



RÉFÉRENTIEL

DE CERTIFICATION DE SERVICES

MANAGEMENT DE LA CONVIVIALITÉ AU TRAVAIL

Le demandeur : le président du Printemps de la convivialité	Le président du comité plurisectoriel de certification Qualicert	Le directeur de la certification de services Qualicert
Nom : Philippe Détrie	Nom : Robert Proix	Nom : Stéphane Langlois
Date : 20 mars 2008	Date :	Date :
Visa :	Visa :	Visa :



PRÉAMBULE

Le présent référentiel a été élaboré de mai 2007 à mars 2008 par une commission composée d'adhérents du Printemps de la convivialité (4 réunions d'une demi-journée).

BBQM CONSEIL	Brigitte Bailhé
BULL	Anne-Marie Bellis
FN Safer	Fabienne Marion
ONERA	Jean-Pierre Foucault
ORANGE	Jean-Pierre Quaranta
SGS	Manuelle Lera
INERGIE	Philippe Détrie
Le Printemps de la convivialité	Camille Desmettre

Participants occasionnels

ETMOS	Annabel Dassonville
SGS	Fabrice Tirel

Le référentiel a été présenté dans sa version 1 au bureau du Printemps de la convivialité le 16 octobre 2007, puis à la 3^e convention du Printemps de la convivialité le 21 décembre 2007 : 59 participants l'ont analysé et ont proposé des recommandations.

Une version 2 été approuvée lors d'une réunion du conseil d'administration du Printemps de la convivialité le mercredi 23 janvier 2008 et présentée au responsable projet SGS en février 2008.

Les modifications souhaitées ont fait l'objet d'une version 3 qui a été remise à la convention du deuxième Printemps de la convivialité le jeudi 20 mars 2008.

Cette version 3 est soumise à l'approbation du comité de certification Qualicert.

Deux remarques :

- Ce référentiel sur le management de la convivialité au travail est le premier au monde. L'association souhaite remercier les participants de la commission et particulièrement SGS, leader mondial de la certification de services.
- Ce référentiel est la propriété exclusive de l'association du Printemps de la convivialité. Il ne peut être utilisé que par les adhérents de l'association et à des fins internes. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une demande auprès de l'association.

SOMMAIRE

Chapitre I : OBJET DU RÉFÉRENTIEL.....	4
I.1/ Objet	4
I.2/ Domaine d'application	4
Chapitre II : LE CONTEXTE DU RÉFÉRENTIEL.....	5
II.1/ Contexte réglementaire.....	5
II.2/ Présentation du Printemps de la convivialité	6
II.3 / Pourquoi un référentiel pour le Printemps de la convivialité ?	7
Chapitre III : ENGAGEMENTS DE SERVICES.....	8
III.1/ Sommaire des engagements	8
III.2/ Détail de chaque engagement	9
Chapitre IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE	16
Chapitre V : PLAN DE CONTROLE INTERNE	17
Chapitre VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE	18
Chapitre VII : INFORMATIONS DES CLIENTS	21
VII.1/ SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES	21
VII.2/ SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS.....	22
Chapitre VIII : CONDITIONS D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT	24
VIII.1/ CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT	23
VIII.2/ SURVEILLANCE DU CERTIFICAT	24

CHAPITRE I : OBJET DU RÉFÉRENTIEL

1.1/ Objet

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par :

- la loi N°94.442 du 3 juin 1994 modifiant le code de la consommation en ce qui concerne la certification des produits industriels et des services (articles L115-27 à L115-33).
- le décret d'application n°95 - 354 du 30 mars 1995 modifiant le Code de la Consommation (articles R 115-1 à R 115-12).

Il présente les caractéristiques certifiées, les moyens mis en œuvre pour répondre à chaque caractéristique, ainsi que l'organisation documentaire et les contrôles internes mis en place pour garantir le respect des caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il a également pour objectif de définir le plan de contrôle externe :

- les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour l'audit de certification et des contrôles de suivi des organismes candidats à la Certification de Services.
- les méthodes d'attribution et de surveillance du certificat.

1.2/ Domaine d'application

Le référentiel concerne l'ensemble de la démarche convivialité au travail, de la mise en place et du fonctionnement du dispositif au suivi de la satisfaction des collaborateurs.

Ce référentiel s'adresse à toute entité souhaitant initier, développer et/ou valoriser sa démarche convivialité au profit des collaborateurs et/ou de futurs embauchés.

Ce référentiel décrit des engagements de service au niveau :

- de la Direction,
- d'un comité de pilotage dédié au suivi de cette démarche
- du processus RH,
- des pratiques au quotidien,
- de l'environnement de travail.

Une méthode de contrôle est définie pour chaque engagement dans le présent référentiel.

Le pilotage de la démarche est ainsi un processus déployé et sous contrôle.

CHAPITRE II : LE CONTEXTE DU RÉFÉRENTIEL

II.1/ Contexte réglementaire

Il s'appuie sur les articles du Code du travail.

