

NF X50-575

Mars 2004

AFNOR
Association Française
de Normalisation

www.afnor.fr

Ce document est à usage exclusif et non collectif des clients Normes en ligne. Toute mise en réseau, reproduction et rediffusion, sous quelque forme que ce soit, même partielle, sont strictement interdites.

This document is intended for the exclusive and non collective use of AFNOR Webshop (Standards on line) customers. All network exploitation, reproduction and re-dissemination, even partial, whatever the form (hardcopy or other media), is strictly prohibited.

Boutique AFNOR

Pour : CITY ONE

Code client : 23439603

Commande : N-20051011-129454-TA

le 11/10/2005 - 16:49

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, des pages publiées dans le présent document, faite sans l'autorisation de l'éditeur est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective et, d'autre part, les analyses et courtes citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'œuvre dans laquelle elles sont incorporées (Loi du 1^{er} juillet 1992 – art. L 122-4 et L 122-5, et Code Pénal art. 425).

Diffusé par

AFNOR

norme française

NF X 50-575

Mars 2004

Indice de classement : **X 50-575**

ICS : 03.080.30 ; 03.120.10

Accueil

Prestations d'accueil externalisées

Engagements de services des prestataires d'accueil

E : Reception — Outsourced reception services — Service commitments of reception service providers

D : Empfang — Externalisierte Empfangsleistungen — Leistungsverpflichtungen der Empfangs- Dienstleistungsbetriebe

Norme française homologuée

par décision du Directeur Général d'AFNOR le 5 février 2004 pour prendre effet le 5 mars 2004.

Sert de base pour l'attribution de la marque NF SERVICE-PRESTATAIRES D'ACCUEIL.

Correspondance

À la date de publication du présent document, il n'existe pas de travaux européens ou internationaux traitant du même sujet.

Analyse

Le présent document définit les engagements de services relatifs à la prestation de service d'accueil. Ces engagements portent sur l'établissement de l'offre commerciale, le recrutement et la formation du personnel d'accueil, la réalisation, sur site, de l'accueil de visiteurs et de l'accueil téléphonique, la réalisation de l'accueil événementiel et la mesure et l'amélioration de la prestation d'accueil.

Descripteurs

Thésaurus International Technique : accueil service, consommateur, relation client fournisseur, entreprise, qualité, assurance de qualité, mise en œuvre, organisation, information, personnel, recrutement, formation, mesurage, enquête de satisfaction des clients, certification.

Modifications

Corrections



Métiers de l'accueil

AFNOR X575

Membres de la commission de normalisation

Président : MME LUQUE-CANARD — SNPA — AMBASSY

Secrétariat : M BOUCHER — AFNOR

M.	AUDEBERT	AFNOR CERTIFICATION
M.	CARBONNELLE	THE WALT DISNEY COMPANY (FRANCE)
M.	COUTERET	CREDIT AGRICOLE SA
MME	DEMARCQ	AGME — ASSO GROUPE MORNAY EUROPE
MLLE	DURAND	HOTESSES ET GROOMS DE PARIS
MME	FEVRE	B2S CERITEX
MLLE	FORNES	
MME	KAROLAK	AIC FINANCES
MME	LUQUE-CANARD	SNPA — AMBASSY
M.	MARQUER	MILAN FORMATION — EFHT
MME	MATHONNET	ACTUELLES
MME	PERRIN	PROSEG
M.	SROCYNSKI	AGME — ASSO GROUPE MORNAY EUROPE

Sommaire

	Page
Avant-propos	5
Introduction	5
1 Domaine d'application	5
2 Références normatives	6
3 Termes et définitions	6
4 Établissement de l'offre commerciale	8
4.1 Réception de la demande	8
4.2 Définition du besoin du client	8
4.3 Étude de faisabilité	9
4.4 Proposition d'une offre commerciale	9
4.5 Conclusion de la commande	10
4.6 Cas de la sous-traitance de la prestation	10
5 Recrutement et formation du personnel d'accueil	11
5.1 Recrutement et formation du personnel d'accueil sur site	11
5.2 Recrutement et formation du personnel d'accueil événementiel	12
6 Accueil sur site	12
6.1 Mise en place de la prestation	12
6.2 Accueil visiteurs	12
6.2.1 Présence du personnel d'accueil	12
6.2.2 Présentation et comportement du personnel d'accueil	13
6.2.3 Gestion de l'espace d'accueil	14
6.2.4 Prise en charge du visiteur	15
6.2.5 Information et orientation	16
6.2.6 Départ des visiteurs	17
6.3 Accueil téléphonique	17
6.3.1 Présence du personnel d'accueil	17
6.3.2 Présentation et comportement du personnel d'accueil	17
6.3.3 Gestion de l'espace d'accueil	18
6.3.4 Prise en charge et traitement de l'appel	18
6.4 Règles de priorité entre la prise en charge des visiteurs et celle des appels téléphoniques	19
6.4.1 Un visiteur se présente, alors que l'hôte(sse) traite un appel	19
6.4.2 Un appel se présente, alors que l'hôte(sse) accueille un visiteur	19
6.4.3 Un visiteur et un appel se présentent simultanément	19
6.5 Missions connexes à la prestation d'accueil	19
6.6 Gestion des incidents	20
7 Accueil évènementiel	20
7.1 Préparation de la prestation	20
7.2 Mise en place de l'évènement	21
7.3 Réalisation de l'évènement	22
7.3.1 Étapes de la mission	22
7.3.2 Comportement du personnel d'accueil	23
7.4 Finalisation de l'évènement	23
7.4.1 Du chef d'équipe ou de l'hôte(sse) auprès du client	23
7.4.2 Du chef d'équipe ou de l'hôte(sse) auprès du prestataire	24
7.4.3 Du prestataire auprès du client	24
7.4.4 Du prestataire auprès du chef d'équipe ou de l'hôte(sse)	24

Sommaire (fin)

	Page
8 Mesure, analyse et amélioration de la qualité de la prestation de l'accueil	24
8.1 Mesure	24
8.1.1 Mesure de la qualité de la prestation	25
8.1.2 Mesure de la satisfaction client	26
8.2 Analyse	26
8.3 Amélioration	26
Annexe A (informative) Documents commerciaux	27
Annexe B (informative) Prestation de services, prêt de main d'œuvre, délit de marchandage	29

Avant-propos

Modalités d'application

Le prestataire qui, pour la vente de ses services, se réfère au présent document ou à un texte qui fait référence à certains de ces articles, doit être en mesure de fournir à son client les éléments propres à justifier que les prescriptions normatives sont respectées.

Introduction

Dans un contexte de développement significatif de l'externalisation des fonctions de l'accueil des entreprises et des événements qu'elles organisent, il est apparu nécessaire aux professionnels de ce secteur d'initier une démarche de qualité de leurs services, en apportant davantage de clarté sur leurs prestations et en les valorisant, afin d'accroître la confiance de leurs clients.

