



GUIDE DE BONNES PRATIQUES DE L'ACCUEIL

Juin 2017

SOMMAIRE

LES BONNES PRATIQUES AU TÉLÉPHONE	3
MEMO TÉLÉPHONIQUE	4
LES BONNES PRATIQUES DE L'ACCUEIL PHYSIQUE	5
COORDONNEES DES SERVICES MUNICIPAUX	6
SERVICES RELEVANT DE CLERMONT-COMMUNAUTE	11
LES AUTRES SERVICES	12
PLANS D'ACCES DES SITES MUNICIPAUX DEPUIS L'HOTÉL DE VILLE	16
LES NUMEROS D'URGENCE	26
CONSIGNES en cas d'accident, de chute, de malaise...	27
LES SECOURISTES DES BATIMENTS	28

LES BONNES PRATIQUES AU TÉLÉPHONE

Que l'appel soit externe ou interne, il est impératif de s'identifier

- En décrochant :
 - pour services de la mairie « mairie de Clermont-Ferrand *service* bonjour »
 - pour le standard si appel externe « mairie de Clermont-Ferrand bonjour »
 - pour mairie de Montferrand « mairie de Montferrand bonjour »
 - « service » (si appel interne)

Avant de raccrocher :

- formule de politesse : « bonne journée – bonne soirée – Merci vous aussi » ...

Il convient de :

- décrocher en 4 sonneries maximum
- bien écouter la demande (reformulation si besoin)
- être courtois
- orienter vers le bon service ou le bon interlocuteur en annonçant le transfert :
 - à l'utilisateur (information sur le service destinataire)
 - au destinataire (information sur la nature de la demande) en fonction de la situation

Pour assurer le meilleur accueil téléphonique, il faut :

- utiliser des phrases courtes
- employer un vocabulaire simple
- éviter la négation
- sourire au téléphone
- éviter l'attente de l'appelant
- tenir l'appelant informé si une recherche est nécessaire
- personnaliser la réponse
- informe l'utilisateur que son correspondant est déjà en ligne et lui demande son nom et son numéro de téléphone pour qu'il soit rappelé dans la demi-journée
- harmoniser les réponses au sein des équipes ou services, avoir les mêmes trames de réponses
- trouver une solution
- bien veiller à laisser ses coordonnées (nom, service, numéro du poste) à l'utilisateur s'il doit rappeler
- prise de note de la demande et rappel de l'utilisateur si nécessaire

Gérer ses absences

Quiconque s'absente de son poste (absence pour réunions, sorties extérieures, congés,...) doit :

- transférer son poste à un collègue ou activer sa boîte vocale
- si fermeture complète du service ou direction, informer par mail à .DAJI-SASHV/Accueil Physique et Téléphonique

MEMO TÉLÉPHONIQUE

Disponible également sur intranet/mémo téléphonique

- Sélection directe des appels depuis l'extérieur
 - Certains postes commençant par : 33, 36, 37, 38, 60., 61., 62., 63., 66., 69., peuvent être appelés directement depuis l'extérieur en composant le : 04 73 42 devant le numéro du poste.
 - Certains postes commençant par : 33, 34, 34, 36, 86..., 87..., 88..., 89..., peuvent être appelés de l'extérieur en composant le : 04 73 40 devant le numéro de poste
- Passer un appel
 - en interne : 4 derniers chiffres du numéro
 - à Clermont Auvergne Métropole : **84** + 4 derniers chiffres du numéro
 - en externe : **0** + 10 chiffres

- Appeler le standard général de l'Hôtel de Ville
6363 ou 9

- Transférer une communication vers un autre poste

- touche R de votre poste

R+N° du poste numéro interne (4 derniers chiffres)

R + touche programmée

Reprise : R1

- poste sans la touche R

à gauche s'affiche Dbl.-Ap.(ou Transfert)

appuyer sur la touche en dessous de Dbl.-Ap et composer les 4 derniers chiffres

- Intercepter un appel

***01** pour intercepter l'appel quand un poste de votre service sonne

- Renvoyer vos appels vers un autre poste interne

Vous vous absentez et vous voulez renvoyer votre ligne sur le poste d'un collègue. Dans ce cas, votre poste ne sonnera pas et l'appel sera dirigé directement vers le poste de votre collègue.

Activation ***21 + N°** à 4 chiffres du poste destinataire

Annulation **#21**

LES BONNES PRATIQUES DE L'ACCUEIL PHYSIQUE

Afin de respecter nos engagements d'accueil physique, voici quelques règles d'or pour accueillir notre public :

- Recevoir l'utilisateur avec une formule de politesse (sourire, dire bonjour, au revoir et merci)
- Demander l'objet de la visite « que puis-je pour vous ? »
- Être dans le « 0 jugement » et la neutralité
- Écouter attentivement et de façon active
- S'assurer de la bonne compréhension de la demande, reformuler et réexpliquer les termes « techniques » si besoin est.
- Penser au « CQQCOQP » (Comment Qui Quoi Combien Où Quand Pourquoi)
- Donner une réponse adaptée à la demande et au public concerné
- Rester dans le contexte de la demande
- Employer des phrases courtes et un vocabulaire simple
- Orienter l'utilisateur dans le bon service et/ou lui remettre un plan
- Éventuellement, accompagner les usagers en situation de handicap jusqu'à leur interlocuteur
- Expliquer oralement les documents mis à disposition
- Aider au remplissage des formulaires dans la limite réglementaire
- Informer les usagers sur les délais des procédures.
- Si nécessaire, prendre les coordonnées de l'utilisateur pour le rappeler
- Désamorcer les situations d'agressivité/ de conflits en restant calme et professionnel dans toutes les situations.
- Se former régulièrement et être positif

En définitive, être un véritable point d'accueil et d'orientation et savoir mettre à disposition un lieu d'attente agréable, équipé, et adapté.