Articles du code du travail qui traitent du bien-être (source www.legifrance.gouv.fr)

CODE DU TRAVAIL (Partie Réglementaire - Décrets en Conseil d'Etat)

Livre II : Réglementation du travail

- Article R235-3-16
- Article R250-10

Livre IV : Les groupements professionnels, la représentation, la participation et l'intéressement des salariés

- Article R432-2

Articles du code du travail qui traitent du harcèlement (source www.legifrance.gouv.fr)

Livre Ier : Conventions relatives au travail

- Article L122-34
- Article L122-46
- Article L122-49
- Article L122-52
- Article L122-54

Livre II : Réglementation du travail

- Article L230-2
- Article L236-2

Livre VII : Dispositions particulières à certaines professions

- Article L773-2

CODE DU TRAVAIL (Nouvelle partie Législative)

PREMIÈRE PARTIE : LES RELATIONS INDIVIDUELLES DE TRAVAIL

- Article L1152-1
- Article L1152-2
- Article L1152-4
- Article L1152-5
- Article L1152-6
- Article L1153-1
- Article L1153-2
- Article L1153-3
- Article L1153-5
- Article L1153-6
- Article L1154-1
- Article L1155-2
- Article L1321-2

QUATRIÈME PARTIE : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- Article L4121-2
- Article L4612-3

SEPTIÈME PARTIE : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES À CERTAINES PROFESSIONS ET ACTIVITÉS

- Article L7211-3
- Article L7221-2

II.2/ Présentation du Printemps de la convivialité

Le Printemps de la convivialité est une association à but non lucratif créée en 2007 qui réunit des entreprises, organisations, chercheurs, professeurs... souhaitant développer la convivialité au travail.

Les objectifs des adhérents sont :

- **promouvoir** l'idée que la convivialité est facteur à la fois d'efficacité collective et de mieux-être individuel,
- **inciter** les organisations à pratiquer la convivialité,
- **professionnaliser** la convivialité, partager et valoriser les meilleures actions conviviales.

Les 13 fondateurs



Les activités

- Des conventions quadrimestrielles :
 - intervention d'experts : philosophes, sociologues, chercheurs...
 - présentation d'organisations ayant innové dans le domaine
 - travaux de l'association
- Des groupes de travail : quelques réunions d'1 demi-journée environ tous les 2 mois
 - Enrichir la bibliothèque d'actions conviviales
 - Publier *Les miscellanées de la convivialité*
 - Créer et professionnaliser le référentiel
 - Créer l'observatoire de la convivialité
 - Définir une démarche convivialité
- Formation (1 journée) : Rendre son entreprise/entité conviviale
- Site spécifique : Extranet, annuaire, revue presse...
- Des petits-déjeuners à thèmes
- Une newsletter trimestrielle
- Organisation du Prix annuel de la convivialité ...

II.3/ Pourquoi un référentiel pour le Printemps de la convivialité ?

L'élaboration de ce référentiel constitue un élément important de la professionnalisation d'une démarche convivialité. Les principaux objectifs sont :

1. Définir « l'état de l'art » dans le domaine de la convivialité
2. Faciliter la mise en place d'une démarche convivialité
3. Se comparer aux bonnes pratiques pour progresser.

L'objectif n'est pas de décréter la convivialité (ce qui reviendrait à l'imposer et ce qui serait une injonction vraiment paradoxale !), mais de créer les conditions favorisant son développement.

Définition de la convivialité au travail :

La convivialité en entreprise est un état d'esprit et une démarche qui favorisent le bien-vivre ensemble au travail.

Les caractéristiques de la convivialité:

- par nature

- libre, ouverte, volontaire
- chaleureuse, plaisante, positive, animée
- simple, légère, spontanée, avec le minimum de contraintes
- respectueuse

- par construction

- ouverte à tous, sans exclusive
- non hiérarchique, informelle, non imposée
- adaptée au contexte
- pouvant s'intégrer dans la culture d'entreprise
- s'inscrivant dans la durée.

Apports de la convivialité

Les 5 enjeux pour l'entreprise : l'efficacité collective

- **Performance** : participer à une ambiance plus favorable au travail, créer les conditions d'une relation professionnelle plus efficace et plus créative
- **Valorisation** : développer le respect, la considération, la reconnaissance
- **Curiosité** : développer l'attention à l'autre, l'ouverture, le goût du contact
- **Esprit d'équipe** : faciliter le dialogue et la fluidité des échanges, décroiser, créer un climat de confiance et de bienveillance a priori, décontracter les relations, accroître le sentiment d'appartenance
- **Attractivité** : améliorer l'image de l'entreprise pour l'interne (fidélisation) et pour l'externe (recrutement, qualité de la relation client)

Les 5 enjeux pour le collaborateur : le mieux-être de chacun

- **Bonne ambiance** : bénéficier d'un climat plus agréable au travail, travailler avec plus de plaisir
- **Estime de soi** : se sentir reconnu en tant que personne, développer la confiance en soi
- **Sérénité** : diminuer le stress au travail, la pénibilité, dénouer les tensions
- **Authenticité** : être soi-même, rendre ses relations moins formelles et plus spontanées
- **Intégration** : créer et développer des liens, combattre l'isolement

CHAPITRE III : ENGAGEMENTS DE SERVICES

Le référentiel regroupe des engagements qui visent à développer la convivialité au sein de l'entité. Ce sont des moyens qui guident la mise en œuvre d'une démarche convivialité.