Ainsi, l'objectif de la présente norme est de fournir une liste d'engagements de qualité de service communs à tous les prestataires d'accueil et de servir de support à la mise en place d'une certification «NF SERVICE».

La présente démarche, initiée par le SNPA, Syndicat National des Prestataires de services d'Accueil, d'Animation et de Promotion, a pour objectif de répondre aux attentes essentielles des organismes qui souhaitent avoir recours à un service d'accueil externalisé et de valoriser l'activité du personnel des prestataires d'accueil. Elle s'inscrit dans un processus d'amélioration continue des services.

La commission chargée d'élaborer la présente norme a réuni des représentants des différentes parties intéressées, et met en avant les engagements concernant notamment :

- l'établissement de l'offre commerciale ;
- le recrutement et la formation du personnel d'accueil ;
- la réalisation, sur site, de l'accueil des visiteurs et de l'accueil téléphonique ;
- la réalisation de l'accueil événementiel ;
- la mesure et l'amélioration de la prestation d'accueil.

Dans chacune des parties de cette présente norme sont indiquées les exigences minimales que le prestataire en charge de l'accueil s'engage à satisfaire pour obtenir la certification NF Service.

Chacune de ces exigences comporte des engagements auxquels sont associés des caractéristiques et des moyens :

- l'engagement présente l'ensemble des services dû par le prestataire et par son personnel à chaque client et à ses visiteurs ;
- les caractéristiques détaillent chaque engagement du prestataire vis-à-vis du client ;
- les moyens, quant à eux, précisent l'organisation à mettre en place pour respecter les engagements.

1 Domaine d'application

La présente norme spécifie les engagements de services relatifs à la prestation de service d'accueil, en prenant en compte deux types d'activités :

L'activité d'accueil sur site :

- gestion des services d'accueil visiteurs et/ou téléphonique externalisés, objet d'un contrat sur une longue période dans les locaux de l'organisme ;
- conseil en organisation ;
- communication interne et externe ;
- image de l'entreprise ;
- audit.

L'activité d'accueil événementiel :

- services d'accueil occasionnels dans le cadre de salons, conventions, colloques ou tout autre événement de relations publiques (activité générant un contrat pour une opération sur une courte période correspondant à une manifestation ponctuelle) ;
- conseil en organisation ;
- communication interne et externe.

Limite du domaine d'application de la norme :

Ne constitue pas une activité d'accueil, l'activité consistant en la seule mise en relation, pour le compte du client, avec des prestataires d'accueil réalisant effectivement la prestation.

La présente norme ne s'applique pas aux centres de relation client, dont les engagements de service sont décrits dans la norme NF X50-798 (*Juillet 2003 Services des centres de relation client — Engagements de service*).

2 Références normatives

Le présent document comporte par référence datée ou non datée des dispositions d'autres publications. Ces références normatives sont citées aux endroits appropriés dans le texte et les publications sont énumérées ci-après. Pour les références datées, les amendements ou révisions ultérieurs de l'une quelconque de ces publications ne s'appliquent à ce document que s'ils y ont été incorporés par amendement ou révision. Pour les références non datées, la dernière édition de la publication à laquelle il est fait référence s'applique.

NF EN ISO 9000:2000, *Système de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*.

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

3.1

appelant

personne qui appelle par téléphone

3.2

cahier des charges

document écrit, indiquant l'expression des besoins du client

3.3

cahier de liaison

support papier relié permettant au personnel d'accueil, en poste, de communiquer et d'être informé, au quotidien, des événements ou actions à traiter par le personnel d'accueil qui assure la relève de la prestation

3.4

client

organisme ou personne qui bénéficie d'un produit ou d'une prestation

EXEMPLES Consommateur, client, utilisateur final, détaillant, bénéficiaire ou acheteur.

NOTE Le client peut être interne ou externe à l'organisme.

[d'après la NF EN ISO 9000:2000]

3.5

espace d'accueil

lieu destiné à recevoir les visiteurs

3.6

événement

manifestation ponctuelle qui constitue le motif de la mission

3.7

manuel d'accueil

document où figurent les renseignements généraux nécessaires à la tenue du poste d'accueil ainsi que l'ensemble des consignes spécifiques au site client. Il est remis à jour régulièrement en fonction de l'évolution des tâches confiées et des procédures en application

3.8

mission

ensemble des fonctions et actions devant être assurées par le personnel d'accueil

3.9

personnel d'accueil

personne chargée d'accueillir et d'informer les visiteurs d'un site ou les participants à un événement et/ou de traiter les appels téléphoniques arrivant sur un poste opérateur dédié. Elle peut gérer et coordonner les moyens généraux liés à l'accueil

NOTE Les termes «hôte(sse) d'accueil» ou «chargé(e) d'accueil» sont aussi utilisés à la place du terme «personnel d'accueil».

3.10

prestataire

organisme qui fournit la prestation d'accueil

3.11

prestation de service

réalisation, pour le compte d'un tiers, d'une activité dans le cadre d'un contrat de service

3.12

résidant

personne qui travaille pour l'organisme client et exerce habituellement ses activités sur le site objet du contrat

EXEMPLES Salarié, intérimaire, agent de sécurité...

3.13

réunion d'information

entretien permettant de donner tous les éléments et détails nécessaires au bon déroulement de l'accueil considéré ou de la mission à remplir

3.14

satisfaction du client

perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences

NOTE 1 Les réclamations des clients sont un indicateur habituel d'un faible niveau de satisfaction du client mais leur absence n'implique pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction du client.

NOTE 2 Même lorsque les exigences du client ont été convenues avec lui et satisfaites, cela n'entraîne pas nécessairement une forte satisfaction du client.

[NF EN ISO 9000:2000]

3.15

vacation

plage horaire durant laquelle un membre du personnel d'accueil accomplit sa mission

3.16

visiteur(s)

personne qui rend visite à un résidant ou à un exposant

4 Établissement de l'offre commerciale

Le prestataire veille à ce que son personnel véhicule et développe une bonne image de marque auprès des interlocuteurs extérieurs lors des appels téléphoniques et de leur accueil. Le prestataire s'assure que son propre service d'accueil respecte les dispositions des paragraphes 6.2 et 6.3 de la présente norme.

4.1 Réception de la demande

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Réceptionner une demande par téléphone.	Répondre rapidement et courtoisement. Orienter vers la personne compétente. Enregistrer et transmettre les messages en cas d'absence du destinataire. Accuser réception de la demande du client sous 2 jours ouvrés.	Personnel formé à l'accueil. Organigramme fonctionnel. Permanence téléphonique. Trace écrite à conserver, quel que soit le mode de réponse, sauf lorsque le prestataire ne donne aucune suite à cette demande.
Réceptionner une demande par courrier, télécopie, e-mail ou autre moyen.	Transmettre la demande au destinataire ou à la personne compétente. Accuser réception de la demande du client sous 2 jours ouvrés.	Organigramme fonctionnel. Trace écrite à conserver, quel que soit le mode de réponse sauf lorsque le prestataire ne donne aucune suite à cette demande.

