

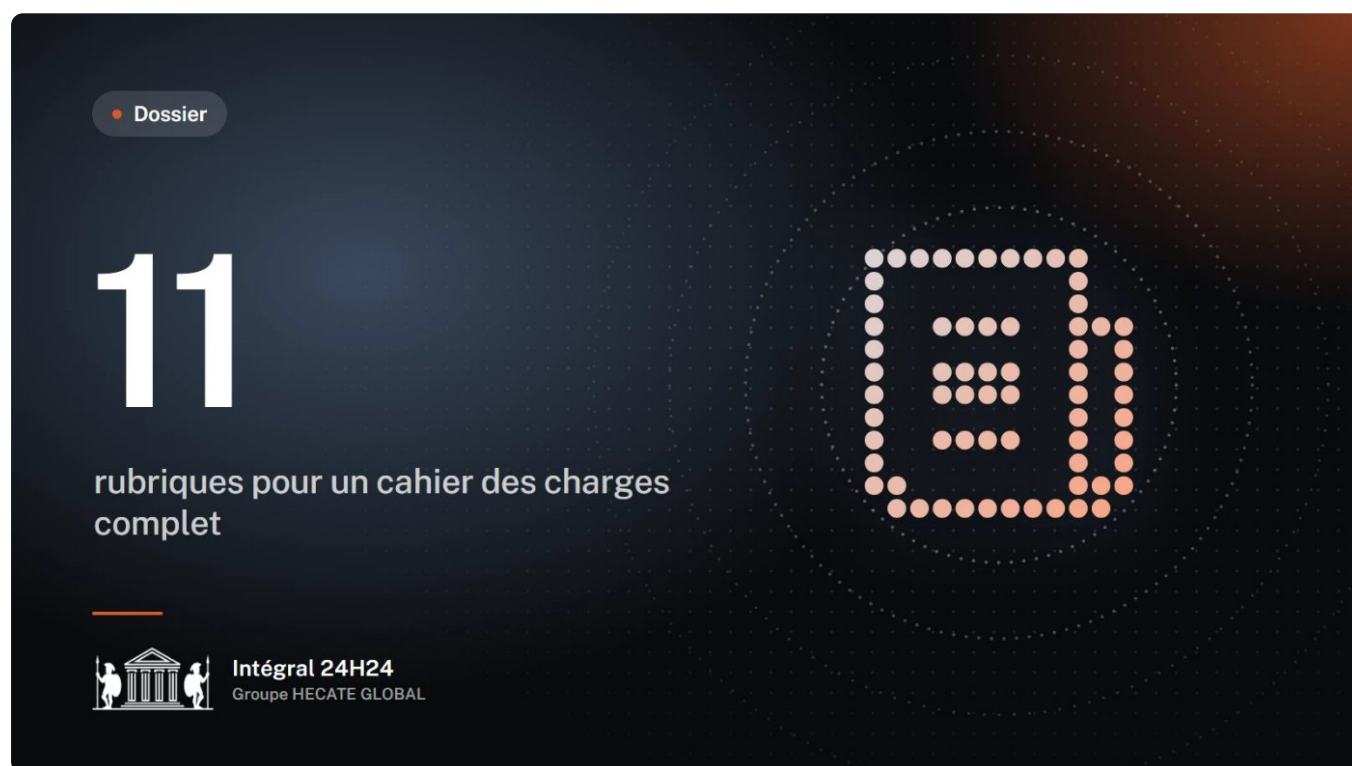


Dossier

Mis à jour le 23 septembre 2026 8 min de lecture

Cahier des charges d'un centre d'appels technique : la trame à compléter

Un centre d'appels ne peut bien faire que ce qu'on lui a décrit. Cette trame, rubrique par rubrique, sert à écrire un cahier des charges complet avant de nous confier vos appels : ce que vous confiez, quand, avec quelles consignes, quels outils et quelles conditions de sortie. Chaque rubrique indique les questions à trancher et les pièges habituels.



Pourquoi un cahier des charges, même court

On nous appelle souvent avec une phrase : « nous voulons externaliser notre astreinte ». Sans description précise, chacun découvre les malentendus après le démarrage : des appels hors périmètre, des consignes introuvables, des attentes jamais formulées.