III.1/ Sommaire des engagements

A. Engagement de la Direction

1. La Direction définit les principes de convivialité à respecter au sein de l'entité
2. La Direction communique son engagement à développer la convivialité
3. La Direction s'implique avec exemplarité pour améliorer la convivialité
4. La Direction missionne un référent convivialité

B. Diagnostic et plan d'action

5. Les freins à la convivialité sont identifiés
6. Le comité de pilotage met en œuvre une démarche convivialité

C. Intégration dans les processus Ressources Humaines

7. L'entité intègre le critère convivialité dans le processus de recrutement
8. L'entité intègre le critère convivialité dans l'appréciation des collaborateurs
9. L'entité forme son encadrement à la convivialité
10. La Direction et les représentants du personnel développent des relations respectueuses

D. Pratiques au quotidien

11. Chaque manager développe la convivialité au sein de son équipe
12. Chaque collaborateur s'implique dans la démarche
13. Le collaborateur peut participer au moins une fois par an à une action ou activité conviviale
14. L'entité encourage la proposition d'initiatives

E. Environnement de travail

15. Les locaux sont conviviaux
16. L'entité met à disposition de tous ses collaborateurs un espace de convivialité

F. Mesure et pilotage

17. Le comité de pilotage mesure l'efficacité de la démarche convivialité
18. La Direction suit la mise en œuvre de la démarche convivialité

Élargissement possible du cadre de référence :

L'entité développe la convivialité avec ses partenaires : clients, fournisseurs, confrères, société civile...

III.2/ Détail de chaque engagement

A. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↘ La notion de convivialité est la même pour tous</p>	<p>1. La Direction définit les principes de convivialité à respecter au sein de l'entité</p>	<p>La Direction conçoit un document de référence (guide, code, charte...) spécifique à l'entité, à partir de ses choix, de ce référentiel et de sa culture de l'entreprise. Le document comprend au moins trois parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ce qu'elle entend par convivialité - les apports de la convivialité pour l'entité (cf. page 7) - un guide des bonnes pratiques : les comportements et attitudes de base en matière de convivialité (cf. définition dans le glossaire). 	<p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - document de référence convivialité
<p>↘ Toute l'entité connaît la volonté de la Direction de développer la convivialité</p>	<p>2. La Direction communique son engagement à développer la convivialité</p>	<p>L'engagement est diffusé à tous les collaborateurs et aux nouveaux embauchés. La Direction utilise les supports de communication interne à sa disposition : affichage, presse interne, intranet...</p> <p>La Direction informe les représentants du personnel et la médecine du travail ou l'assistante sociale.</p>	<p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - engagement formel de la Direction dans le projet d'entreprise, le plan stratégique, le PMT, la charte, - plan de communication interne, - CR des CE, CHSCT, DP...
<p>↘ La direction est crédible</p>	<p>3. La Direction s'implique avec exemplarité pour améliorer la convivialité</p>	<p>La Direction montre sa conviction par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - son comportement : elle démontre ce qu'elle a exprimé dans le document de référence (cf. engagement 1) - son implication dans les actions conviviales (cf. engagement 14) - sa présence conseillée au sein du comité de pilotage 	<p>Entretiens avec la direction et les collaborateurs Etude d'opinion interne</p>

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↘ Il existe un interlocuteur convivialité</p>	<p>4. La Direction missionne un référent convivialité</p>	<p>La Direction formalise une lettre de mission pour le référent convivialité. Cette lettre comprend au minimum les apports attendus et les ressources allouées : personnel, temps, moyens, budget... Le nom du référent est communiqué à l'ensemble du personnel et aux nouveaux embauchés. Le référent convivialité constitue et anime un comité de pilotage avec des volontaires de services différents. Y sont aussi représentées les fonctions ressources humaines et communication interne. Il est conseillé qu'un membre du comité de direction soit « sponsor » de la démarche. Le référent propose aux représentants du personnel, au médecin du travail et/ou à l'assistante sociale de participer au groupe de travail. Le comité de pilotage définit ses objectifs, les modalités de travail, le calendrier, la création éventuelle d'un réseau en fonction de la taille de l'entité, les modalités de suivi et reporting, les règles de renouvellement... Il rappelle dans son premier compte rendu la définition et les apports de la convivialité pour l'entité et autant que de besoin. Le comité de pilotage se réunit au minimum trois fois par an.</p>	<p>Vérification documentaire : - lettre de mission - courriers d'invitation à participer au comité de pilotage - composition du comité - ordre du jour et CR des réunions du comité</p>