4.2 Définition du besoin du client

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Définir le besoin du client suite à une demande.	Aider le client à formaliser complètement ses besoins. Veiller à la conformité des besoins/exigences du client avec la législation en vigueur. Ecouter, questionner et renseigner le client et, le cas échéant, demander un rendez-vous afin de déterminer et/ou de modifier, en collaboration avec le client, le cahier des charges.	Questionnaire d'aide à l'expression des besoins du client.
Conseiller le client sur l'accueil à mettre en place.	Ces conseils peuvent porter sur : a) le mode d'accueil à proposer : - visiteurs ; - téléphonique ; b) les aspects matériels de l'accueil : - informations nécessaires à l'accès aux locaux (ex : plan d'accès) ; - signalétique, interne et externe ; - configuration de l'espace d'accueil ; - matériel nécessaire à l'accueil ; c) le personnel d'accueil : - évaluer les effectifs nécessaires à la prestation - savoir-faire (compétences et capacités requises pour l'accueil) ; - savoir-être (attitude et comportement du personnel) ; - images et tenues du personnel d'accueil.	Questionnaire d'aide à l'expression des besoins du client. Visite sur site ou repérage (après accord du client).

4.3 Étude de faisabilité

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Assurer au client que les conditions minimales sont remplies pour réaliser la prestation.	Vérifier les données préliminaires essentielles pour répondre à la demande du client. À savoir : — la zone géographique ; — le délai de mise en place ; — le champ d'activité et/ou de compétences ; — l'adéquation éventuelle entre les conditions générales de vente du prestataire et les conditions générales d'achat du client. Si le prestataire ne peut répondre de manière satisfaisante à l'un des quatre éléments listés ci-dessus, il tente d'obtenir des précisions dans un délai convenable. Si malgré ces précisions, le prestataire ne peut pas répondre à sa demande, il indique au client qu'il ne peut donner suite.	
Informé le client de l'engagement du prestataire à répondre à sa demande.	Indiquer au client s'il peut ou non répondre à sa demande. Si la réponse est positive, il procède à l'établissement de l'offre commerciale.	

4.4 Proposition d'une offre commerciale

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Proposer une offre commerciale complète et détaillée au client.	Suite à l'étude de faisabilité de la prestation, la rédaction de l'offre commerciale a pour finalités : — de vérifier la bonne compréhension des attentes du client ; — d'indiquer les moyens nécessaires à la réalisation de la prestation ainsi que les conditions financières ; — de déterminer la complémentarité des moyens mis à disposition par le client et le prestataire pour assurer la prestation. Indiquer au client le nom de son ou de ses interlocuteurs.	La rédaction du contrat peut inclure tout ou partie des éléments mentionnés en Annexe A (informative).
Mettre en évidence ce qui distingue la « prestation de service d'accueil » de la « mise à disposition de personne » pour prévenir toute infraction pénale.	L'offre commerciale doit respecter en particulier les dispositions suivantes : — responsabilité de la gestion, de la formation, de la rémunération, de l'encadrement, et du contrôle de la prestation sous la seule autorité du prestataire ; — lien de subordination clairement établi entre le personnel d'accueil et le prestataire ; — proposition financière présentée sous forme d'un forfait global : sans mention d'un taux horaire.	Document interne contenant les informations sur ce sujet. L'Annexe B (informative) reprend les éléments d'information relatifs à la mise à disposition de personnel et à la sous-traitance.

4.5 Conclusion de la commande

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Établir un contrat écrit.	<p>Date et signature, par toutes les parties, du contrat avant le démarrage de la prestation. Dans le cas contraire, une preuve écrite d'accord temporaire du client doit être recueillie.</p> <p>Le contrat doit être conforme à l'offre commerciale.</p> <p>Le contrat doit préciser les conditions générales et particulières de vente et décrire notamment les clauses d'annulation de la prestation et les clauses de résiliation du contrat.</p> <p>Le contrat doit contenir une clause de confidentialité entre le prestataire et le client.</p>	La rédaction du contrat peut inclure tout ou partie des éléments mentionnés en Annexe A (informative).
Suivre et actualiser le contrat.	Toute modification du contrat doit donner lieu à la rédaction d'un avenant, signé par toutes les parties.	Le contrat et les avenants doivent être répertoriés et conservés en lieu sûr.

4.6 Cas de la sous-traitance de la prestation

En cas de sous-traitance totale ou partielle, le prestataire doit informer le client que la prestation d'accueil est réalisée par un sous-traitant et obtenir son accord préalable écrit.

Un contrat entre le prestataire et le sous-traitant doit être établi et signé par les deux parties. Il décrit les engagements contractuels de chaque partie. Il doit comporter une clause de confidentialité.

Le prestataire, seul responsable de la prestation rendue à son client, doit veiller à ce que son ou ses sous-traitant(s) respecte(nt) ses obligations contractuelles et conventionnelles ainsi que celles résultant de l'application de la législation du travail et de la sécurité sociale.

Le prestataire doit veiller à la communication par le ou les sous-traitant(s) de l'ensemble des documents prévus par le code du travail.

L'Annexe B (informative) reprend les éléments d'information relatifs à la mise à disposition de personnel et au délit de marchandage.

5 Recrutement et formation du personnel d'accueil

5.1 Recrutement et formation du personnel d'accueil sur site

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Assurer la qualité de la prestation par un personnel formé.	<p>1) <u>Recrutement du personnel</u></p> <p>Recruter le personnel en fonction des fiches de poste préétablies et des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> — la présentation générale ; — l'élocution ; — l'amabilité et la convivialité ; — l'engagement personnel. <p>2) <u>Formation du personnel</u></p> <p>a) Formation du personnel d'accueil chez le prestataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - présentation du prestataire et de son fonctionnement interne ; - formation sur les techniques de base relatives à l'accueil ; - formation complémentaire spécifique à la prestation d'accueil à effectuer (accueil visiteurs ou téléphonique). Cette formation inclut la présentation de l'organisme client ; - sensibilisation à la nécessité de maintenir confidentielles toutes les informations concernant le prestataire et ses clients (cf. clause de confidentialité dans le contrat de travail) ; <p>b) Formation du personnel d'accueil sur le site client :</p> <p>Accompagner le personnel d'accueil durant les premiers jours afin de le familiariser avec l'environnement client.</p>	<p>Établissement et maintien d'un fichier par :</p> <ul style="list-style-type: none"> — des recrutements constants (afin de réactualiser le fichier tout au long de l'année) ; — des recrutements spécifiques (afin de répondre aux demandes particulières). <p>Formateur interne ou externe.</p> <p>Formation réalisée en binôme sur 1 à 5 vacations.</p>