COORDONNEES DES SERVICES MUNICIPAUX

Les coordonnées sont aussi consultables dans l'intranet>annuaire

➤ LES ACCUEILS GENERAUX

Hôtel de ville : Standard général

Hôtel de ville : Accueil général

Adresse : 10 rue Philippe Marcombes BP 60
63033 Clermont-Ferrand cedex 1
Tram A - Arrêt Hôtel de Ville

Tél : 04.73.42.63.63
ou 9 en interne

Tél : 65.85 ou 65.86 en interne
uniquement

Fax:04.73.42.63.39

Horaires d'ouverture :

Lundi au vendredi 8h15 à 17h45

Samedi matin 8h15 à 12h00

Horaires d'ouverture :

Lundi au vendredi 8h15 à 17h45

Samedi matin 9h à 12h

➤ LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

État civil

Adresse : 10 rue Philippe Marcombes
63033 Clermont-Ferrand cedex1
Tél : 04.73.42.61.63
Fax : 04.73.42.60.80
Tram A - Arrêt Hôtel de Ville

État civil Mairie Montferrand

52 rue Jules Guesde BP 60
63100 Clermont-Ferrand
Tél : 04.73.42.60.95
Tram A - Arrêt Montferrand La
Fontaine

Concessions et cimetières (y compris l'entretien des cimetières)

Adresse : 10 rue Philippe Marcombes
63033 Clermont-Ferrand cedex1
Tél : 04.73.42.63.59

Horaires d'ouverture :

lundi, mardi, mercredi, vendredi 9h00 à 17h00

jeudi 12h à 17h

samedi 9h à 12h

Mairie Montferrand, concessions et cimetières fermées le samedi matin

CNI / Passeport

Adresse : 15 Mail d'Allagnat

63000 Clermont-Ferrand

Tél : **58 20 ou 59 19** en interne uniquement

Tél depuis l'extérieur : 04 73 42 36 67

Horaires d'ouverture :

lundi, mardi, mercredi, vendredi 9h à 17h

jeudi 12h à 17h

samedi 9h à 12h uniquement pour les retraités CNI / passeport

Tram : A, lignes de bus B, C, 9, 10 - arrêt Jaude ou Lagarlaye

Lignes de bus B, C, 3, 4, 8, 9, 10, 12, 13, 27 - arrêt Ballainvilliers

Élections et affaires militaires

Adresse : 15 Mail d'Allagnat

63000 Clermont-Ferrand

Tél. 04 73 42 **63 28** ou 04 73 42 **63 52**

Horaires d'ouverture :

Lundi au vendredi 8h15 à 17h45

Tram : A, lignes de bus B, C, 9, 10 - arrêt Jaude ou Lagarlaye

Lignes de bus B, C, 3, 4, 8, 9, 10, 12, 13, 27 - arrêt Ballainvilliers

➤ LES SERVICES ADMINISTRATIFS

Inscription activités périscolaires et cantine

Guichet Unique dossier Tout en un

Place de la Bourse

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.42.**32.33**

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

enfance@ville-clermont-ferrand.fr

Tram A - Arrêt Hôtel de Ville ou Jaude

Accueil des autorisations d'urbanisme, consultation cadastre (pièce d'identité exigée)

Direction des Affaires Générales et Institutionnelles (DAGI)

97 Avenue du limousin

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.42.**60.40**

Lignes de bus : C, 10 et 32 arrêt Limousin

Police Municipale

1 rue du Port

Tél : **64.09 ou 9**

Horaires d'ouverture : de 9h15 à 12h et 13h à 17h45 du lundi au samedi

Tram A - Arrêt Hôtel de Ville

Service administratif de la Police Municipale

Objets trouvés

Cartes de résident et cartes d'accès aux secteurs piétonniers

9, Place Saint-Adjutor

Tél. 04.73.42.**63.23**

Horaires d'ouverture : de 8h15 à 12h15 et de 13h à 16h du lundi au vendredi

Tram A - Arrêt Jaude ou Gaillard

Lignes de bus : B, C, 9, 10

Fourrière automobile à la Police municipale

Tél : 04.73.42.**31.51**

Horaires d'ouverture : du lundi au samedi de 6h30 à 19h30

Écoles primaire maternelle, vacances scolaires

Direction de l'Enfance (DE)

15 Mail d'Allagnat

63000 Clermont-Ferrand

Cf annuaire interne

Horaires d'ouverture : de 8h15 à 17h45 du lundi au vendredi

Tram : A, lignes de bus B, C, 9, 10 - arrêt Jaude ou Lagarlaye

Lignes de bus B, C, 3, 4, 8, 9, 10, 12, 13, 27 - arrêt Ballainvilliers

Crèches, multi accueil

Direction de la Petite Enfance (DPE)

15 Mail d'Allagnat

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.40.**88.66**

Horaires d'ouverture : de 8h15 à 16h du lundi au vendredi

accueil.petite.enfance@ville-clermont-ferrand.fr

Tram : A, lignes de bus B, C, 9, 10 - arrêt Jaude ou Lagarlaye

Lignes de bus B, C, 3, 4, 8, 9, 10, 12, 13, 27 - arrêt Ballainvilliers

Direction de la Culture (DC)

Place de la Bourse

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.42.63.76

Horaires d'ouverture : de 8h15 à 17h45 du lundi au vendredi

Tram A - Arrêt Hôtel de Ville ou Jaude

Conservatoire à Rayonnement Régional (CRR)

3 Rue Maréchal Joffre

Tél : 04.73.42.37.07

Lignes de bus B, C, 3, 4, 8, 9, 10, 12, 13, 27 - arrêt Ballainvilliers

Direction de l'Animation Socioculturelle et de la Vie Associative (DAVA)

Rue Lacépède

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 30 26 en interne uniquement

Lignes de bus : 7 arrêt Maison des sports ou 9 arrêt Bughes

Direction du Développement Social et Urbain (DDSU)

Rue Lacépède

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 30 26 en interne uniquement

Lignes de bus : 7 arrêt Maison des sports ou 9 arrêt Bughes

Entretien des aires de jeux

Direction des Sports et de la Logistique (DSL)

121 Avenue de la Libération

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.98.16.10 (logistique)