B. DIAGNOSTIC ET PLAN D'ACTION

<p>↘ Traitons d'abord nos problèmes</p>	<p>5. Les freins à la convivialité sont identifiés</p>	<p>Les salariés sont sollicités pour identifier les freins à la convivialité. Plusieurs modalités sont possibles : - étude qualitative auprès d'un échantillon représentatif des divers services (utilisation possible de ce référentiel sous forme d'autodiagnostic) - et/ou étude quantitative auprès de l'ensemble du personnel ou d'un échantillon représentatif. Un minimum de 50% de répondants est requis (utilisation possible du questionnaire convivialité créé par le groupe de travail n°1) - et/ou appel à un consultant... Les principaux freins identifiés à l'issue de cette ou ces étude(s) sont transposés en plan d'action par le comité de pilotage.</p>	<p>Vérification documentaire : - résultat des études ou du diagnostic</p>
---	--	--	--

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↳ La dynamique de la démarche est lancée</p>	<p>6. Le comité de pilotage met en œuvre une démarche convivialité</p>	<p>Le comité de pilotage définit la démarche convivialité qui intègre les items suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le document de référence de la Direction (cf. engagement n°1) - les actions mises en place au sein de l'entité pour améliorer la convivialité (cf. engagements de 7 à 16) - les réponses aux principaux freins identifiés (cf. engagement n°5) - le rôle de chacun dans le suivi du plan d'action - un calendrier de mise en œuvre des plans d'action - un budget prévisionnel pour mener à bien la démarche. <p>Le plan d'action est approuvé par la Direction et communiqué à tous.</p>	<p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le plan d'action convivialité - les supports de communication interne

C. INTÉGRATION DANS LES PROCESS RESSOURCES HUMAINES

<p>↳ Il est plus facile d'être convivial avec des personnes conviviales</p>	<p>7. L'entité intègre le critère convivialité dans le processus de recrutement</p>	<p>Le recrutement se déroule dans un climat convivial : planification, ponctualité, écoute active, respect du candidat...</p> <p>La grille de recrutement inclut au moins un critère évaluant la convivialité du candidat : amabilité, aisance relationnelle, empathie, participation, capacité à communiquer...</p>	<p>Entretiens avec les nouvellement recrutés et le recruteur</p> <p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - grille d'évaluation de recrutement et renseignement du critère - étude d'opinion interne
<p>↳ Chacun est responsabilisé sur son comportement</p>	<p>8. L'entité intègre le critère convivialité dans l'appréciation des collaborateurs</p>	<p>L'entretien annuel se déroule dans un climat convivial : planification, ponctualité, écoute active, considération du collaborateur...</p> <p>La grille d'appréciation inclut au moins un critère évaluant la convivialité du collaborateur.</p>	<p>Entretiens avec les collaborateurs et la DRH.</p> <p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - grille d'entretien annuel et renseignement du critère

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↘ La convivialité est intégrée dans un processus d'apprentissage et de progrès</p>	9. L'entité forme son encadrement à la convivialité	<p>La première année, chaque manager suit une formation sur l'intérêt et les bonnes pratiques de la convivialité.</p> <p>Le formateur élabore son programme à partir des principes de convivialité définis par la Direction (cf. engagement n°1).</p> <p>Les acquis sont évalués en fin de stage par un questionnaire d'évaluation.</p> <p>Une piqûre de rappel est organisée chaque année pour tout l'encadrement.</p>	<p>Vérification documentaire : attestation de formation, fiche de présence, questionnaire d'évaluation de la formation, guide des bonnes pratiques, piqûre(s) de rappel</p>
<p>↘ La convivialité sert le dialogue social et réciproquement</p>	10. La Direction et les représentants du personnel développent des relations respectueuses	<p>Les échanges entre Direction et représentants du personnel sont courtois, polis, respectueux des fondamentaux de la convivialité dans tous les échanges.</p> <p>Exemples : faire preuve d'ouverture d'esprit, éviter tout dénigrement ou toute dévalorisation du rôle du partenaire social voire de la personne...</p>	<p>Vérification documentaire et entretiens avec les partenaires sociaux : comptes rendus de CE, CHSCT, DP et autres documents (tracts...) Étude d'opinion interne</p>

D. PRATIQUES AU QUOTIDIEN

<p>↘ Les échanges au sein des équipes sont courtois et constructifs</p>	11. Chaque manager développe la convivialité au sein de son équipe	<p>Chaque manager explique le guide de bonnes pratiques à ses collaborateurs et aux nouveaux embauchés.</p> <p>De plus, le manager organise ou fait organiser au moins une fois par an une action ou activité conviviale avec les membres de son équipe.</p> <p>Exemple : la bibliothèque des actions conviviales est un outil d'aide à l'organisation de l'action ou activité conviviale.</p>	<p>Attestation de réunion Entretiens avec les membres des équipes sur l'ambiance de travail au sein de l'équipe, du service voire de l'entité</p>
<p>↘ La dynamique de la démarche est partagée</p>	12. Chaque collaborateur s'implique dans la démarche	<p>Chacun s'approprie les principes de convivialité et le guide de bonnes pratiques par un comportement cohérent et des actions concrètes.</p> <p>La convivialité est l'affaire de chacun.</p>	<p>Entretiens avec les collaborateurs et la DRH Vérification documentaire : - renseignement du critère dans l'entretien annuel</p>