5.2 Recrutement et formation du personnel d'accueil événementiel

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Assurer la qualité de la prestation par un personnel formé.	<p>1) <u>Recrutement du personnel</u></p> <p>Recruter le personnel suivant trois critères principaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> — la présentation générale ; — l'élocution ; — l'amabilité et la convivialité. <p>2) <u>Formation du personnel</u></p> <p>Une formation générale est organisée, portant sur quatre aspects :</p> <ul style="list-style-type: none"> — présentation du prestataire ; <p><i>Par exemple : activités, organigramme hiérarchique, interlocuteurs,...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — fonctionnement du prestataire ; <p><i>Par exemple : procédure de règlement des salaires et des remboursements des frais professionnels, remise et retour des tenues et matériels confiés.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — sensibilisation à la nécessité de maintenir confidentielles toutes les informations concernant le prestataire et ses clients (cf. clause de confidentialité dans le contrat de travail) ; — aspects physiques et comportementaux attendus, lors des missions ; <p><i>Par exemple : tenue, coiffure, maquillage, gestuelle, discours.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — formation sur les techniques de base relatives à l'accueil. 	<p>Établissement et maintien d'un fichier par :</p> <ul style="list-style-type: none"> — des recrutements constants (afin de réactualiser le fichier tout au long de l'année) ; — des recrutements spécifiques (afin de répondre aux demandes particulières). <p>Formateur interne ou externe.</p>

6 Accueil sur site

6.1 Mise en place de la prestation

A la suite de la contractualisation de la prestation, le prestataire en collaboration avec le client prépare l'ensemble des éléments nécessaires au bon démarrage du service d'accueil.

6.2 Accueil visiteurs

6.2.1 Présence du personnel d'accueil

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Assurer la prise de poste et la continuité du service.	Couverture de la plage horaire contractuelle.	<p>Personnel en nombre suffisant et formé pour couvrir la plage horaire et pour répondre aux impondérables.</p> <p>Vérification de la présence effective du personnel d'accueil sur le site aux horaires prévus.</p>

6.2.2 Présentation et comportement du personnel d'accueil

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Représenter le client auprès des visiteurs.	<p>Le personnel d'accueil est en adéquation avec le souhait de l'organisme :</p> <p>a) Présentation physique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le personnel d'accueil doit avoir une présentation propre et soignée et la maintenir pendant toute la durée de la prestation. <p>b) Comportement et attitude :</p> <ul style="list-style-type: none"> - courtoisie ; - discrétion ; - respect. <p>Dans la zone d'accueil et pendant son service, le personnel d'accueil ne doit pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> — entretenir des communications, téléphoniques personnelles ; — entretenir des conversations personnelles en présence de visiteurs ; — se restaurer, boire, mastiquer ou fumer ; — utiliser le matériel, professionnel à des fins personnelles ; — introduire des personnes étrangères au site. 	<p>Formation du personnel d'accueil.</p> <p>Attribution d'uniforme et d'accessoires, selon le cahier des charges.</p>

6.2.3 Gestion de l'espace d'accueil

Engagements	Caractéristiques	Moyens
S'assurer de la disponibilité et du bon fonctionnement des ressources matérielles.	<p>Vérifier le bon fonctionnement des outils de travail.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — outils informatiques ; — outils de télécommunication (postes téléphoniques, fax ...); — nombre de badges suffisant ; — petites fournitures ; — etc. <p>Disposer de tous les supports de travail.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — manuel d'accueil ; — registre des visiteurs ; — cahier des recommandés, plis et colis ; — etc. 	Manuel d'accueil. Cahier de liaison.
Offrir en permanence un espace d'accueil net et convivial.	<p>S'assurer de l'aspect net et convivial de l'espace d'accueil.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — rangement des périodiques et autres documents présents dans l'espace d'accueil ; — vérification de la décoration ; — disposition du mobilier d'accueil ; — fonctionnement de l'éclairage ; — propreté de l'espace ; — etc. 	Manuel d'accueil. Cahier de liaison.
Assurer la fermeture du poste.	<p>En cas d'absence ou de fermeture du poste, le personnel d'accueil doit appliquer les consignes établies.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — désactivation des postes, téléphoniques et bureautiques ; — mise sous clés des documents et plis. 	Manuel d'accueil. Cahier de liaison.

6.2.4 Prise en charge du visiteur

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Prendre en charge chaque visiteur dès son arrivée.	<p>Appliquer les consignes de la société concernant l'entrée et l'accueil des visiteurs.</p> <p>Adopter une attitude avenante, disponible et souriante.</p> <p>Accueillir chaque visiteur de façon courtoise et individualisée.</p> <p>Ouvrir le dialogue par un mot ou un signe de bienvenue.</p> <p>S'enquérir du nom du visiteur et de celui du résidant, qu'il souhaite rencontrer, pour l'annoncer ou l'orienter.</p> <p>S'assurer que le visiteur perçoive que sa demande a été prise en considération.</p> <p>Privilégier les visiteurs par rapport aux tâches administratives.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — la gestion des salles de réunion ; — la gestion des badges visiteurs ; — etc. 	<p>Manuel d'accueil.</p> <p>Cahier de liaisons.</p>
Limiter les temps d'attente pour la prise en charge des visiteurs.	Optimiser les flux de visiteurs.	<p>Règles de traitement des visiteurs définies par le client.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — VIP ; — personnel ; — préposé ; — groupe de visiteurs.
Rendre acceptable le temps d'attente avant la prise en charge par le résidant.	<p>Faire patienter le visiteur.</p> <p>Tenir informé le visiteur des circonstances de son attente, de son évolution et lui proposer le cas échéant une alternative.</p>	<p>Manuel d'accueil.</p> <p>Cahier de liaisons.</p>

6.2.5 Information et orientation

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Répondre aux besoins exprimés par les visiteurs et les orienter.	<p>Être en permanence en situation d'écoute.</p> <p>Reformuler, si nécessaire, les questions et dans tous les cas, personnaliser les réponses.</p> <p>Orienter les visiteurs vers la personne ou le service concerné(e).</p> <p>S'assurer de la disponibilité du résidant et l'avertir de la présence de son visiteur. En cas d'indisponibilité du résidant, le personnel d'accueil propose au visiteur une solution alternative.</p>	Cahier de liaison.
Donner des informations d'ordre pratique.	<p>Renseigner le visiteur sur l'entreprise cliente.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — les activités et les implantations des directions et des services de l'entreprise communiquées par celle-ci ; — les espaces accessibles «au public», exemples : salles de réunion, toilettes, ascenseurs, escaliers, sorties de secours, etc. ; — les règles et plan d'accès au bâtiment et au parking ; — l'espace et les horaires de livraison ; — les horaires d'ouverture aux visiteurs. <p>Renseigner le visiteur sur l'environnement de l'entreprise cliente.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — les moyens de transports publics et privés ; — les services de proximité (banques, bureau de poste, commissariat, pharmacie, etc.) ; — les possibilités d'hébergement et de restauration. 	Documentations actualisées, rendues disponibles par le client.

