



Guide des services

1) Introduction

Le guide des services décrit de manière standardisée l'ensemble des services et des prestations proposées à la clientèle.

Ces services en lien avec les procédures et les modes opératoires reposent sur l'expérience de l'organisme qui les met en œuvre dont elles constituent le savoir-faire. Les services proposés sont détaillés sous forme de fiches de service numérotées permettant d'une part, :

- au service commercial de mettre en place l'argumentaire de vente et d'assurer le rôle de conseil auprès des clients
- au service exploitation de mettre en œuvre les services considérés en lien avec le guide des procédures et le manuel qualité dont ils constituent la référence.

Au-delà de tout formalisme et de toute contrainte que pourraient engendrer la mise en place d'une telle démarche, le seul objectif qu'elle doit viser est d'une part, celui d'être une démarche pédagogique et de diffusion de l'information en interne au regard des bonnes pratiques à mettre en œuvre, permettant de rendre l'entreprise performante dans l'identification, la description, la conduite et l'amélioration continue de ses méthodes de travail et d'autre part, de conduire à la satisfaction du client dans la mise en œuvre des prestations.

2) Sommaire

Fiches services	Rédacteur	Mise à jour
Fiche service n°1 : Etude préalable, audit, conseil		
Fiche service n°2 : Mise en place d'outils d'organisation de l'archivage : Charte d'archivage, tableau de gestion des archives, guide des procédures et des modes opératoires, etc.		
Fiche service n°3 : Prise en charge initiale avec la création d'un nouveau compte client		
Fiche service n°4 : Prise en charge de nouvelles boîtes archives ou conteneurs à stocker		
Fiche service n°5 : Inventaire et indexation des archives		
Fiche service n°7 : Conservation standard des archives (support papier)		
Fiche service n°8 : Conservation spécialisée de microformes, films, medias, radiographies, etc.		
Fiche service n°9 : Conservation spécialisées des données électroniques		
Fiche service n°10 : Reconditionnement des archives		
Fiche service n°11 : Communication des archives à la demande		
Fiche service n°12 : Livraison des archives		
Fiche service n°13 : Transmission à la demande après numérisation. Transmission par fax et envoi postal		
Fiche service n°14 : Consultation sur place		
Fiche service n°15 : Emprunt de document par le client		
Fiche service n°16 : Recherches infructueuses		
Fiche service n°17 : Insertion de documents		
Fiche service n°18 : Le système de gestion de l'archivage (interface web) avec le « reporting » au client		

Fiche service n°19 : Délégation de personnel temporaire ou permanente sur le site du client.		
Fiche service n°20 : Sortie définitive : Fin de contrat (restitution des archives au client ou reprise des archives par un autre prestataire)		
Fiche service n°21 : Destruction des archives avec fourniture d'un certificat de destruction		
Fiche service n°22 : Sortie définitive : Transfert d'archives historiques dites « définitives » dans un service d'archives publics dont la vocation est la mise en valeur du patrimoine archivistique		
Fiche service n°23 : Numérisation de masse		
Fiche service n°24 : Numérisation patrimoniale		
Fiche service n°25 : Gestion électronique de documents (GED), système d'archivage électronique (SAE).		

3) Modèle de fiche service (exemple de rédaction)

	Guide des services <hr/> FICHE SERVICE N°3
1) Nom du service	PRISE EN CHARGE INITIALE AVEC LA CREATION D'UN NOUVEAU COMPTE CLIENT <i>EXEMPLE DE REDACTION</i>
2) Description du service	<p>La prise en charge initiale avec la création d'un nouveau compte client correspond au travail d'identification des archives, de manutention, de conditionnement, de prise en charge et de transport des archives du client vers le centre d'archivage. Il s'agit de la première prise en charge d'archives chez le client après la signature du contrat.</p> <p>La première prise en charge chez le client est une phase primordiale car elle permet d'une part, de prendre en compte les spécificités et les exigences du client en terme de configuration et accessibilité des locaux, des modalités de rédaction de l'inventaire, des modalités de conditionnement des archives, etc.</p>
3) Valeur du service et avantages pour le client	<p>Pour le client, les avantages de ce service sont importants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En premier lieu, bénéficier d'une compétence et d'une main d'œuvre extérieure permettant de résoudre ses contraintes d'archivage (traitement et conservation) - Libérer ses locaux de la conservation des archives (locaux réutilisables pour d'autres activités) - Bénéficier d'un transport exécuté de manière sécurisé. - Bénéficier d'archives identifiées, inventoriées, conditionnées et dont l'inventaire est accessible en ligne.
4) Valeur du service et bénéfices pour le centre d'archivage	<ul style="list-style-type: none"> - La prise en charge au même titre que la conservation des archives est notre activité principale, elle entre prioritairement dans la stratégie de rentabilité, la qualité de service et la maîtrise des coûts doivent être optimale. - Prise en charge et conservation des archives sont liées et sont générateurs de revenus importants.

5) Ressources nécessaires : humaines, matérielles, processus, technologies, et management	<p>- Ressources nécessaires : un chef de mission, des archivistes, des manutentionnaires.</p> <p>- La mise en œuvre de la prise en charge repose sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ° L'échange d'information entre le service commercial et le service exploitation afin de planifier convenablement la prise en charge. ° La planification et la mise en œuvre des prestations par le service exploitation qui doit prévoir les ressources nécessaires : nombre de personnel, nombre de véhicule, nombre de rotation, nombre de chariot, palette, diable, scotch, film, stylo feutre, etc.
6) Stratégie de prix	La stratégie de prix concernant la prise en charge initiale, la création de nouveau compte client et l'inventaire initial des archives repose sur une analyse de coûts réels + marge bénéficiaire. La tarification s'effectue au conteneur. Les tarifs applicables à ce service figurent dans la grille tarifaire.
7) Rémunération de ventes	<i>A déterminer par le management</i>
8) Conditions nécessaires à la bonne exécution de la vente, à la bonne exécution des services et à la formation du client	<p>Le personnel doit posséder une parfaite connaissance des procédures métiers.</p> <p>Le client a reçu « le guide d'accueil du client » dans lequel la procédure de prise en charge est écrite.</p>
9) Stratégie de mise en œuvre des services	<p>Le service est planifié et mis en œuvre par le service exploitation.</p> <p><i>Voir le Guide des procédures et des modes opératoires.</i></p>