

## B3. Encadrer des visiteurs

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.
- Élaborer 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.