6.2.6 Départ des visiteurs

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Accompagner le client à la fin de sa visite.	<p>Prendre congé de manière courtoise et individuelle.</p> <p>Appliquer les consignes spécifiques de l'entreprise concernant la sortie des visiteurs.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — la remise du badge visiteur. <p>Faciliter le départ du visiteur.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — réserver un taxi ; — lui indiquer le trajet jusqu'au moyen de transport le plus proche ; — lui indiquer le trajet pour accéder au parking visiteurs ; — etc. 	<p>Formation du personnel.</p> <p>Manuel d'accueil.</p>

6.3 Accueil téléphonique

6.3.1 Présence du personnel d'accueil

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Assurer la prise de poste et la continuité du service.	Couverture de la plage horaire contractuelle.	<p>Personnel en nombre suffisant et formé pour couvrir la plage horaire et pour répondre aux impondérables.</p> <p>Vérification de la présence effective du personnel d'accueil sur le site aux horaires prévus.</p>

6.3.2 Présentation et comportement du personnel d'accueil

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Représenter l'image de marque du client.	<p>Le personnel d'accueil est en adéquation avec l'image de marque du client.</p> <p>Comportement et attitude :</p> <ul style="list-style-type: none"> — courtoisie ; — discrétion ; — respect. <p>Dans la zone d'accueil et pendant son service, le personnel d'accueil ne doit pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> — entretenir des communications téléphoniques personnelles ; — entretenir de conversations personnelles ; — se restaurer, boire, mastiquer ou fumer ; — utiliser le matériel professionnel à des fins personnelles ; — introduire des personnes étrangères au site. 	Formation du personnel d'accueil.

6.3.3 Gestion de l'espace d'accueil

Engagements	Caractéristiques	Moyens
S'assurer de la disponibilité et du bon fonctionnement des ressources matérielles.	Vérifier le bon fonctionnement des outils de travail. Disposer de tous ses supports de travail.	Manuel d'accueil. Liste(s) téléphonique(s). Cahier de liaisons.
Assurer la fermeture momentanée ou journalière du poste d'accueil.	En cas d'absence ou de fermeture de son poste, le personnel d'accueil doit appliquer les procédures établies.	Manuel d'accueil. Cahier de liaisons.

6.3.4 Prise en charge et traitement de l'appel

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Minimiser le temps d'accès pour l'appelant.	Décrocher rapidement le téléphone pour accueillir l'appelant.	Accord avec le client sur un pourcentage d'appels qui doivent être décrochés en moins de X secondes (Y sonneries).
Accueillir l'appelant.	Utiliser une phrase de présentation préétablie sur un ton «souriant» et «dynamique».	Formation du personnel d'accueil. Manuel d'accueil.
Traiter l'appel.	Écouter la demande de l'appelant, la reformuler si nécessaire et transférer l'appel vers la personne ou le service concerné(e). Au cas où le traitement de l'appel ne consiste pas en un transfert direct, apporter une réponse adaptée à la demande en respectant les règles de courtoisie. Pour la prise ou non de messages, se conformer aux procédures contenues dans le manuel d'accueil. Respecter les règles de discrétion et de confidentialité spécifiques au client.	Formation du personnel d'accueil. Manuel d'accueil.
Mettre en attente de façon courtoise.	Utiliser une phrase d'annonce de la mise en attente selon les règles définies dans le manuel d'accueil. À la reprise de l'appel, remercier l'appelant d'avoir patienté.	Formation du personnel d'accueil. Manuel d'accueil.
Rendre acceptable le temps d'attente.	Tenir régulièrement informé l'appelant des motifs de son attente, de son évolution et lui proposer le cas échéant une alternative.	Formation du personnel d'accueil. Manuel d'accueil.
Conclure l'appel.	S'il s'agit d'un transfert direct, clôturer l'appel en annonçant le transfert selon les règles définies dans le manuel d'accueil. Dans les autres cas, prendre congé de l'appelant avec une formulation préétablie constituée de deux ou trois éléments et de façon souriante.	Formation du personnel d'accueil. Manuel d'accueil.

6.4 Règles de priorité entre la prise en charge des visiteurs et celle des appels téléphoniques

Lorsque plusieurs hôtes(ses) effectuent la prestation d'accueil, ils(elles) doivent se répartir les sollicitations multiples et simultanées pour minimiser les temps d'attente.

Quel que soit le nombre d'hôtes(ses) gérant l'accueil des visiteurs et l'accueil téléphonique, trois cas génériques peuvent se présenter et seront traités différemment. Par analogie, les visiteurs ou appels multiples sont traités dans le même esprit.

6.4.1 Un visiteur se présente, alors que l'hôte(sse) traite un appel

L'hôte(sse) fait un signe de bienvenue au visiteur afin de le faire patienter.

Dans la mesure du possible, il/elle traite complètement l'appel et ensuite se consacre à l'accueil du visiteur.

6.4.2 Un appel se présente, alors que l'hôte(sse) accueille un visiteur

L'hôte(sse) interrompt brièvement sa conversation avec le visiteur et demande à l'appelant de patienter quelques instants.

6.4.3 Un visiteur et un appel se présentent simultanément

L'hôte(sse) demande à l'appelant de patienter et accueille le visiteur.

6.5 Missions connexes à la prestation d'accueil

Le personnel d'accueil peut également avoir comme autres fonctions des tâches administratives. Toutefois l'accueil visiteurs et l'accueil téléphonique restent prioritaires.

Par exemple :

- *le dispatching du courrier ;*
- *l'enregistrement du courrier A/R ;*
- *l'envoi et la réception de télécopies ;*
- *la gestion des coursiers ;*
- *la gestion des réservations de salles de réunion.*

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Assurer la réalisation des missions complémentaires à l'accueil définies dans le contrat.	Mettre en place une organisation permettant au personnel d'accueil de réaliser de manière efficace et coordonnée, la prestation d'accueil et les missions connexes qui lui sont confiées. Inclure les missions connexes dans le contrat de prestation.	Manuel d'accueil.

6.6 Gestion des incidents

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Prendre en charge les incidents et en informer le client.	<p>Le personnel d'accueil doit appliquer les consignes et dispositions prévues avec le client.</p> <p>Etre réactif et proposer le cas échéant une solution à des situations inhabituelles.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — <i>malaise d'un visiteur ;</i> — <i>conflit personnel ;</i> — <i>matériel défectueux ;</i> — <i>etc.</i> 	<p>La liste des personnes à contacter en cas d'incident.</p> <p>Manuel d'accueil.</p> <p>Cahier de liaison.</p>

7 Accueil évènementiel

En référence aux éléments contractuels, le prestataire assure la préparation, la mise en place et la réalisation de la prestation.

