

# Qualité certifiée dans la Surveillance Humaine

LE NOUVEAU RÉFÉRENTIEL À PEINE PUBLIÉ,  
LES PRESTATAIRES SE BOUSCULENT POUR DÉCROCHER ASC QUALISÉCURITÉ



BP 90027 - 93213 La Plaine St Denis cx



## QualiSécurité

PRESTATION DE SERVICES DES ENTREPRISES  
PRIVÉES DE SURVEILLANCE HUMAINE



### > AVRIL 2008 :

Les clients et acheteurs de prestations de sécurité privée répondent lors d'un sondage SNES-USP que le premier problème qu'ils éprouvent vis-à-vis du métier est qu'ils ne disposent pas de critères objectifs pour juger de la qualité des prestations !

### > MAI 2009 :

Le SNES, Syndicat National des Entreprises de Sécurité, répond à cette critique avec AFNOR Certification en annonçant la fin des travaux d'élaboration et la publication officielle du nouveau référentiel qualité métier : «Afaq Service Confiance QualiSécurité» dédié aux prestataires de surveillance humaine.

Ayant bénéficié de la participation active des associations professionnelles représentatives des clients et acheteurs : Arseg, Agora des directeurs de la Sécurité, CDSE, ce nouveau référentiel qualité accessible et réaliste suscite d'ores et déjà un très grand intérêt auprès des prestataires. En effet, les sessions de formation initiées par le SNES pour aider les entreprises à préparer leur audit de certification QualiSécurité rencontrent un vif succès.

Trois sessions d'une quinzaine d'entreprises de toutes origines sont programmées et d'autres suivront pour répondre à la cinquantaine de demandes déjà parvenue au SNES qui pilote cette opération.

La certification QualiSécurité est naturellement ouverte à tous les prestataires, sans aucune distinction d'appartenance patronale. Cependant, le SNES entend faire prochainement de la certification externe par tierce partie, donc notamment et plus particulièrement de QualiSécurité, un pré-requis d'appartenance à son organisation pour conforter son "Label SNES" de garantie de bonnes pratiques professionnelles.



**« DES GARANTIES NEUTRES ET OBJECTIVES DE PROFESSIONNALISME, DE QUALITÉ, DE TRAÇABILITÉ, MAIS AUSSI DE DÉONTOLOGIE... »**

Geoffroy Castelnau, administrateur du SNES, Président du Comité particulier AFNOR de la marque « NF Service Prévention et Sécurité » qui demeure la certification haut de gamme du métier, est aussi en charge du développement du chantier QualiSécurité.

"Il s'agit d'un chantier stratégique pour notre secteur de prestations de services. Les entreprises sérieuses ont du mal à valoriser leurs prestations à leur juste prix dans un environnement concurrentiel extrêmement tendu. Avec

la certification QualiSécurité, les acheteurs et clients disposeront des garanties neutres et objectives de professionnalisme, de qualité, de traçabilité, ... mais aussi de déontologie (c'est important dans un métier réglementé) des prestations qu'ils sélectionnent. Pour être explicite, je dirais que la certification QualiSécurité va clarifier les relations clients prestataires en créant un langage de référence commun. De là, va pouvoir enfin s'instaurer un véritable partenariat durable méritant son nom" déclarait Geoffroy Castelnau à l'issue de la première session de formation des entreprises postulantes tenue au SNES début mai.

Venant s'inscrire en complément de la marque "NF Service Prévention et Sécurité" qui a, elle aussi, été lancée en 1998 conjointement par le SNES et Afnor Certification, QualiSécurité devrait rapidement s'imposer dans le métier comme «La référence qualité» de base parce qu'elle a été conçue spécifiquement pour cela par la profession, en partenariat étroit avec les associations représentantes des clients.

"L'ambition du SNES pour l'ensemble du secteur est d'atteindre rapidement début 2010 la centaine de certificats actifs qui contribuera à professionnaliser l'offre de surveillance humaine dont la demande va en grandissant, tant côté privé que public (25 % du marché)" précise Geoffroy Castelnau.

Les premiers audits seront programmés durant l'été. Ce qui devrait permettre une première cérémonie officielle et solennelle de remise des certificats lors du prochain "Congrès National de la Sécurité Privée" organisé par le SNES à l'automne.

Ce faisant, la sécurité privée française s'affirmera, encore un peu plus, comme pilote au plan européen répondant ainsi aux recommandations du "Livre Blanc Européen de la Sécurité Privée" dans la préface duquel Nicolas Sarkozy, alors Président en exercice de la Communauté Économique Européenne, reconnaissait précisément la contribution indispensable du secteur à la sécurité générale de l'économie et de l'industrie des 27 pays membres.