Tél : 04.73.40.86.00 (Ecole Municipale des Sports EMS)

Lignes de bus : 4, 8, 12 et 27 arrêt Stade Municipal

Réglementation, occupation du domaine public, stationnement, débit de boissons temporaires, entretien des bornes et horodateurs, entretien des cimetières, tags et incivilités

Direction des Services à la Population et de la Tranquillité Publique (DSPTP)

15 Mail d'Allagnat

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.42.37.73

Tram : A, lignes de bus B, C, 9, 10 - arrêt Jaude ou Lagarlaye

Lignes de bus B, C, 3, 4, 8, 9, 10, 12, 13, 27 - arrêt Ballainvilliers

Direction de l'Enseignement Supérieur de la Recherche, de la vie étudiante et des Relations Internationales (DESRI)

15 Mail d'Allagnat

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.42.13.90

Tram : A, lignes de bus B, C, 9, 10 - arrêt Jaude ou Lagarlaye

Lignes de bus B, C, 3, 4, 8, 9, 10, 12, 13, 27 - arrêt Ballainvilliers

Direction de la Communication

10 Rue Philippe Marcombes BP60

63033 Clermont-Ferrand

Tél : 63 63 ou 9

Direction des Finances et du Conseil de Gestion (DFGG)

Rue Fléchier

63033 Clermont-Ferrand

Tél : 63.63 ou 9

Emploi, recrutement, stage

Direction Générale des Ressources Humaines et du Dialogue Social (DGRHDS)

Tél : 67.06

Décors floraux

Protocole, Evènements et Manifestations Officielles (PEMO)

10 Rue Philippe Marcombes BP60

63033 Clermont-Ferrand

Tél : 65.75 en interne uniquement

Fontainiers

Direction du Patrimoine Bâti (DPB)

9 Boulevard Kennedy

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.42.**68.10**

Dépannage : poste 04 73 42 **68.00**

Petits travaux dans un bâtiment : demande à faire dans CARL (intranet)

Tram A : Musée d'Art Roger Quilliot

Lignes de bus : 21 arrêt La Charme

SERVICES RELEVANT DE CLERMONT AUVERGNE METROPOLE

Piscines, collectes des déchets, patinoire, déchetteries, bibliothèques médiathèques, transports en commun

Clermont Auvergne Métropole

64-66 Avenue de l'Union Soviétique

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.98.34.00

Fax : 04 73 98 34 01

<http://www.clermontmetropole.eu/accueil/>

Lignes de bus : B, 3, 4, 34 et 35 arrêt Deux Patriotes ou 8 arrêt Gare SNCF

Direction des Affaires Juridiques et des Achats (DAJA)

Service commun des affaires juridiques : 04 73 98 34 03

Service commun de la commande publique : 04 73 98 34 09

Direction des Usages Numériques (DUN)

Tél: 66.66 en interne uniquement ou annuaire interne

Instruction des autorisations d'urbanisme, service foncier, études et programmation urbaine

Direction de l'Urbanisme (DU)

Tél : 04.73.42.66.51 (provisoire)

ANRU Tél : **0 800 63 2003**

Techniques végétales, nettoyage, mobilier urbain et signalisation

Direction de l'Espace public et de la Proximité (DEP)

97 avenue du Limousin

63000 Clermont-Ferrand

04.73.42.**62.27**

Espaces verts : poste 04 73 42 **68.42**

Espace Public Citoyen Proxim'Cité

Tél : **0 800 300 029** (appel gratuit depuis un poste fixe)

Voirie et éclairage public

Direction de l'Ingénierie d'Aménagement et de la Mobilité

97 avenue du Limousin

63000 Clermont-Ferrand

04.73.42.66.43 ou 691.19

Direction de l'Eau et de l'Assainissement (DEA)

9 Boulevard Berthelot

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.42.62.40

Lignes de bus : C, 5 et 9 arrêt Berthelot

LES AUTRES SERVICES

Païement Trésor Public (factures du Guichet unique)

Trésorerie Municipale

3 Place Charles de Gaulle

63400 Chamalières

Tél : 04.73.29.74.80

Horaires d'ouverture :

lundi, mardi, jeudi et vendredi : de 8 h 45 à 12 heures et de 13 heures à 15 heures

mercredi de 9 heures à 12 heures

Païement en espèces, CB et TIP

Finances publiques

15 rue Maréchal de Lattre et de la Première Armée

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.41.30.95

Horaires d'ouverture : lundi au vendredi 8h30 à 12h et 13h30 à 15h30

Païement en espèces et CB

Centre des Finances publiques (Logidôme)

14 rue Buffon

63100 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.98.23.63

Horaires d'ouverture : lundi au vendredi 8h15 à 12h15 et 13h à 16h

Païement en chèques, espèces, TIP et CB

Centre des finances publiques

La Pardieu

88 rue Pierre Estienne

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.34.10.07

Horaires d'ouverture : lundi, mardi, jeudi et vendredi 8h à 12h et 14h à 16h

Païement en espèces uniquement

Office de Tourisme et des Congrès de Clermont-Ferrand

Place de la Victoire

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.98.65.00

Espace Victoire

Place de la Victoire

Tél : 04.73.42.60.58

Horaires d'ouverture de la billetterie :

Du mardi au vendredi de 10 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h

Le samedi de 10h à 12h30 et de 14h à 18h.