7.1 Préparation de la prestation

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Convenir avec le client de la présentation générale et de la tenue.	<p>Proposer au client la possibilité de choisir la tenue et la présentation du personnel d'accueil.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — <i>coiffure soignée ;</i> — <i>maquillage (type) ;</i> — <i>vernis à ongles (couleur) ;</i> — <i>chaussures (style, couleur) ;</i> — <i>bijoux et/ou accessoires ;</i> — <i>vêtement (tailleur, autre ...).</i> 	Présentation d'un choix d'uniformes.
Communiquer au personnel d'accueil les informations relatives à l'évènement et à leurs missions afin de réaliser la prestation.	<p>En réponse aux informations obtenues auprès du client, le prestataire présente au personnel d'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> — l'organisme client ; — les détails de l'évènement ; — la définition des postes ; — les tenues et la présentation. 	Réunions d'information.

7.2 Mise en place de l'événement

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Assurer la mise en place de l'événement.	S'assurer de la présence et de la conformité du personnel d'accueil et en informer le client.	<p>a) Mise en place réalisée par un responsable du prestataire :</p> <p>Le responsable vérifie que l'effectif est au complet et que le matériel nécessaire à la prestation est opérationnel. En cas de problème, Il propose une solution au client.</p> <p>b) Mise en place réalisée par le personnel d'accueil :</p> <p>Le chef d'équipe ou le personnel d'accueil (si ce dernier est seul) informe le prestataire de son arrivée sur le site ; il confirme que l'effectif est au complet et que le matériel nécessaire à la prestation est opérationnel.</p> <p>En cas de problème, il demande à son responsable de proposer une solution au client.</p> <p>En cas de non-réception de la notification de prise de poste, le prestataire appelle le chef d'équipe et à défaut de réponse le client.</p> <p>Cet appel doit être réalisé avant l'heure de début de la prestation définie dans le contrat.</p>
Réagir en cas de défaillance humaine et/ou matérielle.	<p>Remplacer le personnel d'accueil si ce dernier manque à l'appel et/ou à la demande du client.</p> <p>Apporter le matériel manquant et remplacer le matériel défectueux.</p> <p>Dans ce cas précis, il s'agit exclusivement du matériel nécessaire à la réalisation de la prestation et apporté par le prestataire en accord avec le client.</p>	Personnel en nombre suffisant et formé pour répondre aux impondérables.
S'assurer que le personnel d'accueil a connaissance des informations pratiques.	<p>Un repérage des lieux est effectué avec le personnel d'accueil.</p> <p>Les informations pratiques sont transmises au personnel d'accueil.</p> <p>Dans la plupart des cas, le repérage et la transmission des informations sont réalisés par le client.</p> <p>Par exemple : toilettes, téléphone, etc.</p>	Déroulé écrit de la prestation.

7.3 Réalisation de l'événement

7.3.1 Étapes de la mission

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Prendre en charge chaque visiteur dès son arrivée.	<p>Adopter une attitude avenante, disponible et souriante.</p> <p>Accueillir chaque visiteur de façon courtoise et individualisée.</p> <p>Ouvrir le dialogue par un mot ou un signe de bienvenue.</p> <p>Être capable de se maîtriser et faire preuve de patience vis-à-vis du visiteur.</p> <p>Respecter les visiteurs et être capable de se faire respecter.</p> <p>Éventuellement réaliser le filtrage des visiteurs.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — badge d'accès ; — vérification du nom par rapport à une liste. <p>S'assurer/veiller que le visiteur perçoive que sa demande a été prise en considération.</p> <p>Être réactif et efficace.</p>	Formation du personnel.
Informier et orienter le visiteur.	<p>Orienter le visiteur.</p> <p>Répondre aux besoins exprimés par le visiteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> — être en permanence en situation d'écoute ; — si besoin, reformuler les questions et, dans tous les cas, personnaliser les réponses ; — s'assurer que ces réponses correspondent aux questions. 	Réunion d'information.
Accompagner le visiteur à la fin de sa visite.	<p>Prendre congé de manière courtoise et individuelle.</p> <p>Appliquer les consignes spécifiques concernant la sortie des visiteurs.</p>	Document indiquant les consignes à respecter.

7.3.2 Comportement du personnel d'accueil

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Prendre en charge les incidents et en informer le client.	<p>Etre réactif et proposer le cas échéant une solution au problème.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — liste des visiteurs incomplète ; — personne faisant un malaise. <p>Appliquer les consignes et dispositions prévues avec le client.</p>	<p>Liste des personnes compétentes, en cas d'incidents.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — pompiers ; — responsable de l'événement. <p>Document indiquant les consignes à respecter.</p>
Se conformer à «l'attitude attendue» et avoir une très bonne présentation générale.	<p>Dans l'espace d'accueil et pendant son service , le personnel d'accueil ne doit pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> — entretenir des communications téléphoniques personnelles ; — entretenir des conversations personnelles en présence de visiteurs ; — se restaurer, boire, mastiquer ou fumer en présence des visiteurs. <p>Le personnel d'accueil doit maintenir durant toute la mission une tenue et une présentation irréprochables.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — maquillage ; — coiffure ; — tenues ; — etc. 	Formation du personnel.

7.4 Finalisation de l'événement

7.4.1 Du chef d'équipe ou de l'hôte(sse) auprès du client

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Clôturer la mission.	<p>Valider avec le client l'horaire de fin mission, afin de libérer le personnel d'accueil comme convenu dans le cahier des charges.</p> <p>À la demande du client le personnel d'accueil peut être amené à prolonger la prestation dans le respect de la législation.</p> <p>S'assurer de la fermeture des postes.</p> <p>Remettre le matériel prêté par le client (cette remise peut se faire ultérieurement).</p>	<p>Procédure interne relative à la clôture de la mission.</p> <p>Document signé par le client ou son représentant et par le personnel d'accueil, attestant de l'extension de la prestation.</p>

7.4.2 Du chef d'équipe ou de l'hôte(sse) auprès du prestataire

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Transmettre les éventuelles observations du client sur la prestation fournie.	Transmettre oralement ou par écrit les observations du client sous 2 jours ouvrés.	Procédure interne relative à la clôture de la mission.
Valider les horaires pour permettre la facturation et l'établissement de la feuille de paie.	Transmettre au responsable du prestataire les informations nécessaires à la facturation. <i>Par exemple :</i> — <i>prestations complémentaires.</i>	Procédure interne relative à la clôture de la mission.
Réaliser une évaluation du personnel.	Le chef d'équipe ou le responsable du prestataire évalue le personnel d'accueil selon : — les critères établis durant la réunion d'information (exigences de l'agence) ; — le cahier des charges (exigences du client).	Procédure interne relative à l'évaluation du personnel.