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↘ Les liens transversaux se concrétisent</p>	<p>13. Le collaborateur peut participer au moins une fois par an à une action ou à une activité conviviale</p>	<p>L'entité propose une fois par an une action ou activité conviviale où chaque salarié a l'occasion de rencontrer des personnes d'autres services. Exemples : marathon de Paris, concours de photos, concert... (se reporter à la bibliothèque des actions conviviales) La Direction participe à cette action ou activité (cf. engagement n°3).</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p>↘ La convivialité s'enrichit de toutes les idées</p>	<p>14. L'entité encourage la proposition d'initiatives</p>	<p>Tout salarié est encouragé à proposer des initiatives d'actions ou d'activités conviviales. Pour ce faire, il existe un outil le permettant, mis à la disposition des collaborateurs et connu de tous : blog, intranet, boîtes e-mail à idées... Cet outil peut permettre également au collaborateur de réclamer sur tout dysfonctionnement de la convivialité. Le référent et/ou le comité de pilotage se charge(nt) de répondre à chacune des suggestions.</p>	<p>Action de communication sur l'existence de l'outil Vérification documentaire</p>

D. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

<p>↘ Les locaux favorisent la convivialité</p>	<p>15. Les locaux sont conviviaux</p>	<p>L'entité dispose de conditions de travail plaisantes et agréables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueil physique souriant, attentif et attentionné - chaises à l'accueil (au moins deux) - environnement peu bruyant (moins de 65 décibels, seuil de gêne ou de fatigue) - plantes vertes (au moins deux) - bureau de courtoisie - au moins une fontaine à eau, - au moins une machine à café - propreté des espaces communs : salles de réunion, cafétérias, toilettes, couloirs (par exemple : pas de papier par terre, pas de tasses qui traînent...) - décorations murales (par exemple des tableaux, des affiches) 	<p>Constat anonyme Vérification visuelle Étude d'opinion interne</p>
--	---------------------------------------	--	--

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↘ Le personnel peut échanger en dehors de son poste de travail</p>	<p>16. L'entité met à disposition de tous ses collaborateurs un espace de convivialité</p>	<p>L'entité a aménagé un ou plusieurs espace(s) de convivialité ouvert(s) toute la journée pour faciliter les échanges informels entre les collaborateurs. Par exemple, une cafétéria, un espace disposant de sièges, un réfrigérateur, éventuellement un chauffe-plat ou micro-ondes, des revues à jour... Cet espace est propre.</p>	<p>Vérification visuelle</p>

E. MESURE ET PILOTAGE

<p>↘ L'entité dispose de repères pour progresser</p>	<p>17. Le comité de pilotage mesure l'efficacité de la démarche convivialité</p>	<p>Chaque année le comité de pilotage mesure ou fait mesurer l'efficacité collective et le bien-être des collaborateurs à travers 3 axes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'étude d'opinion interne comportant au minimum les items suivants : <ul style="list-style-type: none"> o Opinion générale sur la convivialité dans l'entité o Engagement de la Direction o Mise en place de la démarche convivialité (pertinence du plan d'actions, communication, référent, freins levés) o Prise en compte des comportements conviviaux (évaluations annuelles) o Les locaux o Questions ouvertes - la prise en compte des bilans de la médecine du travail, de l'assistance sociale, des représentants du personnel. - les indicateurs : <ul style="list-style-type: none"> o Taux de turnover, d'absentéisme et de congés maladies, nombre d'accidents du travail, nombre de conflits o Les résultats financiers et économiques de l'entité o Le nombre d'actions et activités conviviales spontanées et organisées par an, le nombre de personnes conviées et le nombre de personnes présentes. <p>Les principaux résultats de cette mesure sont publiés dans le bilan social de l'entité.</p>	<p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résultat de l'enquête d'opinion - suivi du tableau d'indicateurs, - plan d'action, - bilan social, - formalisation des objectifs
--	--	--	---

Impact attendu	Engagement de l'entité	Détail de l'engagement	Méthode de vérification
<p>↳ La démarche se pérennise</p>	<p>18. La Direction suit la mise en œuvre de la démarche convivialité</p>	<p>Le comité de pilotage élabore un nouveau plan d'action à partir des principales faiblesses identifiées dans la mesure d'efficacité (cf. engagement n°17) et des souhaits de la direction. Il met à jour le guide de bonnes pratiques si nécessaire. Le comité de pilotage se réunit au minimum trois fois par an pour faire le bilan du plan d'action de la démarche convivialité. La Direction valide au minimum une fois par an la mise en œuvre de la démarche. Le membre du comité de direction « sponsor » s'il existe informe régulièrement la Direction de l'avancement de la démarche.</p>	<p>Vérification documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le plan d'action, - le guide des bonnes pratiques - le compte rendu du comité de Direction

CHAPITRE IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel par l'entité ayant obtenu la certification de services.

Le système documentaire que doit détenir l'entité est articulé de la façon suivante :

- le présent référentiel,
- les textes réglementaires en vigueur,
- les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées,
- les documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'historique de l'application du référentiel, le bénéficiaire de la certification de services procède à l'archivage des documents et enregistrements assurant la traçabilité des actions entreprises et apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées.

