

# Introduction des critères sociaux dans la future norme "NF EN 15838"

---

*Dernière ligne droite avant la mise en application de la norme européenne. Le projet de norme a été bâti et voté par l'ensemble des professionnels européens du secteur de la relation client. La certification NF Service – 345 – Centre de Relation client s'apprête à présent à adopter une nouvelle philosophie essentiellement tournée vers la qualité de service et la responsabilité sociale des centres de contact.*

# Rencontre

**afnor**  
CERTIFICATION



**Arnaud Felix**  
Responsable de Projets  
AFNOR CERTIFICATION



**Arnaud Felix, depuis quand travaillez-vous au sein d'AFNOR CERTIFICATION et quel est votre rôle actuel ?**

A.F. : « J'ai intégré le Groupe AFNOR en 2006, après avoir évolué pendant une dizaine d'années dans le Conseil Qualité et Management de la Qualité pour le secteur du service. Je suis aujourd'hui Responsable de Projets senior au sein de l'entité Evaluation et Certification du Groupe AFNOR, en charge de différentes marques NF Service. »

**Pouvez-vous nous présenter en quelques mots AFNOR CERTIFICATION ?**

A.F. : « AFNOR CERTIFICATION est un organisme certificateur qui propose des prestations d'évaluation et de certification sur une base de normes ou de référentiels. Pour les entreprises de services, il propose notamment des certifications de système de management (AFAQ, ISO,...), des certifications de services (AFAQ Engagement de Service, NF Service...), des certifications de produits (NF Produits industriels et grand public), des certifications environnementales (NF Environnement, ISO 14001...), ainsi que des certifications de compétences (AFAQ compétences, ICA...).

La certification de service, c'est la reconnaissance de la qualité de la prestation de service, ou du produit, et la valorisation de l'entreprise et de ses collaborateurs. Elle atteste de la juste application des règles de qualité au sein de l'entreprise.»

**Comment la certification NF Service – 345 – Centre de relation client a-t-elle été créée et que**

*« La certification de service, c'est la reconnaissance de la qualité de la prestation de service, ou du produit, et la valorisation de l'entreprise et de ses collaborateurs. »*

**signifie-t-elle pour les entreprises certifiées?**

A.F. : « NF Service – 345 – Centre de Relation client a été créée en 2004 sous l'impulsion de l'AFRC, avec le financement du CNED. Notre objectif était de cadrer le métier de la relation client avec des exigences de services minimums, en vue d'aider les professionnels du secteur à valoriser leurs métiers.

La certification implique un minimum d'engagements de qualité de services dans le contact client, notamment en termes de qualité d'information, de traitement de la demande, de pertinence de la réponse, etc. Nous nous assurons qu'il y a une véritable prise en compte de la demande du client, qu'il soit donneur d'ordre ou client final. »

**Cette certification a-t-elle beaucoup évolué ? Quelles grandes notions a-t-elle intégrées depuis sa création en 2004?**

A.F. : « La certification NF Service – 345 – Centre de relation client a toujours évolué à l'unisson avec le marché de la relation client à distance. Le métier étant en constante mu-

*« C'est en fin d'année 2006 que la norme a connu sa plus grande avancée, avec le lancement du projet de norme européenne. »*

tation, nous avons régulièrement apporté des améliorations au règlement de certification. Dernièrement, nous avons intégré la notion d'appels sortants et modifié certains critères en rapport avec la réglementation de la loi Châtel. C'est en fin d'année 2006 que la norme a connu sa plus grande avancée, avec le lancement du projet de norme européenne. Forte de cette nouvelle dimension, elle prend en compte des engagements de services et de process imposés par l'Europe. Notons que la publication d'une norme européenne annule et remplace automatiquement la norme en vigueur dans le pays, et doit obligatoirement être appliquée dans la convention nationale. L'enjeu est important et finalement très cohérent... La qualité n'a pas de frontière !»