## PRÉSENTATION DE QUALISÉCURITÉ PAR NOS PARTENAIRES À LEURS MEMBRES

Après l'Agora des Directeurs de Sécurité, qui a organisé une présentation-débat du référentiel QualiSécurité pour ses membres le 28 avril dernier, c'est au tour du CDSE (Club des Directeurs de Sécurité des Entreprises) de prendre le même type d'initiative pour ses adhérents à l'occasion d'un petit-déjeuner le 11 juin prochain. Quant à Arseg, plusieurs opérations sont prévues sous la responsabilité de Thierry CADIOT, vice-président ARSEG et responsable du Club Sécurité. Des publications sont notamment programmées dans Arseg Infos. C'est dire l'esprit de partenariat constructif qui règne autour du lancement de cette nouvelle certification.



## POINT DE VUE... de Pierre GRARD, Président de l'Agora des Directeurs de Sécurité

**Pierre Gard, Président de l'Agora des Directeurs Sécurité, qui a activement mobilisé les 130 membres de son Club sur ce chantier déclare quant à lui :** «*Au lendemain de promesses faites par les professionnels de la Surveillance Humaine à travailler ensemble, j'ai naturellement répondu présent lorsque le SNES a sollicité l'Agora des Directeurs Sécurité pour réfléchir sur une démarche certificatrice en Qualité. Ma conviction souvent*

*exprimée est «Améliorer la Qualité des prestations de Surveillance Humaine est une nécessité». Nous avons donc travaillé, tous ensemble, et dans une collégialité exemplaire à bâtir cette certification « QualiSécurité » sur des bases de clarté, de transparence et de déontologie.*

*Être certifié pour une entreprise, c'est s'engager dans un acte volontaire de respecter un certain niveau de Qualité. Travailler dans une entreprise certifiée, c'est avoir une plus grande stabilité dans sa carrière professionnelle. Choisir une entreprise certifiée, c'est avoir une plus grande certitude sur cette volonté d'élever le niveau des prestations.*

*Tous les acteurs de cette prestation ont à y gagner en reconnaissance, en crédibilité et en pérennité. Les critères de choix des entreprises doivent intégrer cette certification comme une « garantie » de services et de déontologie. Je me réjouis donc de l'engouement créé et j'engage tous les responsables Sûreté-Sécurité, comme tous les membres de l'Agora des Directeurs Sécurité, à mentionner dans leur cahier des charges, cette nouvelle certification.»*

>> Plus de détails et inscriptions sur : [www.e-snes.org/certification.html](http://www.e-snes.org/certification.html)

## LES 9 ENGAGEMENTS CLAIRS ET SIMPLES QUE GARANTIT À UN CLIENT LA CERTIFICATION QUALISÉCURITÉ DE SON PRESTATAIRE

### 1 - Prise en compte de la demande de prestation.

Accusé réception de la demande sous 48 heures ouvrées en désignant votre interlocuteur

### 2 - Conseil dans le choix de la prestation de surveillance humaine.

Subordination de toute fourniture de prestation à l'établissement préalable d'un cahier des charges. En cas d'absence de cahier des charges, proposition de l'élaborer ensemble et validation de sa conformité avec les différentes réglementations de la profession.

### 3 - Proposition d'une offre commerciale écrite en adéquation avec les attentes et besoins.

L'offre commerciale comprend au minimum la présentation du prestataire, la description de la prestation, les moyens d'exploitation, la proposition tarifaire et les engagements contractuels. Validation d'un commun accord de l'offre commerciale qui débouche sur la signature d'un contrat.

### 4 - Etablissement d'un contrat clair et précis.

Le contrat écrit précise qu'il est expressément convenu que la sous-traitance de tout ou partie de la prestation est interdite, sauf avec votre accord formel et préalable. Engagement à présenter une attestation fiscale et sociale à jour, une attestation semestrielle de non emploi de travailleurs clandestins.

### 5 - Personnalisation de la Relation Client par la nomination d'un interlocuteur en charge de la mise en oeuvre de la prestation.

Votre interlocuteur connaît les termes du marché et est capable d'expliquer les moyens humains, matériels et organisationnels de la prestation.

### 6 - Garantie de la mise en oeuvre de tous les moyens et compétences nécessaires et utiles à la réalisation de la prestation.

Préalablement au démarrage de la prestation, réalisation d'une reconnaissance générale de votre site, rédaction d'un plan de prévention. Engagement à affecter des collaborateurs qualifiés en fonction de la nature de la prestation y compris en cas de remplacement.

### 7 - Garantie de suivi de la prestation sur le site.

Définition en commun d'une périodicité de suivi de la prestation, réalisation régulière des visites d'exploitation et proposition de critères de performance.

### 8 - Mise en place des moyens de contrôles des prestations, afin de garantir le respect du contrat.

Désignation des personnes habilitées à réaliser les contrôles des prestations et mise en oeuvre des actions correctives nécessaires

### 9 - Garantie, en fin de contrat, de la passation de la prestation dans les meilleures conditions.

Maintien de l'intégrité de votre site et transmission de toutes les pièces et documents utilisés nécessaires à l'exercice de la prestation.