Cet archivage comprend :

- le référentiel et les anciennes versions, le cas échéant,
- les enregistrements prouvant le respect dans le temps des caractéristiques certifiées et des actions entreprises.

La durée d'archivage à respecter est au minimum de :

- 3 ans pour le référentiel
- 1 an pour les autres enregistrements.

CHAPITRE V : PLAN DE CONTROLE INTERNE

L'objectif du contrôle interne est de permettre au responsable du suivi de la certification de services de vérifier périodiquement que son entité respecte bien les caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Ce plan de contrôle est mis en œuvre selon un planning défini annuellement et conformément aux dispositions suivantes

- L'ensemble des caractéristiques certifiées est vérifié en interne au moins 1 fois par an.
- Les contrôles sont réalisés par une personne désignée par la direction à partir d'une check-list de contrôle. Cette personne s'identifie en signant la check-list de contrôle.
- Le contrôle est réalisé sur la base d'une liste de vérification qui comporte, pour chaque caractéristique certifiée, l'ensemble des points à vérifier.
- La personne désignée coche chaque item de la liste de vérification en fonction de la situation qu'il découvre (conforme / non-conforme).
- Une réunion est organisée en vue d'examiner les points faibles relevés lors des contrôles internes ainsi que lors des enquêtes de satisfaction.
- Un plan d'amélioration qui précise les échéances et le nom du responsable de la mise en place des actions correctives et du suivi de leur efficacité est défini. Il répertorie pour chaque caractéristique certifiée :
 - la conformité de l'engagement
 - les éventuels écarts constatés
 - les actions correctives correspondantes (plan d'amélioration)
 - les délais de mise en place
 - les responsables concernés
 - la validation de l'efficacité des actions correctives.

Les résultats des contrôles internes sont examinés et pris en compte lors du contrôle annuel de l'organisme certificateur.

CHAPITRE VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE

Terme	Définition
Convivialité	<p>La convivialité en entreprise est un état d'esprit et une démarche qui favorisent le bien-vivre ensemble au travail.</p> <p>La convivialité est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par nature <ul style="list-style-type: none"> ▪ libre, ouverte, volontaire ▪ chaleureuse, plaisante, positive, animée ▪ simple, légère, spontanée, avec le minimum de contraintes ▪ respectueuse - par construction <ul style="list-style-type: none"> ▪ ouverte à tous, sans exclusive ▪ non hiérarchique, informelle, non imposée ▪ adaptée au contexte ▪ pouvant s'intégrer dans la culture d'entreprise ▪ s'inscrivant dans la durée.
Entité	<p>Tout établissement public ou privé, association, organisme (au sens ISO), quelle que soit sa forme juridique, sa taille, sa nationalité...</p> <p>Il peut s'agir d'une entreprise, d'un groupe, d'une filiale, d'une direction régionale, d'un service...</p> <p>L'appellation fait référence au périmètre pour lequel la certification est demandée.</p>
Démarche conviviale	<p>Ensemble de méthodes et outils pour développer la convivialité au sein de l'entité.</p> <p>La démarche est 5 étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'état des lieux - les enjeux, la politique et les objectifs - les missions et l'organisation - le plan d'action - la mesure et le pilotage.
Principes de convivialité	<p>Document de référence (guide, code, charte...) spécifique à l'entité et conçu par la Direction à partir de ses choix, de ce référentiel et de sa culture d'entreprise.</p> <p>Le document comprend au moins trois parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ce qu'elle entend par convivialité - les apports de la convivialité pour l'entité - un guide des bonnes pratiques : les comportements et attitudes de base en matière de convivialité.

<p>Guide des bonnes pratiques</p>	<p>Comportements et attitudes de base applicables pour tous les interlocuteurs et acteurs de l'entreprise. Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aller à la rencontre des autres - dire bonjour à tout interlocuteur rencontré - dire s'il vous plaît ou merci - se montrer poli et courtois - éviter l'incivisme - pratiquer l'écoute active - parler d'un ton bienveillant - positiver, voir le bon côté des choses - privilégier les relations directes - mettre de la joie dans les contacts - démarrer une réunion après 9h et avant 17h30 - expliquer pourquoi on dit oui ou non - être accessible et disponible - éviter : domination par la peur, dévalorisation, dénigrement, agression, chantage, culpabilisation, insultes, violences verbales et physiques, harcèlement... . - veiller à la propreté des espaces communs : salles de réunion, cafétérias, toilettes, couloirs - respecter les matériels communs (photocopieurs, imprimantes, vidéoprojecteurs, machines à café...) et signaler tout dysfonctionnement - adopter un volume vocal réduit pour ne pas importuner les voisins - ...
<p>Référent convivialité</p>	<p>Collaborateur de l'entité missionné par la Direction Son rôle : être un chef de projet qui impulse et fait partager les bonnes pratiques. Il n'a pas nécessairement pour mission de centraliser ou de coordonner. Ses fonctions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • établir l'état des lieux de la convivialité dans l'entreprise ou l'entité • proposer la politique de convivialité • répondre à toute demande de conseil • concevoir la démarche de convivialité • assurer la maîtrise d'œuvre de l'ensemble de la démarche de convivialité et de la réalisation des supports éventuels • animer un réseau de correspondants - relais • mesurer les résultats obtenus • procéder aux ajustements nécessaires et proposer toute amélioration • détecter en permanence les risques de tension • contribuer à la communication externe des résultats obtenus • constituer une base de données de bonnes pratiques internes et externes à l'entité accessible à tous les collaborateurs • mettre à disposition un centre de ressources documentaires. <p>Qualités souhaitées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aptitude et goût à communiquer ▪ Connaissance de l'entreprise ▪ Empathie ▪ Capacité d'entraînement ▪ Esprit d'équipe ▪ Bon sens ▪ Et ténacité !
<p>Lettre de mission</p>	<p>Feuille de route définie par la Direction pour le référent convivialité La lettre de mission définit les enjeux et résultats attendus par l'entité et par les collaborateurs, le temps imparti pour mener à bien la mission et les ressources allouées : personnel, moyens, budget...</p>