**Comment ce projet de norme européenne a-t-il été lancé ?**

A.F. : « Les travaux ont été initiés en 2006 par certains pays européens, qui ont créé une commission de normalisation européenne (CEN) en vue d'établir une norme de qualité de service commune à l'ensemble des pays européens. La France a rapidement intégré ces groupes de travail pour faire valoir la certification française et les textes qui réglementent les pratiques nationales. Il faut savoir qu'au niveau de l'Eu-

« La notion de collaborateur est au cœur de la norme européenne, qui a avant tout vocation à optimiser le bien être et l'évolution des conseillers client. »

« Avec la mise en application de cette norme européenne, nous franchissons une nouvelle étape dans la promotion de la qualité de service et la valorisation des métiers et des compétences. »

« [...] au fur et à mesure de nos audits de certification, nous avons été témoins d'une forte montée en compétences des collaborateurs des centres de contacts. »

rope, il n'y avait aucun texte homologué à l'exception de la norme française et la certification associée. Nous avons donc soutenu les avantages de notre certification et partagé nos expériences dans une logique de capitalisation. La France a apporté une réelle plus-value au niveau des échanges sur la norme européenne. »

**Quels sont les principaux indicateurs définis dans cette norme ?**

A.F. : « La notion de collaborateur est au cœur de la norme européenne, qui a avant tout vocation à optimiser le bien être et l'évolution des conseillers client. Ils doivent être à la fois bien intégrés dans l'entreprise, bien formés, et performants. »

Globalement, nous avons intégré trois grandes catégories d'indicateurs :

- des indicateurs de process et systèmes de management (planification, durée moyenne de traitement, recrutement, formation, infrastructures techniques, ...),
- des indicateurs de performance et de qualité de service (qualité du contact, pertinence de la réponse, et tous les autres indicateurs existants dans la certification NF Service),
- et une nouveauté pour la norme NF Service, des indicateurs sociaux (turn over, absentéisme, satisfaction des conseillers à leur poste de travail...), qui s'inspirent quelque peu de la future norme ISO 26000, définissant les lignes directrices de la responsabilité sociale en entreprises.

Enfin, la norme prévoit un volet éducation dont l'intérêt est de cadrer la contractualisation entre le centre de relation client et le donneur d'ordre, interne ou externe. »

**Pourquoi avez-vous intégré des critères sociaux ?**

A.F. : « C'est un volet essentiel pour l'ensemble des pays européens. Certains sont d'ailleurs plus avancés sur la réglementation des pratiques sociales en entreprise, comme la Suède et la Norvège. Ces nouveaux critères se sont donc tout naturellement imposés dans ce projet de norme. C'est pour nous une piste d'autant plus intéressante qu'elle nous permet de valoriser le Label de Responsabilité Sociale (LRS), une première avancée majeure pour le secteur. Avec la mise en application de cette norme européenne, nous franchissons une nouvelle étape dans la promotion de la qualité de service et la valorisation des métiers et des compétences. »

**Quels sont les acteurs engagés dans ce projet ?**

A.F. : « Ce sont avant tout l'ensemble des entreprises certifiées et donc concernées par la norme européenne. La

commission française de normalisation, présidée par l'AFRC, réunit les chargés de projet d'AFNOR Certification, les représentants des associations de consommateurs, des outsourceurs et des centres internalisés.

La commission européenne réunit quant à elle les représentants de l'ensemble des organismes de normalisation (BSI pour l'Angleterre, DIN pour l'Allemagne, etc), et en fonction des pays, les représentants nationaux des outsourceurs, des centres internalisés, et des associations de consommateurs. Leur rôle est principalement de relayer l'information auprès des acteurs nationaux, de présenter le projet de norme à l'ensemble des professionnels du secteur, et de défendre leurs intérêts au niveau européen. Chaque pays a ainsi pu s'exprimer et commenter le projet de norme. Après la réunion de dépouillement des commentaires, ces acteurs ont dû trouver un consensus pour rédiger le texte final qui a été soumis à un vote à la commission européenne. Sur les 30 pays votants, 24 ont adopté le projet de norme et les autres se sont simplement abstenus.»

**Où en êtes-vous actuellement ?**

A.F. : « Maintenant que le texte final de la norme EN est voté, nous travaillons en certification à la définition précise des différents critères pour pouvoir rédiger le règlement de certification qui va accompagner cette norme. »

La norme sera publiée début 2010, aux alentours de janvier – février, et la certification devrait être mise en application en France dans la foulée, à la fin du premier trimestre. Cela dépendra de l'avancement des différents acteurs. Aujourd'hui, nous devons nous mettre d'accord sur la philosophie de cette future marque NF Service qui devra intégrer tous les critères de la norme européenne. »