Comité d'Activités Sociales et Culturelles (CASC)

24 Avenue Bergougnan

63100 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.40.86.50

Horaires d'ouverture : Mardi, mercredi, jeudi 12h à 17h et vendredi 12h à 16 h

Centre communal d'action sociale (CCAS)

1 Rue St Vincent de Paul

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.98.07.98

Accueil du public du lundi au vendredi

Accueil principal : de 8h15 à 17h

Accueil B : 8h15-12h15 et 13h-16h30

Accueil Tutelles : ouvert les jours de permanence

Clermont Dom' 19 rue Georges Clémenceau 8h45 à 17h

Aide sociale, T2C, domiciliations

CCAS Annexe de Montferrand

146 bis avenue de la République

63100 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.90.43.43

Horaires d'ouverture : lundi au vendredi de 8h15 à 12h et 13h à 16h

Lieu Information Senior (LIS)

20 rue Georges Clémenceau

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.98.07.81

Horaires d'ouverture : lundi au vendredi de 9h à 16h45

Centre Hospitalier Universitaire de Clermont-Ferrand (CHU) Gabriel Montpied

58, rue Montalembert

63003 Clermont-Ferrand Cedex 1

Tél : 04.73.750.750

Centre Hospitalier Universitaire de Clermont-Ferrand (CHU) Estaing

Place Lucie et Raymond Aubrac

63003 Clermont-Ferrand Cedex 1

Tél : 04.73.750.750

Centre Hospitalier Universitaire de Clermont-Ferrand (CHU) Hôpital Nord

Route de Chateaugay

63118 Cébazat

Tél : 04.73.750.750

Conseil Départemental

24 rue Saint Esprit

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.42.20.20

Conseil Régional

53 Boulevard Léon Jouhaux

63100 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.31.85.85

Préfecture de la Région Auvergne

18 boulevard Desaix

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.98.63.63

Consultation de cadastre, timbres fiscaux

Centre des finances publiques

Hôtel des impôts

65 Boulevard Berthelot

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.43.20.00

Centre des finances publiques

Hôtel de la Région

59 Bd Léon Jouhaux

63050 Clermont Ferrand Cedex 2

Tél : 04.73.16.15.80

Horaires d'ouverture : lundi au vendredi de 8h à 18h

Caisse d'Allocations Familiales CAF

Cité administrative

Rue Pélissier

63032 Clermont-Ferrand

www.caf.fr

Sur rendez-vous uniquement à prendre sur le site internet

Tribunal de Grande Instance TGI

16 place de l'Etoile

63 033 Clermont-Ferrand cedex 1

Tél : 04 73 31 77 00

Horaires d'ouverture : lundi au vendredi de 8h à 17h

Commissariat de Police

106 avenue de la République

63100 Clermont-Ferrand

Tél : 04.63.05.22.22

Gendarmerie Nationale

Avenue Libération

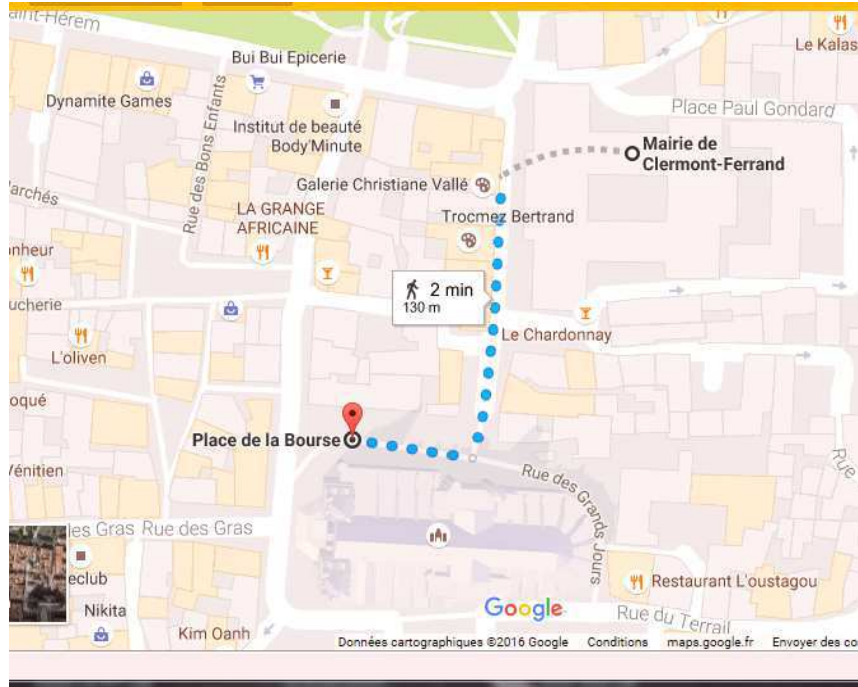
63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04.73.41.39.99