Un cahier des charges évite cela, et il n'a pas besoin d'être long. Trois à six pages suffisent pour un périmètre courant. Il sert à deux choses : écrire le contrat sans oublier l'essentiel, et piloter ensuite le service avec des indicateurs que nous aurons acceptés ensemble.

Il sert aussi à vous-même. Écrire ce que l'on attend d'une permanence oblige à décider ce qui est urgent, qui appeler et dans quel ordre. Beaucoup d'entreprises découvrent à cette occasion que leur astreinte

interne n'avait jamais eu de consignes écrites.

• De l'idée au contrat, en quatre temps

1



Mesurer

Un mois d'appels : volumes, horaires, motifs, suites données.

2



Écrire

Le cahier des charges, rubrique par rubrique.

3



Tester avec nous

Un périmètre pilote, quelques semaines, consignes à l'épreuve.

4



Déployer

Le reste du périmètre, avec des consignes à jour.



Le cahier des charges est la deuxième étape; la première est de mesurer.

La trame qui suit compte onze rubriques, regroupées en quatre parties. Vous la trouverez résumée, prête à copier, à la fin de ce dossier.

Rubriques 1 à 3 : périmètre, volumes, horaires

1. Le périmètre

Quels appels confiez-vous ? Les appels de cabine d'ascenseur, les urgences techniques d'immeubles, le standard en débordement, les alarmes transmises par des automates, les demandes des clients d'un

service après-vente ? Pour quels sites, quels clients finaux, quels numéros ? Et, tout aussi important : qu'est-ce qui reste chez vous ? Un périmètre flou produit des appels hors périmètre, que personne n'a prévu de traiter ni de facturer.

2. Les volumes

Combien d'appels par jour, par nuit, par week-end ? Quels pics : lundi matin, première vague de froid, retour de vacances ? Quels motifs, dans quelles proportions ? Si vous ne le savez pas, mesurez un mois avant de nous écrire : c'est la donnée qui fait le prix, et qui permet de dimensionner les équipes. Précisez aussi la durée moyenne d'un appel, si vous la connaissez, et la part d'appels qui exigent un rappel.

3. Les horaires

Une permanence 24 h/24, ou seulement les nuits, les week-ends et les jours fériés ? Un débordement en journée, après combien de sonneries ? À quelle heure exacte la ligne bascule-t-elle, et qui la fait basculer ? Le calendrier des jours fériés et des ponts est-il le vôtre ou celui du centre ? Indiquez enfin si certains sites ou certains clients ont des horaires propres.

Rubriques 4 à 6 : consignes, escalade, intervenants

4. Les consignes

C'est le cœur du dispositif. Pour chaque site, immeuble ou appareil, la consigne décrit ce que l'opérateur doit faire selon la situation : ce qui attend le matin, ce qui déclenche un prestataire, ce qui justifie d'appeler votre responsable. Une consigne exploitable tient en une situation, une action et un contact, avec des seuils chiffrés. « Appeler le responsable si c'est grave » n'est pas une consigne. Précisez qui rédige les consignes initiales, sous quelle forme, et comment le centre les intègre.

- **Une consigne exploitable, une consigne qui ne l'est pas**



Exploitable

- Une situation, une action, un contact
- Des seuils chiffrés : durée, nombre d'appels, heure
- Une règle de relance et d'escalade
- Une date de mise à jour



Inexploitable

- « Appeler le responsable si c'est grave »
- Un numéro sans nom ni plage horaire
- Une exception non écrite, connue d'une seule personne
- Une consigne jamais relue depuis sa rédaction



Le centre applique ce qui est écrit. La qualité du service dépend de la qualité des consignes.

5. L'escalade

Qui appeler, dans quel ordre, et que faire si personne ne répond ? Après combien de minutes relancer ? Quand prévenir votre cadre d'astreinte, et par quel canal : appel, SMS, courriel ? À quel moment informer l'appelant de la suite donnée ? L'escalade doit être écrite comme une procédure, avec des durées, pas comme une intention.

6. Les intervenants

Les plannings d'astreinte de vos techniciens, la liste de vos prestataires sous contrat par site et par spécialité, leurs numéros et leurs plages d'intervention. Surtout : qui met ces informations à jour, comment et sous quel délai. Un planning d'astreinte périmé est la première cause d'échec d'une permanence externalisée.