7.4.3 Du prestataire auprès du client

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Contactier le client pour faire un bilan de la prestation.	Le prestataire s'engage à appeler, sous 5 jours ouvrés, le client afin de réaliser un bilan de la prestation. Cet entretien téléphonique peut être complété par un rendez-vous.	Procédure relative à la mesure de la satisfaction du client. Trace écrite de l'entretien à conserver.

7.4.4 Du prestataire auprès du chef d'équipe ou de l'hôte(sse)

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Informier le personnel.	Les informations, appréciations et commentaires émis par le client serviront de base au débriefing organisé par le prestataire à destination du personnel concerné. Cet entretien peut faire l'objet d'une mise au point individuelle.	Procédure interne relative à l'évaluation du personnel.

8 Mesure, analyse et amélioration de la qualité de la prestation de l'accueil

8.1 Mesure

La mesure de la qualité de la prestation et celle de la satisfaction du client sont indispensables pour vérifier le respect des engagements contractuels et pour améliorer la prestation d'accueil. Ces mesures seront réalisées par le prestataire ou par l'intermédiaire d'un organisme extérieur.

8.1.1 Mesure de la qualité de la prestation

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Mesurer la qualité de la prestation.	<p>a) Éléments communs à l'accueil visiteurs et téléphonique.</p> <p>Réaliser des contrôles de la prestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> — évaluation de la prestation réalisée ; — évaluation du personnel d'accueil ; — évaluation du respect par le personnel d'accueil des procédures définies par le prestataire. <p>Réaliser des audits internes sur sites :</p> <ul style="list-style-type: none"> — évaluation de la conformité de la prestation par rapport aux exigences définies dans le cahier des charges et de la présente norme ; — identification ou/et réflexion sur les axes d'amélioration. <p>Recueillir régulièrement les avis émanant de l'ensemble du personnel du prestataire et des résidents pouvant concourir à améliorer la qualité de l'accueil.</p> <p>b) Éléments spécifiques à l'accueil téléphonique.</p> <p>Mesurer le «trafic» téléphonique.</p> <p><i>Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> — <i>volume des appels ;</i> — <i>nombre d'appels non aboutis ;</i> — <i>temps d'attente ;</i> — <i>etc.</i> 	<p>Enregistrer et conserver les résultats des mesures.</p> <p>Enregistrer et conserver les résultats des mesures.</p> <p>Enregistrer et conserver les résultats.</p> <p>Enregistrer et conserver les résultats des mesures.</p>
Réaliser ces mesures régulièrement.	<p>a) Éléments communs à l'accueil visiteurs, et téléphonique.</p> <p>Réaliser des contrôles de la prestation au minimum une fois tous les 2 mois par site.</p> <p>Réaliser des audits internes par site au minimum une fois par an.</p> <p>b) Éléments spécifiques à l'accueil téléphonique.</p> <p>Mesurer le «trafic» téléphonique au minimum une fois par an, par site.</p>	

8.1.2 Mesure de la satisfaction client

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Mesurer la satisfaction du client et/ou de ses visiteurs.	Mesurer la satisfaction du client par : <ul style="list-style-type: none"> — la réalisation d'une enquête de satisfaction ; — la collecte des réclamations ou commentaires provenant des visiteurs ou du client. 	Enregistrer et conserver les résultats des mesures.

8.2 Analyse

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Analyser les résultats issus de la mesure de la qualité de la prestation d'accueil et de la satisfaction du client.	Ces mesures permettent d'obtenir des informations essentielles quant à la prestation d'accueil réalisée. L'analyse des résultats a pour but d'identifier : <ul style="list-style-type: none"> — les points forts et les points faibles ; — les évolutions des résultats, d'une mesure sur l'autre. 	Enregistrer et conserver l'analyse des résultats.
Communiquer les résultats de l'analyse.	Les résultats doivent être communiqués et commentés aux personnes concernées (personnel d'accueil, client, ...)	

8.3 Amélioration

Engagements	Caractéristiques	Moyens
Améliorer la qualité de la prestation et accroître la satisfaction du client.	Au regard des résultats de l'analyse : <ul style="list-style-type: none"> — définir les actions d'amélioration ; — vérifier leur faisabilité en interne et auprès du client ; — mettre en place les actions retenues. Évaluer l'efficacité des actions mises en place et les adapter si nécessaire.	Plan d'actions d'amélioration. Enregistrement des résultats des actions mises en œuvre.

Annexe A
(informative)
Documents commerciaux

Les éléments qui suivent sont donnés à titre d'information pour aider les prestataires à répondre aux appels d'offres et à rédiger les documents suivants :

- le cahier des charges ;
- le questionnaire d'aide au recueil des besoins du client (check-list) ;
- la présentation du prestataire ;
- la proposition commerciale ;
- le contrat et ses avenants.

	Cahier des charges	Check list	Présentation du prestataire	Proposition commerciale	Contrat et avenants
1) Éléments généraux, administratifs et financiers					
Présentation du prestataire	OUI		OUI	OUI	
Présentation du client	OUI	OUI		OUI	OUI
Présentation du site	OUI	OUI		OUI	OUI
Implantation et plan	OUI	OUI		OUI	OUI
Activités du site	OUI	OUI		OUI	
Nature et conditions du marché	OUI				
Mode de passation (notification)	OUI				OUI
Date de démarrage de la prestation	OUI	OUI		OUI	OUI
Durée du marché	OUI	OUI		OUI	OUI
Conditions générales de ventes				OUI	OUI
Conditions financières	OUI			OUI	OUI
Conditions particulières	OUI	OUI		OUI	OUI
2) Éléments techniques					
Définition des spécifications de la mission en matière de :					
Modalités d'accueil	OUI	OUI		OUI	OUI
Plages horaires	OUI	OUI		OUI	OUI
Volumétrie des flux (nombres de visiteurs et/ou résidents, nombre d'appels, nombre de plis, nombre de contacts à traiter, ...)	OUI	OUI		OUI	
Prestations spécifiques	OUI	OUI		OUI	OUI
Consignes et règlement intérieur du client	OUI	OUI			
Compétences requises pour le personnel d'accueil	OUI	OUI		OUI	OUI

(à suivre)