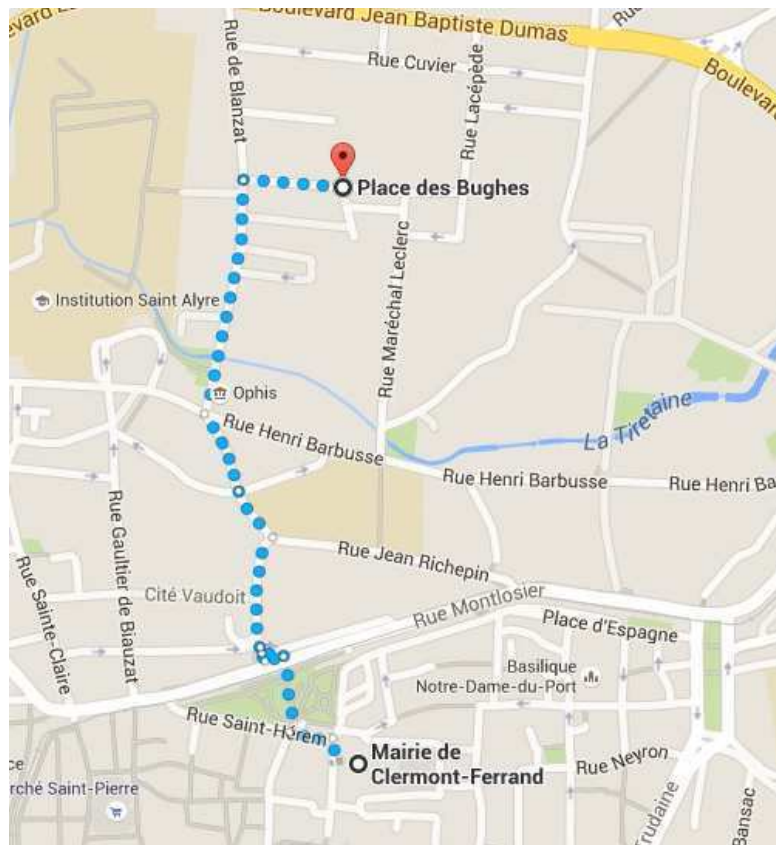
PLANS D'ACCES AUX SERVICES MUNICIPAUX

DEPUIS L'HOTEL DE VILLE

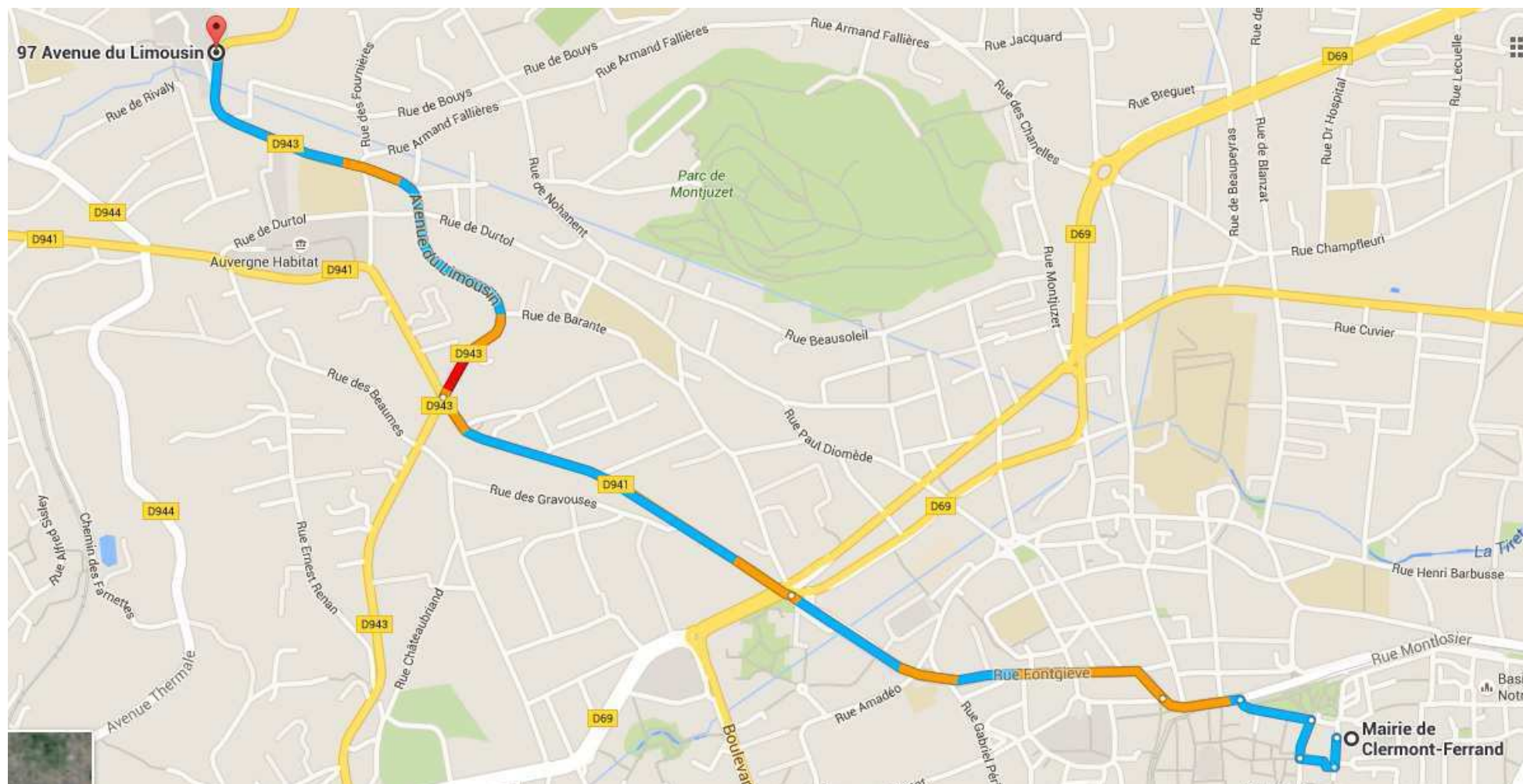
Hôtel de Ville > Place de la Bourse



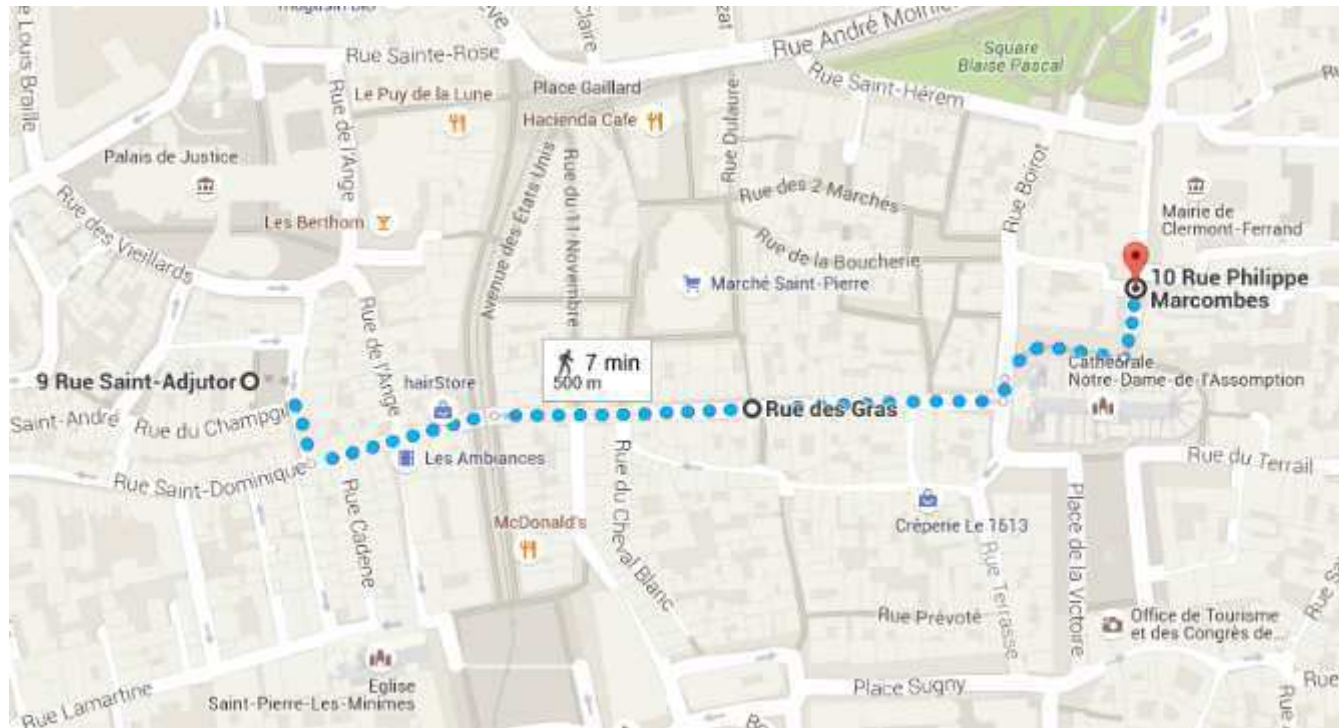
Hôtel de Ville > Place des Bughes



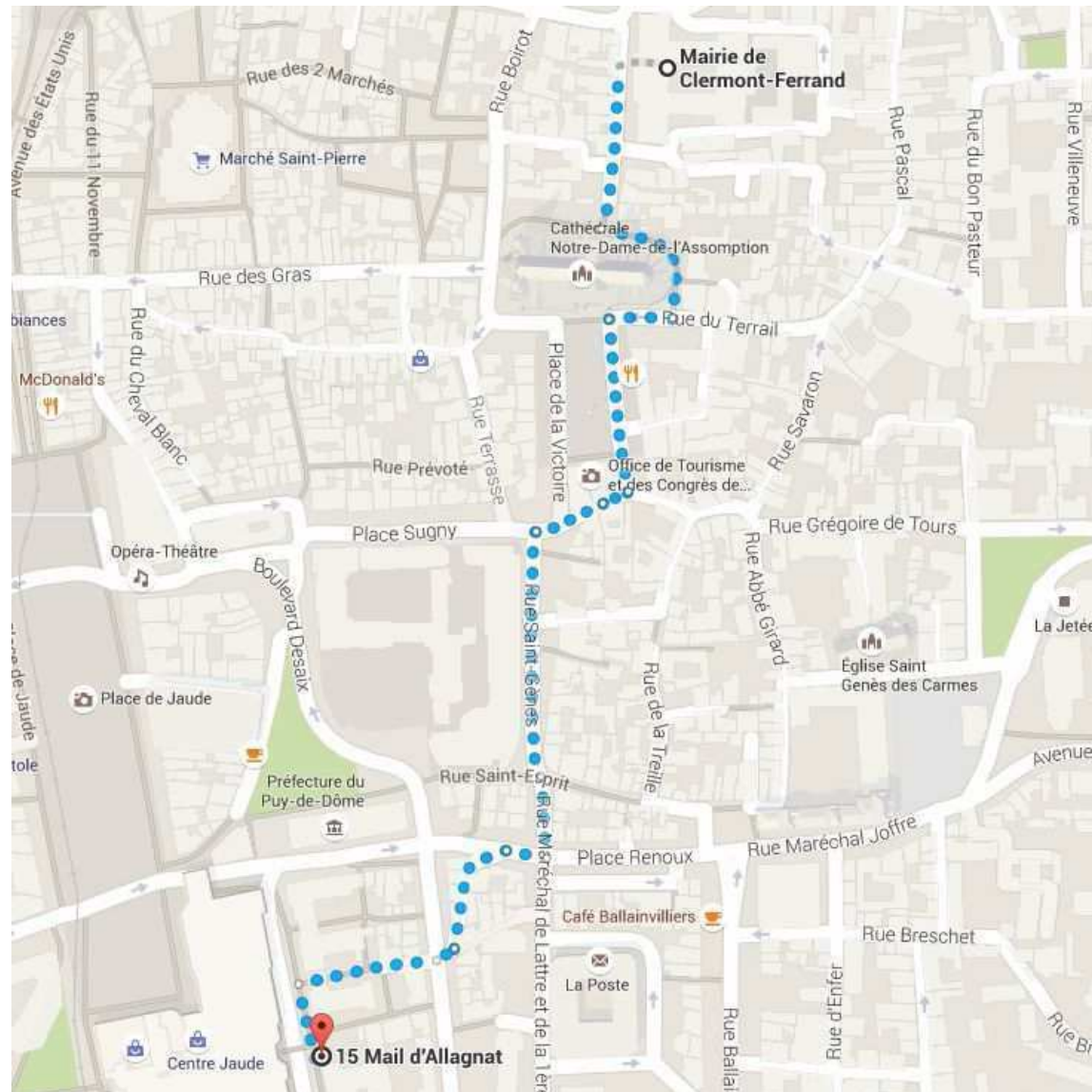
Hôtel de Ville > Avenue du Limousin



Hôtel de Ville > Police Municipale Objets trouvés Rue Saint Adjutor

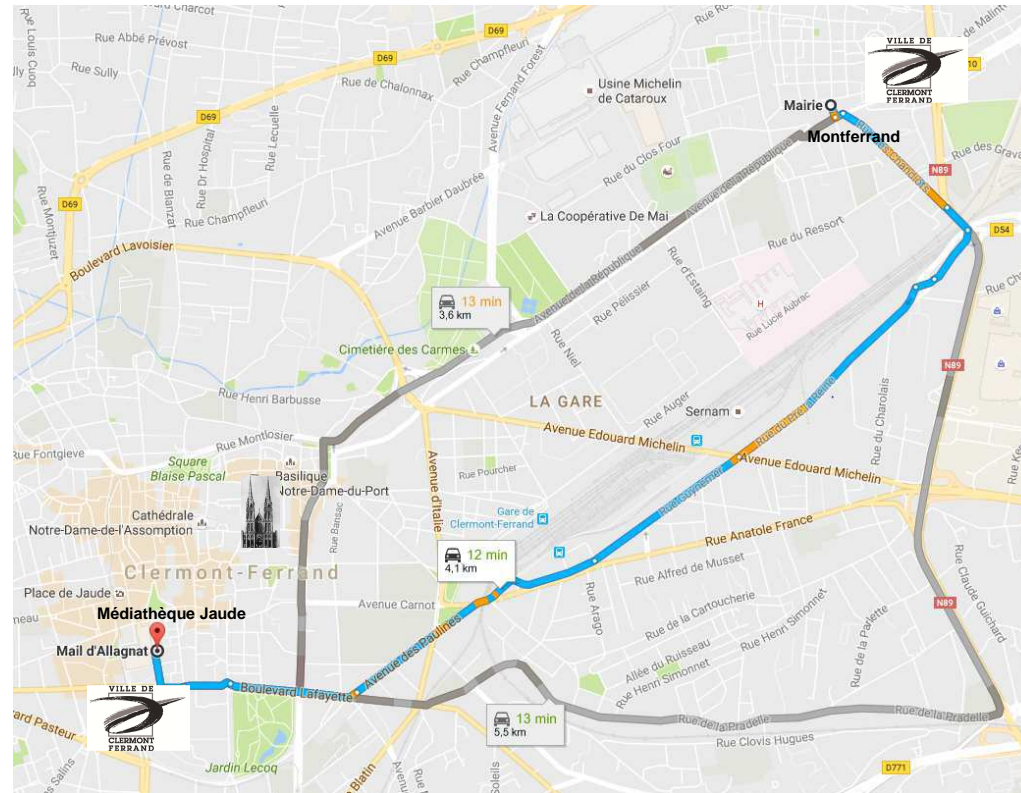


Hôtel de Ville > Mail d'Allagnat



PLANS D'ACCES AUX SERVICES MUNICIPAUX DEPUIS LA MAIRIE DE MONTFERRAND

Mairie de Montferrand > Centre Municipal d'Allagnat

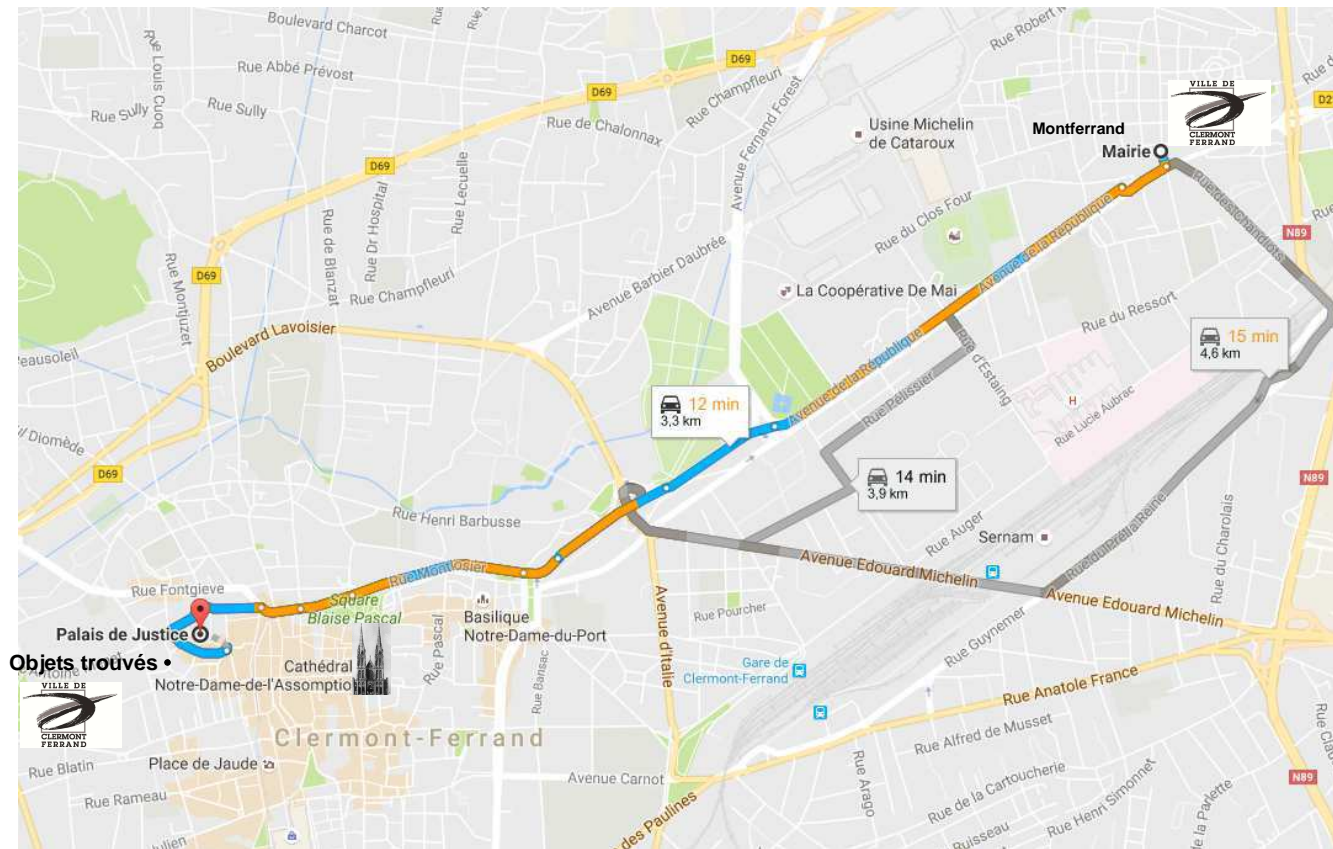


Mairie de Montferrand > Hôtel de Ville

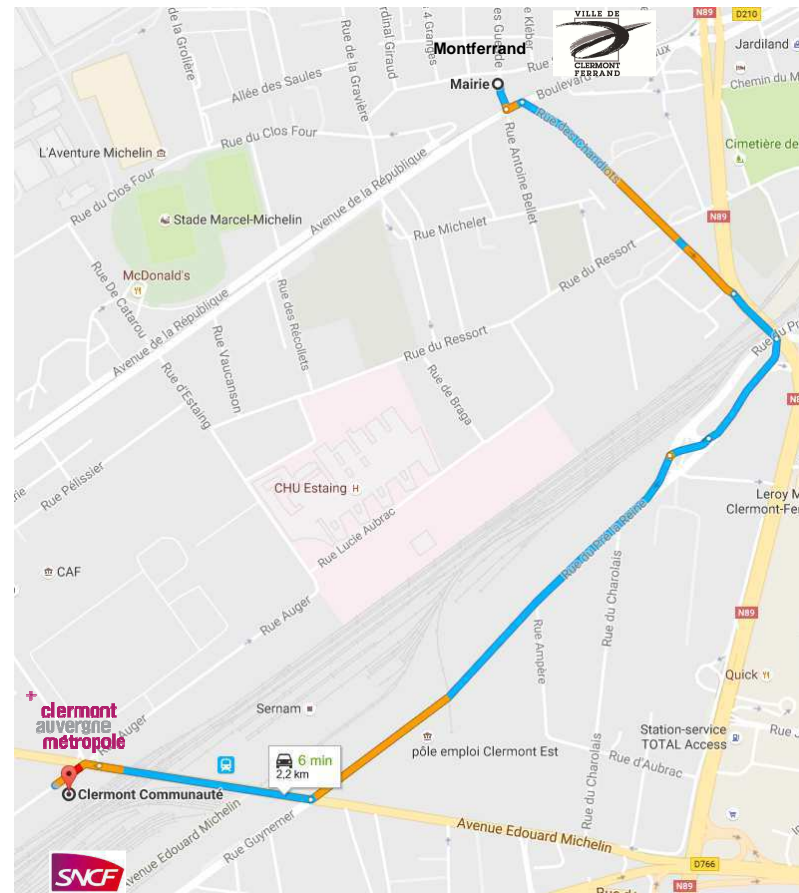


Tram A : arrêt Hôtel de Ville

Mairie de Montferrand > Objets trouvés et Palais de Justice



Mairie de Montferrand > Clermont Auvergne Métropole