Rubriques 7 et 8 : qualité, traçabilité

7. La qualité

Comment la qualité sera-t-elle mesurée et suivie ? Enregistrement des appels, possibilité d'écoute, taux de décroché mesuré, indicateurs mensuels, revue périodique. Prévoyez la façon de signaler un incident et le délai de réponse du centre. Les pénalités sont possibles, mais elles ne remplacent pas un indicateur partagé et une réunion régulière.

8. La traçabilité

Que voulez-vous retrouver, et où ? Un compte rendu par appel, horodaté, avec le motif, l'opérateur, la suite donnée et l'enregistrement ; un portail consultable par vos équipes ; des exports pour vos propres outils ; des statistiques par site et par période. Précisez la durée de conservation que vous souhaitez, dans le respect des règles de protection des données.

Rubriques 9 à 11 : outils, sécurité, réversibilité

9. Les outils

Comment les appels arrivent-ils : un numéro dédié fourni par le centre, un renvoi de votre ligne, une bascule automatique ? Quels protocoles de téléalarme le centre doit-il recevoir, si vous confiez des appels d'ascenseur ou des alarmes techniques ? Quelles interfaces avec vos outils : portail, courriel, export, éventuellement une liaison avec votre logiciel de maintenance ? Demandez une démonstration du portail avant de choisir.

10. La sécurité et les données

Le centre traitera des données personnelles : noms, numéros, adresses, enregistrements. Le cahier des charges précise la finalité, les durées de conservation, le lieu d'hébergement et les mesures de sécurité attendues, conformément au règlement général sur la protection des données. Il précise aussi la continuité de service : nombre de sites, secours mutuel, alimentation électrique et télécommunications de secours, procédure en cas d'incident majeur.

11. Le contrat et la réversibilité

Durée, préavis, conditions de révision du périmètre et des volumes, tarification par appel ou forfaitaire, traitement des appels hors périmètre. Et la sortie : restitution de vos consignes, de vos historiques et de vos enregistrements dans un format lisible, période de recouvrement pendant laquelle l'ancien et le nouveau dispositif fonctionnent ensemble. Ces clauses se négocient facilement au début et difficilement à la fin.

Les pièges habituels

Dix ans de mises en place nous ont appris où les projets se compliquent. Presque toujours aux mêmes endroits.

- **Les consignes orales.** « Le centre n'a qu'à nous appeler, on lui dira. » À trois heures du matin, personne ne dira rien. Tout ce qui n'est pas écrit n'existe pas.
- **Les numéros personnels.** Un prestataire joint sur le portable personnel d'un artisan, sans plage horaire ni remplaçant, cesse d'être joignable le jour où il change de numéro ou part en vacances.
- **Les cas particuliers.** « Pour cet immeuble, c'est différent. » Ils existent toujours, et ils doivent être écrits comme les autres.
- **L'absence de mesure préalable.** Sans volumes, le prix est une estimation, et les équipes sont dimensionnées au hasard.
- **Le débordement oublié.** Le contrat couvre les nuits ; le lundi matin, le standard est saturé, et personne n'a prévu que le centre prenne le relais.
- **Le périmètre flou.** Un locataire appelle pour une question de loyer sur le numéro d'urgence : qui traite, qui paie ?
- **Le déploiement sans pilote.** Tout basculer un vendredi soir, sans avoir testé les consignes sur quelques sites, revient à découvrir les erreurs avec de vrais appelants.

Ce que nous apportons, rubrique par rubrique

À chaque rubrique de votre cahier des charges répond une pratique d'Intégral 24H24. Voici ce que vous trouverez chez nous, avant même d'écrire.

1. **Périmètre et volumes.** Appels de cabine et de panne d'ascenseur, urgences d'immeuble, alarmes techniques, hotlines et débordement de standard : nos équipes sont organisées par type d'appel, et un parc de 450 000 équipements raccordés absorbe vos pics sans les subir.
2. **Horaires.** Une présence réelle 24 h/24 et 365 jours par an, sur deux plateformes en secours mutuel, à Strasbourg et à Perpignan.
3. **Consignes, escalade, intervenants.** Nous rédigeons vos consignes avec vous à partir de modèles éprouvés, nous les saisissons et nous les tenons à jour ; la procédure d'escalade est la vôtre, appliquée à la lettre, y compris quand le technicien d'astreinte ne répond pas.
4. **Qualité et traçabilité.** Chaque appel est enregistré, horodaté et résumé ; vous réécoutez, vous lisez les statistiques et vous exportez, depuis le portail H2 ou par son interface de programmation dans votre propre logiciel.
5. **Outils.** Quarante-cinq protocoles de téléalarme reçus, en voix, en données et en IP ; un numéro dédié ou le renvoi de votre ligne ; le COT, notre centre opérationnel technologique, pour reprogrammer vos téléalarmes et assister vos techniciens.
6. **Sécurité et continuité.** Des données hébergées en France, des durées de conservation écrites au contrat, deux sites alimentés et reliés de façon indépendante.

