



snes
entreprises de
sécurité privée

CONGRÈS NATIONAL DE
LA SÉCURITÉ PRIVÉE 2008

> VERS UNE NOUVELLE DONNE MÉTIER & MARCHÉ

PRESENTATION DU REFERENTIEL ASC® QualiSécurité

Geoffroy Castelnau – dirigeant DPSA

Stéphanie DAUSSY- Directrice Qualité Sécurité Environnement- Groupe SPGO
Sophie GRZEGOREK- Responsable de pôle- *AFNOR Certification*



snes
entreprises de
sécurité privée

CONGRÈS NATIONAL DE
LA SÉCURITÉ PRIVÉE 2008

> VERS UNE NOUVELLE DONNE MÉTIER & MARCHÉ

Lors de la Convention nationale de la Sécurité
du 8 avril dernier, les donneurs d'ordre ont très
clairement exprimé leur préoccupation quant-à
l'évolution de la qualité des prestations.



snes
entreprises de
sécurité privée

CONGRÈS NATIONAL DE
LA SÉCURITÉ PRIVÉE 2008

> VERS UNE NOUVELLE DONNE MÉTIER & MARCHÉ

*Le SNES a donc choisi de s'associer aux donneurs d'ordre
afin de créer le référentiel de certification de service*

AFAQ Service Confiance® « QualiSécurité »

*pour la prestation de services
des entreprises privées de surveillance humaine*



CONGRÈS NATIONAL DE
LA SÉCURITÉ PRIVÉE 2008

> VERS UNE NOUVELLE DONNE MÉTIER & MARCHÉ

1er pallier de certification et présenté comme étant la petite sœur de la NF Service, l'ASC® QualiSécurité permet :

- *d'une part, de donner **des critères d'achat précis***
- *d'autre part, de renforcer le label SNES, engagement fort du SNES et de ses adhérents pour **des pratiques professionnelles qualitatives reconnues.***



Aujourd'hui, les donneurs d'ordre participant de manière très active à la création du référentiel sont :

- ✓ L' **AGORA** Fonction : 1 400 adhérents (13 Clubs dont Agora des Directeurs Sécurité : 130 adhérents)
- ✓ L' **ARSEG** : 2200 adhérents, 220 membres associés et 10 membres du club sécurité
- ✓ Le **CDSE** : 80 adhérents



Soit près de **3 700 adhérents**, auprès de qui une communication spécifique sur l'ASC® « QualiSécurité » sera développée dès **avril 2009** afin que ce dernier soit:

- intégré aux critères d'achat
- présent aux cahiers des charges.



Qu'est-ce que la certification ASC® « QualiSécurité » ?

L'ASC® QualiSécurité est une certification de service, certification volontaire, créée par :

- ✓ les donneurs d'ordre*
- ✓ les professionnels de la sécurité*
- ✓ les pouvoirs publics*
- ✓ AFNOR Certification*



C'est une **démarche officielle** encadrée par les dispositions du Code de la Consommation qui définit:

- le **contenu du référentiel** et ses conditions de validation
- les **modalités de communication** après certification
- le rôle de l'organisme certificateur

(la loi n°94.442 du 03 juin 1994 + décret d'application n°95-354 du 30 mars 1995 (textes repris dans le code de la consommation))

C'est l'attestation par un organisme certificateur **indépendant** et **impartial** qu'un **service est conforme à des exigences** fixées dans le cadre d'un référentiel.



C'est un vecteur de confiance entre 3 partenaires :

- le prestataire de service
- le client utilisateur du service
- l'organisme certificateur

permettant de **clarifier les relations** entre les prestataires de service et les clients au travers d'un **langage commun**



L'ASC® « QualiSécurité » c'est aujourd'hui 9 engagements clairs et simples :

- **Prendre en compte** la demande de prestation.
- **Conseiller** dans le choix de la prestation de surveillance humaine.
- **Proposer** une offre commerciale écrite en adéquation avec les attentes et besoins.
- **Etablir** un contrat clair et précis.



- **Personnaliser la Relation Client** par la nomination d'un interlocuteur en charge de la mise en œuvre de la prestation.
- **Garantir la mise en œuvre** de tous les moyens et compétences nécessaires et utiles à la réalisation de la prestation.
- **Garantir** le suivi de la prestation sur le site.
- **Mettre en place les moyens de contrôles** de nos prestations, afin de garantir le respect du contrat.
- **Garantir**, en fin de contrat, la passation de la prestation dans les meilleures conditions.



