qui répond aux conditions suivantes :

- l'automatisation permet de faire respecter les horaires d'ouverture mentionnés dans le RI ;
- le système prévoit l'existence des deux modes, automatique et manuel, avec la possibilité de passer de l'un à l'autre ;
- le message d'accueil du standard automatique doit, en premier lieu, rappeler que toute demande de secours doit faire l'objet d'un appel vers le 18 ;
- le message d'accueil, en dehors des heures d'ouverture, rappellera ces dernières et invitera les appelants à renouveler leur appel ou à envoyer un mail à une adresse mail générique ;

**SERVICE DEPARTEMENTAL
D'INCENDIE ET DE SECOURS
DE L'INDRE**

- un agent sera désigné (certains disposent déjà de cette mission suivant leur fiche de poste) par groupement et/ou service pour accueillir les appels entrants et les rediriger au sein de leur groupement et /ou service ;
- lors des heures d'ouverture, le transfert des appels se fera par groupement et/ou service, notamment pour ceux rattachés aux Directeurs, selon une organisation déclinée précisément et permettant de passer de l'agent désigné aux autres agents du groupement et/ou service en cas d'absence de celui-ci ;
- l'automatisation du standard ne doit pas conduire à la perte d'appels (double appels, absence des personnels) aussi, l'accueil téléphonique permettra la mise en attente et/ou l'organisation d'un renvoi automatique des appels, dans ce type de situation, à la personne en charge de l'accueil téléphonique de l'ensemble de l'établissement si cette fonction existe. En cas d'occupation ou de saturation de la ligne de cette personne (qui sera en mesure de gérer les doubles appels), un message demandera le renouvellement de l'appel et donnera l'adresse mail générique du SDIS ;
- Afin que l'automatisation n'apporte pas de contrainte excessive aux agents chargés de cette mission, ils bénéficieront d'équipements spécifiques appropriés tels que des casques, des DECT (téléphone sans fil) etc.

Par ailleurs, s'agissant de l'accueil physique au sein de l'établissement, il est demandé à chaque groupement et/ou service de s'organiser afin de venir chercher à l'accueil de l'état major la personne avec laquelle ils ont rendez-vous. Pour les personnes venant pendant les heures d'ouverture mais sans rendez-vous, si elles ne disposent pas des coordonnées de la personne qu'elles sont venues voir, elles seront redirigées vers le lieu d'accueil au premier étage au-dessus du hall d'entrée et prises en compte par le service concerné.

FLEURET Marc