**LES PREMIÈRES ENTREPRISES  
 DE SURVEILLANCE HUMAINE  
 CANDIDATES À**



**QualiSécurité**

PRESTATION DE SERVICES DES ENTREPRISES  
 PRIVÉES DE SURVEILLANCE HUMAINE

A.M.P.S. • ASC SÉCURITÉ • AGENCE ICARE  
 SECURITE • ANTINEA 76 • BSL SECURITE •  
 BYBLOS GROUP • CAPS SECURITE/  
 ALARMES CHARENTAISES • CYNOS GARDE •  
 CHALLANCIN SECURITE • CINQ SUR CINQ  
 SECURITE • COMMODOR • DMH SECURITE •  
 DUPONT SECURITE • ELYSEES SECURITE •  
 EURO TRANS SECURITE • GARDIENNAGE  
 LORRAIN • GERONIMO SECURITE • GROUPE  
 ESI • GROUPE ARTEMIS • INTER SECURITE •  
 IGUANE SECURITE • INNO SECURITE • IPN  
 SECURITE • LORICA SECURITE • LYON  
 SECURITE PRIVEE • OPTIONS SECURITE •  
 PROTECTOR GROUPE • PRESTIGE SECURITE  
 • PROGARD • PROSURVEILLANCE • PASS  
 SÉCURITÉ • PICARDIE SECURITE SARL •  
 RS SECURITE • SSGM • SPGS • SECURE •  
 SPIS SECURITE • SIS SECURITE • SUD  
 GARDIENNAGE SERVICES • SAPS • THOR  
 SECURITE • TRIOMPHE SECURITE • UZEGES  
 SERVICES • VIGIMARK



AFAQ  
 SERVICE CONFIDANCE

REF-215

**QualiSécurité**

PRESTATION DE SERVICES DES ENTREPRISES  
 PRIVÉES DE SURVEILLANCE HUMAINE



*Les participants à la première journée de préparation à l'obtention de la certification, le 29 avril dernier. Entreprises représentées : BSL Sécurité, LORICA SÉCURITÉ, COMMODOR, ANTINEA 76, OPTIONS Sécurité /SECURITEAM, SSGM, CINQ SUR CINQ SÉCURITÉ, PROSURVEILLANCE, DUPONT SÉCURITÉ, AVICA SÉCURITÉ. Et l'animateur qualitatif Christophe Massare (Société QCM), en charge de la formation.*

**ENTREPRISES CANDIDATES**



**>> Bénéficiez d'une formation préparatoire  
 et de la boîte à outils Qualité SNES**

**COMMENT S'INSCRIRE ?**

**>> Directement par mail sur [qualisecurite@e-snes.org](mailto:qualisecurite@e-snes.org)  
 ou /et**

**>> sur le site du SNES : [www.e-snes.org/certification.html](http://www.e-snes.org/certification.html)**

**Prochaine session encore disponible avant l'été : vendredi 26 juin 2009  
 Sessions ultérieures de Septembre à décembre 2009 : mardi 8 septembre,  
 mardi 13 octobre, mardi 10 novembre et mardi 22 décembre 2009.**

Ces sessions de préparation à l'obtention de la certification sont animées par un qualitatif expert intervenant au sein de notre profession et membre de la commission de création du référentiel ASC QualiSécurité. Les sessions se déroulent de 9H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H dans les locaux du SNES. Un montant de 161 Euros par participant est requis (règlement à adresser au SNES) sur la base d'un groupe de 10 personnes.

**Atout audit : Bénéficiaire de la boîte à outils  
 "QualiSécurité"**

Pour rendre la démarche de certification QualiSécurité aisément maîtrisable par les entreprises candidates, notamment celles ne disposant pas de responsable qualité et les plus petites, le SNES met à la disposition des prestataires s'inscrivant à ses formations préalables une «boîte à outils documentaire» qui augmentera toutes vos chances de succès vers une rapide et efficace certification.

**LE CONTENU DE  
 LA BOÎTE À OUTILS QUALITÉ SNES :**

- Cahier des charges simplifié
- Offre de service
- Offre commerciale
- Offre A minima
- Lettres (2) de reprise de contrat
- Contrat
- Questionnaire de sélection (des sous-traitants)
- Contrat de sous-traitance
- PV de visite
- Plan de prévention à jour
- Organigramme type
- Fiches de présentation du personnel
- Tableau des compétences / tableau des formations
- Attestation de formation
- Engagement de confidentialité
- Trame type de consignes d'application
- Consignes a minima
- PV contradictoire signé par les deux parties
- Main courante informatique, logiciel planning, ...
- Rapport de suivi de prestation (suivi client)
- Fiche de constat (contrôles des prestations)
- Critères de performance, contrat de résultat
- Liste des partenaires incontournables : Assureurs, tenue, matériel, mutuelle,...
- Convention Collective Nationale
- Grille des salaires actualisés
- Liste des textes de lois et décrets liés à la profession



**CONTACT PRESSE :**

**Olivier Duran, Directeur Communication SNES, 06 11 98 37 15**