

Si toute entreprise se doit d'assurer un accueil de qualité pour ses visiteurs (délégations, clients, prestataires, partenaires d'affaires, livreurs..), des règles de sécurité élémentaire doivent toutefois être mises en œuvre.

ORGANISATIONNEL

- ✓ Impliquer l'ensemble du personnel lors de visites sensibles. Demander à chacun un regain de vigilance.
- ✓ Adopter des schémas de sécurité conformes à l'objet/la nature de la visite ou du visiteur.
- ✓ Connaître avant même la visite, l'identité, les coordonnées et la fonction des visiteurs. N'accepter que ceux qui se sont déclarés.
- ✓ Elaborer formellement une procédure d'accueil des visiteurs quels qu'ils soient. S'assurer que l'ensemble du personnel en a connaissance et la met en œuvre.
- ✓ Vérifier l'identité des visiteurs à leur arrivée dans l'entreprise. En échange d'un document d'identité, remettre un badge d'accès spécifique, ou un autre signe distinctif, et rendre obligatoire son port apparent.
- ✓ Prévoir des lieux spécifiquement dédiés à leur accueil (stationnement et réception).
- ✓ Notifier, si possible dans la langue des visiteurs, les engagements de confidentialité propres à la visite.
- ✓ Définir un parcours de visite (**circuit de notoriété**) excluant les zones les plus confidentielles.
- ✓ Définir précisément les informations qui pourront être évoquées au cours de la visite.
- ✓ Accompagner les visiteurs, dans la mesure du possible en permanence, de leur arrivée à leur départ.
- ✓ Enregistrer les horaires d'entrées et de sorties des visiteurs et en conserver la trace plusieurs semaines.
- ✓ Encadrer strictement l'utilisation d'outils numériques (smartphones, appareils photo, lunettes ou montres connectées, clés USB, etc.).

TECHNIQUE

- ✓ Prévoir un ordinateur dédié, non connecté au réseau, permettant de recevoir les supports amovibles des visiteurs.

COMPORTEMENTAL

- ✓ Ne pas hésiter à questionner un visiteur non accompagné semblant chercher son chemin et le raccompagner vers son groupe ou son responsable.
- ✓ Être vigilant aux questionnements trop intrusifs dont pourraient faire preuve certains visiteurs.
- ✓ Rendre compte immédiatement de tout problème ou événement inattendu survenu lors de la visite.

🔑 MOTS-CLÉS

Circuit de notoriété : circuit préétabli permettant de faire visiter une entreprise, d'en donner une image concrète et valorisante tout en évitant les locaux sensibles.