Comité de pilotage	<p>Le référent convivialité constitue et anime un comité de pilotage avec des volontaires de services différents. Les fonctions ressources humaines et communication interne font partie du comité. Le référent peut proposer aux représentants du personnel, au médecin du travail et/ou à l'assistante sociale d'y participer.</p> <p>Le comité de pilotage définit ses objectifs, les modalités de travail, le calendrier, la création éventuelle d'un réseau en fonction de la taille de l'entité, les modalités de suivi et reporting...</p> <p>Le comité de pilotage se réunit au minimum trois fois par an.</p>
Membre « sponsor »	<p>Membre du comité de direction soutien de la démarche</p> <p>Il est conseillé qu'un membre du comité de direction soit « sponsor » de la démarche. Son rôle est de porter la démarche, d'en faciliter son déploiement, d'être le relais entre le comité de pilotage et la direction. Sa présence démontre l'implication de la direction.</p>
Frein	<p>Obstacle qui ralentit ou entrave le développement de la convivialité au sein de l'entité.</p> <p>Un frein peut être d'ordre culturel, psychologique, organisationnel, financier...</p>
Plan d'action	<p>Ensemble d'actions ou d'activités cohérentes et ordonnées entre elles</p> <p>Le plan d'action intègre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la détection des freins à la convivialité - l'identification des leviers d'action - les actions mises en place au sein de l'entreprise pour améliorer la convivialité - les échanges de bonnes pratiques, de couacs et de « quick wins » - le rôle de chacun - les moyens à mettre en œuvre - le calendrier. <p>L'attention est portée à la convivialité dans le cadre des :</p> <ul style="list-style-type: none"> - processus managériaux et RH : recrutement, accueil, formation, évaluation, promotion, mobilité... - relations avec les instances représentatives du personnel - environnement de travail : locaux, espace de convivialité, propreté, services aux salariés... <p>La Direction approuve le plan d'action. Elle s'y implique avec exemplarité.</p> <p>Le plan d'action est communiqué à tous. Il peut être aussi intégré dans la communication externe.</p> <p>Le comité de pilotage s'assure de la mise en œuvre du plan d'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'entité encourage la proposition d'initiatives - chaque manager développe au quotidien la convivialité dans son équipe - chaque collaborateur est invité à participer au moins une fois par an à une action ou activité conviviale.
Action conviviale	<p>Toute activité ponctuelle ou régulière qui facilite la mise en œuvre et/ou le développement de la convivialité au sein de l'entité</p>

CHAPITRE VII : INFORMATIONS DES CLIENTS

La communication concernant la certification de services ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service bénéficiaire de la certification de services.

Les règles ci-après découlent de l'article 10 du décret n°95-354 du 30 mars 1995 (articles R 115-10 du code de la consommation) et de l'avis du conseil national de la Consommation sur la Certification de Services (BOCCRF du 31/12/98).

VII.1/ SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES

<u>SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES</u>	<u>MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS</u>
<p>1. Le certificat Qualicert : il doit être affiché sur le lieu d'accueil de l'entreprise bénéficiaire de la certification de services de façon à être visible des clients.</p> <p>2. Un document d'information sur la certification de services : ce document est remis de façon systématique aux nouveaux clients.</p>	<p>Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire).</p> <p>La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris)</p> <p>L'adresse complète de SGS ICS : 191 avenue Aristide Briand – 94237 Cachan cedex</p> <p>Le titre complet du référentiel de certification de services</p> <p>Le cas échéant, les mentions obligatoires spécifiques au référentiel (par exemple : activité concernée ou activité exclue)</p> <p>La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées</p>