	Cahier des charges	Check list	Présentation du prestataire	Proposition commerciale	Contrat et avenants
1) Éléments généraux, administratifs et financiers					
Matériel à utiliser :					
Fourni par le prestataire	OUI	OUI		OUI	OUI
Fourni par le client	OUI	OUI		OUI	OUI
Tenues	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Organisation à mettre en place	OUI	OUI		OUI	OUI
Documents et enregistrements à tenir et/ou à fournir au client	OUI		OUI	OUI	OUI
Contraintes spécifiques	OUI	OUI		OUI	OUI
Limites de responsabilités	OUI				OUI
Prestations complémentaires éventuelles	OUI			OUI	OUI
Recours éventuel à la sous-traitance	OUI	OUI			OUI
Méthodes et outils d'évaluation de la prestation	OUI			OUI	OUI
3) Éléments qui peuvent être demandés aux prestataires					
Attestations d'assurance	OUI			OUI	OUI
Liste de références (avec possibilité d'appel des clients et/ou de visite des sites)	OUI		OUI	OUI	
Attestation DC7 (État annuel des certificats reçus émis par le Trésorier Général Payeur) prouvant le respect par le prestataire de ses obligations sociales et fiscales	OUI		OUI	OUI	OUI
Certification NF-SERVICE et autres certifications/qualifications	OUI			OUI	OUI
Habilitations	OUI		OUI	OUI	OUI
Derniers bilans	OUI				OUI
Effectifs détaillés	OUI				
Implantations géographiques	OUI		OUI	OUI	
Moyens matériels et humains (sièges et agences)	OUI		OUI	OUI	
Engagement de confidentialité et protection des informations	OUI				OUI
Engagement à respecter les textes réglementaires applicables et la législation en vigueur	OUI				

Annexe B (informative)

Prestation de services, prêt de main d'œuvre, délit de marchandage

PRESTATION DE SERVICE :

Le prestataire d'accueil met la compétence qu'il a acquise dans les métiers d'accueil (visiteurs, téléphonique), au service de ses clients, dans le cadre de contrats commerciaux. Ce savoir-faire permet aux clients de se consacrer à leur finalité économique. Le prestataire d'accueil assure alors une mission qui s'inscrit dans le cadre d'**une prestation de services, situation tout à fait légale et admise.**

Or, les activités réclamées par certains clients peuvent dénaturer la prestation qui s'apparente alors au simple **prêt de main d'œuvre, situation illicite**, passible de sanctions pénales et civiles.

PRÊT DE MAIN D'ŒUVRE :

En effet le risque de constitution du délit de prêt de main d'œuvre illicite existe, en raison de la présence effective des salariés du prestataire d'accueil au sein des locaux de ses clients, seule possibilité pour que le prestataire réalise correctement sa prestation.

Le délit de prêt de main d'œuvre illicite survient principalement dans deux hypothèses :

- lorsqu'un intervenant extérieur réalise une prestation pour le compte d'un organisme en mettant ses salariés à la « disposition » et **sous l'autorité de ce client** ;
- lorsque les salariés de l'intervenant sont utilisés pour pourvoir durablement **un emploi lié à l'activité normale et permanente du client.**

En raison de son activité, le prestataire d'accueil cumule les deux risques de constitution du délit.

En effet, son activité est effectuée, la plupart du temps, dans les locaux de ses clients ; il s'expose ainsi au risque de voir ces derniers se comporter, avec ses salariés, comme leur employeur. De plus, l'activité d'accueil (visiteurs et téléphonique) pourrait être considérée comme une activité normale et durable chez le client.

C'est la raison pour laquelle, il est préférable d'employer le terme de prestation de services et non pas de sous-traitance car cette dernière a pour objet exclusif de faire assumer à un intervenant extérieur une partie de son activité durable. La sous-traitance est par conséquent très proche, dans sa définition, de la seconde hypothèse constitutive du délit décrit ci-dessus. Ainsi, en utilisant le terme de sous-traitance, le prestataire d'accueil s'expose au risque d'une confusion entre les deux notions qui pourrait être exploitable dans le cadre d'un contentieux.

Il est donc impératif, pour limiter le risque pénal, que le prestataire d'accueil se situe dans le cadre juridique de la prestation de services. Ceci implique, en effet, la mise en œuvre de compétences spécifiques et la présence de moyens matériels et humains qui lui sont propres.

Les dangers du prêt de main d'œuvre illicite :

Le prêt de main d'œuvre illicite est interdit par le Code du Travail (articles L125-1 et L125-3). Les sanctions concernent autant le client que l'intervenant extérieur. En effet, le client sera considéré comme co-auteur du délit.

Sanctions pénales : le prêt de main d'œuvre illicite et le marchandage sont sanctionnés par les articles L152-3 et L152-3-1 du Code du travail — Amende, emprisonnement, fermeture définitive de l'établissement, exclusion des marchés publics, publication de la décision prononcée...

Sanction civile : les salariés peuvent exiger une requalification de leur contrat de travail qui obligerait le client à les embaucher.

DÉLIT DE MARCHANDAGE

Définition : Toute opération, à but lucratif de fourniture de main d'œuvre qui a pour effet de causer un préjudice au salarié qu'elle concerne, ou d'éluder l'application des dispositions de la loi, de règlements, de conventions ou accords collectifs de travail, ou « marchandage » est interdite.

LES CONDITIONS D'UNE VRAIE PRESTATION DE SERVICES

Définition : toute opération à but lucratif ayant pour objet exclusif le prêt de main d'œuvre est interdite, dès lors qu'elle n'est pas effectuée dans le cadre des dispositions du Code du Travail relatives au travail temporaire.

Pour que la prestation de services réalisée ne soit pas qualifiée de prêt de main d'œuvre illicite, il convient d'apporter une attention toute particulière aux points suivants :

a) pour être licite la prestation de services devra satisfaire aux conditions suivantes :

- le contrat porte sur une mission à accomplir, définie avec précision dans les conditions particulières ou le cahier des charges ;
- mise en œuvre d'une activité distincte de celle de l'organisme utilisateur faisant appel à un savoir-faire spécifique ;
- rentrer dans le cadre de l'objet social de l'organisme intervenant ;
- la société intervenante doit disposer d'une clientèle multiple ;
- la société intervenante doit employer un personnel permanent et sédentaire, comportant des salariés aptes à assurer un encadrement effectif du personnel ;

b) les collaborateurs de la société intervenante doivent être totalement autonomes par rapport à ceux du client :

- autonomie en matière d'encadrement et d'autorité hiérarchique ;
- autonomie quant à la définition des tâches et l'organisation du travail ;
- autonomie dans les conditions de travail ;

c) l'encadrement doit être assuré par l'organisme intervenant et notamment :

- la formation ;
- l'élaboration du manuel d'accueil, en collaboration avec le client ;
- le plan de prévention (mise en place des mesures visant à éviter les accidents de travail et l'information nécessaire) ;
- le contrôle et la bonne exécution de la prestation ;
- l'information et la rédaction sur et de toutes les instructions nécessaires ;
- le pouvoir disciplinaire ;

d) la facturation prévue au contrat est normalement fixée de façon forfaitaire et non pas en fonction du nombre d'heures de travail effectué.