7. **Contrat et réversibilité.** Un pilote sur un périmètre limité, un bilan écrit avant l'extension, et une sortie prévue dès la signature : vos consignes, vos historiques et vos enregistrements vous sont restitués.

La trame, prête à copier

Reprenez les onze rubriques ci-dessous dans votre document, et répondez aux questions de chacune. Une réponse courte vaut mieux qu'une rubrique laissée vide.

1. **Périmètre.** Quels appels, quels sites, quels clients finaux, quels numéros ; ce qui reste chez vous.
2. **Volumes.** Appels par jour, nuit, week-end ; pics ; motifs ; durée moyenne ; part de rappels.
3. **Horaires.** Plages couvertes ; heure de bascule ; débordement ; jours fériés ; horaires particuliers.
4. **Consignes.** Par site ou appareil ; situations, actions, contacts, seuils ; rédaction initiale et intégration.
5. **Escalade.** Ordre d'appel ; relance après combien de minutes ; information du cadre d'astreinte et de l'appelant.
6. **Intervenants.** Plannings d'astreinte ; prestataires par site et spécialité ; mise à jour : qui, comment, délai.
7. **Qualité.** Enregistrement, écoutes, indicateurs, revues, traitement des incidents.
8. **Traçabilité.** Compte rendu par appel, portail, exports, statistiques, durées de conservation.
9. **Outils.** Arrivée des appels ; protocoles de téléalarme ; interfaces ; démonstration du portail.
0. **Sécurité et données.** Finalités, conservation, hébergement, mesures ; continuité de service.
1. **Contrat et réversibilité.** Durée, préavis, tarification, appels hors périmètre ; restitution et recouvrement.

Si vous le souhaitez, envoyez-nous votre cahier des charges, même incomplet : nous vous dirons ce qui manque et comment nous y répondrions. Notre page [Hotline et astreinte](#) décrit notre organisation, et le dossier [Internaliser ou externaliser son astreinte](#) aide à décider en amont. Pour les appels de cabine, le guide [EN 81-28](#) précise ce que la norme demande au centre de réception.

Questions fréquentes

Faut-il un cahier des charges pour une petite structure ?

Oui, en version courte : une à deux pages suffisent. L'essentiel est d'avoir écrit le périmètre, les consignes et les personnes à appeler. C'est ce qui fait la différence entre une permanence et un simple renvoi d'appel.

Combien de temps faut-il pour l'écrire ?

Une à deux journées de travail pour un périmètre courant, une fois les volumes mesurés. La partie la plus longue est la rédaction des consignes par site, qui sert ensuite pendant des années.

Que mesurer avant de nous écrire ?

Pendant un mois : chaque appel hors heures ouvrées, avec l'heure, le motif, l'urgence réelle et la suite donnée. Ce registre donne les volumes, la part d'appels non urgents et les pics.

Que prévoir pour les appels hors périmètre ?

Une consigne générale : ce que l'opérateur dit, où il renvoie l'appelant, et si l'appel est facturé. Sans cela, ces appels deviennent une source de litige.

Le centre peut-il nous aider à écrire nos consignes ?

Oui : nous partons de modèles éprouvés par métier et les adaptons à vos sites avec vous. Les consignes restent les vôtres et vous pouvez les modifier à tout moment.

Sources

- CNIL — « L'écoute et l'enregistrement des appels sur le lieu de travail » — <https://www.cnil.fr/fr/lecoute-et-lenregistrement-des-appels-sur-le-lieu-de-travail>
- Légifrance — décret n° 2026-166 du 4 mars 2026 visant à garantir la sécurité des ascenseurs face à l'arrêt de certains réseaux téléphoniques (JO du 6 mars 2026) — <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000053626113>