**Sur quels référentiels allez-vous vous appuyer pour mener les audits prévus dans le courant de l'année 2010 ?**

A.F. : « Ce sera une année transitoire. En fonction des périodes d'audit de chaque entreprise, nous avons prévu une coexistence des deux référentiels. Les entreprises dont les audits sont planifiés début 2010 n'auront évidemment pas le temps de se mettre en conformité avec le nouveau référentiel. Elles seront donc auditées sur l'ancien modèle, avec, en plus, la prise en compte des pistes de progrès et des points d'amélioration associés au nouveau référentiel. En revanche, nous espérons pouvoir mener les audits de fin d'année sur la base du nouveau référentiel européen. L'objectif étant que la nouvelle norme soit généralisée à l'ensemble des acteurs certifiés du secteur 12 mois après sa mise en application en France. Soulignons toutefois que, pour les acteurs déjà doublement certifiés NF Service et LRS, cette transition ne devrait être qu'une simple formalité. »

**Enfin, pourquoi la mise en œuvre de cette nouvelle norme marque-t-elle une avancée majeure pour le secteur ?**

A.F. : « La relation client à distance a longtemps souffert d'une image négative. Pourtant, au fur et à mesure de nos audits de certification, nous avons été témoins d'une forte montée en compétences des collaborateurs des centres de contacts. Le métier de la relation client est désormais bien loin de l'image que le grand public pouvait en avoir il y a quelque temps. Il a considérablement évolué, devenant à la fois plus complexe et plus qualitatif. C'est par ailleurs un secteur d'activité en plein développement, qui continue à recruter malgré la situation économique actuelle. »

Notre objectif au travers de la norme NF Service était déjà de promouvoir le secteur par la valorisation de la qualité de ses prestations. Aujourd'hui, en intégrant des critères sociaux dans la nouvelle norme, nous souhaitons mettre en avant le métier et le professionnalisme des Conseillers client, qui traitent des volumes d'appels importants et dont les compétences ne cessent d'évoluer. Finalement, l'enjeu de cette nouvelle norme sera de promouvoir, à l'échelle européenne, les bonnes pratiques d'ores et déjà observées dans de nombreuses entreprises françaises, et d'inscrire leur performance globale (qualité de service, système de management, et responsabilité sociale) dans une boucle d'amélioration continue. »

**AFNOR CERTIFICATION**

- + 1 500** auditeurs
- 28** implantations internationales
- 14** délégations régionales
- + 30 000** certificats actifs  
quelle que soit la marque de Certification
- 1<sup>er</sup>** organisme certificateur français et 4<sup>e</sup> mondial



## Agnès Pegurri

Responsable Qualité du Groupe Acticall  
Membre de la Commission Miroir  
Française dans le cadre du projet de  
norme européenne

### LA MARQUE NF vue par les français

**85%** des Français  
reconnaissent la marque NF

**95%** des personnes interrogées  
considèrent que la marque NF inspire  
confiance

dont **61%**  
disent privilégier les produits marqués NF

**79%**  
considèrent que les produits marqués NF  
sont de meilleure qualité

Source : étude IPSOS réalisée pour AFNOR  
CERTIFICATION en avril 2009 auprès de  
1 000 personnes âgées de 18 ans et plus,  
avec un total de 927 répondants.

« La certification NF Service – 345 – Centre de relation client est garante de la qualité de notre cœur de métier, la relation client. Elle est essentielle pour Acticall dès lors qu'elle valorise :

- son aptitude à satisfaire le client final en apportant une réponse adaptée à sa demande,
- sa capacité à être en amélioration continue via l'identification et la mise en place d'actions d'amélioration en vue d'accroître la qualité de nos prestations
- la qualité de son mode de gestion de la Relation Client
- sa politique Qualité inscrite dans la durée (auditée tous les ans, des indicateurs de performance issus d'une mesure quotidienne).

Ce projet de norme européenne est une belle avancée pour le secteur de la relation client, qui fait de l'amélioration des conditions sociales une véritable priorité pour l'avenir. Cette future norme allie les exigences de management et de service avec la notion de sensibilité sociale. Aussi accompagne-t-elle les multiples initiatives des partenaires et instances représentatives du secteur (AFRC, SP2C, Mission nationale de la Relation Client, CNED, ...) en vue de promouvoir l'industrie des centres de contacts. Le professionnalisme des conseillers clientèle est en première ligne

de la future norme NF EN 15838, qui devra entrer en application dès le premier trimestre 2010.

Je tiens à souligner par ailleurs que cette expérience de partage et de réflexion entre acteurs européens a été extrêmement enrichissante ! Elle nous a permis d'avoir une plus large vision de la qualité de services, étendue à l'échelle européenne, et de capitaliser sur l'ensemble des bonnes pratiques mises en œuvre dans les différentes entreprises européennes. C'est un grand pas dans notre démarche d'optimisation de la Qualité des métiers de la Relation Client ! »