LES NUMEROS D'URGENCE

Les numéros d'appel d'urgence permettent de joindre gratuitement les secours 24h/24.

Service	Numéro à composer	Dans quel cas ?
Le Service d'aide médical urgente (SAMU)	(0)15	Pour obtenir l'intervention d'une équipe médicale lors d'une situation de détresse vitale, ainsi que pour être redirigé vers un organisme de permanence de soins.
Police Secours	(0)17	Pour signaler une infraction qui nécessite l'intervention immédiate de la police.
Sapeurs-pompiers	(0)18	Pour signaler une situation de péril ou un accident concernant des biens ou des personnes et obtenir leur intervention rapide.
Numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes	(0)114	Si vous êtes victime ou témoin d'une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de secours. Numéro accessible par FAX et SMS.
Numéro d'urgence sociale (SAMU social)	(0)115	Réservé aux personnes sans abri.
Numéro d'urgence sociale (enfance en danger)	(0)119	Dédié à la prévention et à la protection des enfants en danger ou en risque de l'être.
Numéro d'urgence violence femmes info	(0)39 19	Pour les femmes victimes de violence

CONSIGNES

En cas d'accident, de chute, de malaise...

- **NE PAS DEPLACER LA VICTIME**
- **NE PAS LUI DONNER A BOIRE**
- **NE JAMAIS LA TRANSPORTER**

1

Faire appel aux secouristes

(voir liste)

2

En leur absence :

COMPOSEZ LE 15

Pour un conseil médical

3

Prévenez le responsable de service

LES SECOURISTES

Hôtel de ville

Rez-de-chaussée

- Patricia SALA – **13 h – 20 h**

DAJI / SASHV -
Accueil Téléphonique

- Martine BLANC
Poste 5105

- Anne POLITZKOVOY
Poste 5103

DAJI / SASHV -
Accueil Physique

- Hafida GODARD
Poste 6585 ou 6586

- Virginie RIGAUD
Poste 6585 ou 6586

1^{er} étage