VII.2/ SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS

<u>SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS</u>	<u>MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS</u>
<p>1. Supports laissant peu de place à l'information : bons de commandes, cartes de visite, papier à en-tête, factures, courriers, invitations, télécopies, publicités dans les pages jaunes, autocollants, tracts, catalogues...</p>	<p>Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire).</p> <p>La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (en couleur ou à défaut gris)</p> <p>L'adresse de SGS ICS : au minimum l'adresse restreinte 94 Cachan.</p> <p>L'identification de l'activité de service : titre complet du référentiel</p> <p>Le cas échéant, les mentions obligatoires spécifiques au référentiel (par exemple : activité concernée ou activité exclue).</p> <p>Une mention du type : « Caractéristiques sur demande » dans le cadre d'une certification de services mono-site ou « Caractéristiques et sites sur demande » dans le cadre d'une certification de services multi-sites.</p>
<p>2. Supports sur lesquels l'information peut être développée : site Internet, page de publicité, affiche publicitaire, brochure constituée de plusieurs pages...</p>	<p>MENTIONS PRÉCÉDENTES + Extrait de la liste des caractéristiques certifiées communiquées</p>

CHAPITRE VIII : CONDITIONS D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

VIII.1/ CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

Le certificat est attribué par l'organisme certificateur à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- **L'instruction du dossier de demande** de l'entreprise candidate.
- **La réalisation d'un audit de certification** ayant pour objet de vérifier la conformité des services à la totalité du référentiel et donnant lieu à un rapport d'audit
- **La décision du comité plurisectoriel de certification des services de l'organisme certificateur**, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, des avis de l'auditeur et des rapporteurs.

Instruction du dossier de demande

Toute entreprise candidate à la certification de services doit déposer, auprès de l'organisme certificateur, un dossier de demande composé notamment :

- d'une **fiche de renseignements** donnant des informations d'ordre administratif permettant d'organiser l'audit
- d'une **lettre d'engagement** à respecter les règles de la certification de services et les caractéristiques définies dans le référentiel.

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de demande, l'organisme certificateur propose **une date d'audit** au candidat.

A la date de l'audit, le candidat doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel, notamment au travers des enregistrements demandés par le référentiel qui doivent pouvoir être consultés sur cette durée.

Réalisation de l'audit de certification

L'audit de certification est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) **habilité(s)** pour le référentiel et selon **un questionnaire spécifique** qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

L'audit permet à l'auditeur de statuer sur la conformité aux exigences du référentiel. Il consiste en :

- **Des entretiens avec des membres du personnel**, contribuant au respect des exigences du référentiel.
- **Des vérifications visuelles d'éléments matériels**
- **Des constats anonymes**
- **L'observation de l'activité le jour de l'audit**
- **La consultation des documents et enregistrements** (documents papiers ou informatiques).

Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGC ICS sont les suivantes :

- **Attribution immédiate du certificat.**
- **Audit complémentaire documentaire**
- **Audit complémentaire sur site**
- **Refus d'attribution du certificat**

Une synthèse annuelle des résultats des contrôles pour le référentiel est présentée au comité plurisectoriel de la certification des services QUALICERT.

VIII.2/ SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

Réalisation du contrôle de surveillance

La surveillance est réalisée par l'organisme certificateur et consiste en **2 contrôles SEMI INOPINÉS** sur la période de validité du certificat (3 ans), afin de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel.

La **methodologie** mise en œuvre pour les contrôles de surveillance reprend les **mêmes principes que celle de l'audit initial**.

Chaque contrôle est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) **habilité(s)** pour le référentiel et selon un **questionnaire spécifique** qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

Ce contrôle comporte :

- **Des entretiens avec des membres du personnel**, contribuant au respect des exigences du référentiel.
- **Des vérifications visuelles d'éléments matériels**
- **L'observation de l'activité le jour de l'audit**
- **Des constats anonymes**
- **La consultation des documents et enregistrements** (documents papiers ou informatiques)
- **L'examen des éventuelles réclamations** portant sur les caractéristiques certifiées du référentiel.

Une **vérification de la réalisation** et de **l'efficacité du contrôle interne** mis en œuvre par l'entreprise bénéficiaire de la certification selon les modalités prévues dans le référentiel (notamment : contrôle interne du respect des caractéristiques certifiées, suivi de la satisfaction)

La **vérification de la réalisation** des enquêtes de satisfaction auprès des clients et selon les modalités définies dans le référentiel

Le cas échéant, **une vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives** proposées suite aux non-conformités :

- détectées par l'organisme certificateur lors de l'audit de certification ou des contrôles précédents,
- détectées par l'entreprise bénéficiaire de la certification lors des contrôles internes ou suite aux résultats des enquêtes de satisfaction

Le **respect des règles de communication** relatives à la Certification de Services définies dans le référentiel.

Décision de SGS ICS relative à la surveillance du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGC ICS sont les suivantes :

- **Poursuite du plan de contrôle**
- **Poursuite du plan de contrôle avec demande de preuves complémentaires**
- **Contrôle rapproché**
- **Contrôle complémentaire pour vérifier l'efficacité des actions correctives**
- **Suspension temporaire du certificat**
- **Retrait du certificat.**

En dehors des 2 contrôles prévus sur la période de validité du certificat (3 ans), l'organisme certificateur peut décider la réalisation d'un contrôle complémentaire suite à des réclamations reçues par l'organisme certificateur.