Le SNES vous apporte **tous les documents nécessaires**

dans la mise en œuvre des engagements

de L'ASC® « Qualisécurité » au travers d'une **boîte à outils** remise

dès la réception de l'appel à cotisation.





snes
entreprises de
sécurité privée

CONGRÈS NATIONAL DE
LA SÉCURITÉ PRIVÉE 2008

L'ASC® « QualiSécurité » ne requiert pas de rédaction
et de gestion de procédures qualité concernant les
process de votre entreprise.



snés
entreprises de
sécurité privée

CONGRÈS NATIONAL DE
LA SÉCURITÉ PRIVÉE 2008

L'ASC® « QualiSécurité », c'est l'engagement d'un accompagnement via la désignation d'un tuteur vous guidant vers l'obtention de la certification.

Dispositif de de parrainage avec adhérents certifiés du SNES pour faciliter la mise en place de la démarche de certification dans votre entreprise



A qui s'adresse-t-elle ?

La certification s'adresse à tous les adhérents du SNES, hormis ceux possédant déjà:

- ✓ la marque NF Service « Prévention et sécurité » (la grande sœur de l'ASC® « QualiSécurité)
- ✓ ou la certification ISO 9001 (2008).



A quoi sert- elle ?

L'ASC® « QualiSécurité », offre à tous les certifiés l'opportunité :

- de **répondre aux attentes** des donneurs d'ordre en terme de qualité des prestations
- de **se différencier** sur le marché de la sécurité par des pratiques qualitatives reconnues par un organisme indépendant et impartial, représentant en soi un avantage concurrentiel
- **d'améliorer et d'optimiser ses process** internes
- de **participer à la progression de la profession** et l'amélioration de son image



En quoi diffère-t-elle des certifications déjà connues telles que la marque NF Service « Prévention et Sécurité » et « ISO 9001 »?

L'ASC® « QualiSécurité » est

⇒ **Plus simple** dans sa mise en œuvre : ne concerne pas l'organisation mise en place, porte sur les caractéristiques de votre métier, très peu de procédures, pas de structure qualité nécessaire, accompagnement via tutorat ...



L'ASC® « QualiSécurité » est

- ⇒ **Plus rapide** dans sa mise en place : 4 à 6 mois uniquement (commentaires : il est difficile de s'avancer sur un chiffre car tout dépend de l'entreprise et son investissement), boîte à outils à disposition via le SNES
- ⇒ **Moins coûteuse** qu'une certification classique



Quelles sont les étapes à suivre pour accéder à la certification?

Dépôt d'un dossier de candidature auprès du SNES



Vérification des pré-requis par le SNES à la réception du dossier



Validation des pré-requis – appel à cotisation



Formation initiale au référentiel par le SNES– 1 journée





...étapes à suivre pour accéder à la certification...

Désignation d'un tuteur par le SNES



Auto-évaluation suivant grille



Mise en place de tous les engagements de service



Planification de la date d'audit avec AFNOR Certification Réalisation de
l'audit par AFNOR Certification



Obtention de la certification pour 3 ans



Sur quelle durée est-il raisonnable de se préparer pour
l'obtenir ?

Durée moyenne à envisager pour l'obtention de la certification

4 à 6 mois



Quels sont les moyens à prévoir pour accéder à la certification?

- Pas de moyens humains supplémentaires à ceux existants déjà, au niveau de votre entreprise.
- Réalisation de la formation initiale au référentiel



Quels sont les coûts ?

⇒ Moins de 1 000 Euros par an

(pour entreprise dont effectif siège < 20 salariés)

	effectif siège < 20 salariés	effectif siège > 20 salariés
Audit initial de certification	1j audit 1400 Euros	1,5j audit 1900 Euros
Audit de suivi	0,75j audit 990 Euros	1j audit 1390 Euros
Contrôle documentaire	600 Euros	900 Euros
Coût sur 3 ans	2990 Euros	4190 Euros



Une fois la certification obtenue, que se passe-t-il ?

Année 1 = Audit de certification initial



Année 2 = Audit de suivi



Année 3 = Contrôle documentaire



Quelle est la démarche à suivre pour faire acte de candidature auprès du SNES ?

Préinscription possible dans le cadre du congrès auprès des animateurs de la table ronde « QualiSécurité »

ou

Inscription possible depuis site SNES dès mars 2009

**ÉCHANGES, QUESTIONS-RÉPONSES
AVEC LES ADHÉRENTS**



CONGRÈS NATIONAL DE
LA SÉCURITÉ PRIVÉE 2008

Nous vous remercions de votre attention et restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Geoffroy Castelnau
Stéphanie Daussy
Sophie Grzegorek