DAJI / SASHV - Huissiers

- Patrice PARRAUD
Poste 6405 ou 6300

DAJI / SASHV – Veilleur

- HABONNEL Frédéric
04.73.42.63.63

2^{ème} étage

CAB / PEMO

- Eric SALAGNAC
Poste 6751 ou 06.78.06.59.03

DAJI / SAI - Secrétariat

- Madeleine AFFRAIX
Poste 6436

- Fanny DESSOLIN
Poste 6416

- Michelle JACQUES
Poste 6098

- Mélanie RIERA
04.73.42.68.89

3^{ème} étage

DGRHDS / Formation et
Développement Professionnel

- Béatrice LABOURIER
04.73.42.60.61 ou 06.24.09.16.95

LES SECOURISTES

Mail d'Allagnat

2^{ème} étage

- Jocelyne DAFFIX
04.73.42.61.07

4^{ème} étage

- Cécile CHENARD
04.73.42.66.67
- Didier WAKSBERG
04.73.42.60.79 ou
06.30.07.94.50

5^{ème} étage

- Françoise JEANDESBOZ
04.73.42.37.54
- Sébastien VOISSE
04.73.42.37.52
- Frédéric MARTOS
04.73.42.63.35 ou
04.73.42.63.48
- Thierry BIHOUES
04.73.42.37.53

6^{ème} étage

- Annie THOMAS
04.73.42.63.41