



Sommaire

- Les démarches Qualité de service mises en œuvre par les professionnels de la surveillance humaine
- Qu'est-ce que la certification de service
- Les atouts du référentiel
- Le champ & périmètre
- Les 9 engagements de service
- Les dispositions d'organisation
- Les étapes pour accéder à la certification
- Le coût

afnor
CERTIFICATION

Les démarches qualité de service mises en œuvre par la profession

- Création en 1999 de la marque NF Service « Entreprises privées de prévention et de sécurité »
- Élaboration du référentiel de certification de service ASC® QualiSécurité en 2008-2009 pour :
 - Une amélioration de la **satisfaction des donneurs d'ordre** :
 - image de la profession
 - qualité de service
 - Un renforcement de l'**efficacité** de l'organisation et de la qualité du travail au quotidien
 - implication des équipes
 - rapidité de détection et de correction des dysfonctionnements

afnor
CERTIFICATION

Qu'est ce que la certification de service ?

Objectif :

=> Garantir le **respect des engagements** qu'un organisme (entreprise, collectivité, administration) prend vis-à-vis de ses clients/usagers.

Les engagements sont définis à partir des **attentes des utilisateurs du service** et sont décrits dans un **référentiel validé et accrédité par le COFRAC**.

Cette démarche peut être **couplée à d'autres démarches qualité: ISO 9001, ISO 14001, etc...**

afnor
CERTIFICATION

Les atouts du référentiel

- ❖ Un référentiel « **sur mesure** » pour les entreprises de surveillance humaine
- ❖ Une certification pérenne quelles que soient les évolutions réglementaires
- ❖ Abordable car n'imposant pas d'obligation de moyens et très peu de procédures exigées
- ❖ Un référentiel de service d'application **volontaire**
- ❖ Une certification de service **accessible** aux PME
- ❖ Permet de donner **des critères d'achat précis**
- ❖ Répond aux **attentes des donneurs d'ordre**

afnor
CERTIFICATION

A retenir....

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**.

afnor
CERTIFICATION

Les éléments du référentiel

CHAMP D'APPLICATION

« Prestation de services des entreprises privées de surveillance humaine »

PERIMETRE DE CERTIFICATION

⇒ toute entreprise exerçant les activités de surveillance humaine

PRE-REQUIS

⇒ un an d'activité effective

⇒ un taux de sous-traitance $\leq 20\%$

afnor
CERTIFICATION

Des engagements de service

➤ Prendre en compte la demande de prestation.

Nous vous accusons réception de votre demande sous 48 heures ouvrées en désignant votre interlocuteur.

➤ Conseiller dans le choix de la prestation de surveillance humaine.

Toute fourniture de prestation est subordonnée à l'établissement préalable d'un cahier des charges. En cas d'absence, nous vous proposons de l'élaborer ensemble et validons sa conformité avec les différentes réglementations de la profession.

➤ Proposer une offre commerciale écrite en adéquation avec les attentes et besoins.

Notre 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. Nous validons d'un commun accord l'offre commerciale qui débouche sur la signature d'un contrat.

afnor
CERTIFICATION

Des engagements de service

➤ **Établir 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 du client. Nous nous engageons à vous présenter une attestation fiscale et sociale à jour, une attestation semestrielle de non emploi de travailleurs clandestins

➤ **Personnaliser la Relation Client** par la nomination d'un interlocuteur en charge de la mise en œuvre de la prestation.

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

➤ **Garantir la mise en œuvre** de tous les moyens et compétences nécessaires et utiles à la réalisation de la prestation.

Préalablement au démarrage de la prestation, nous réalisons une reconnaissance générale de votre site, rédigeons un plan de prévention. Nous nous engageons à affecter des collaborateurs qualifiés en fonction de la nature de la prestation y compris en cas de remplacement. Engagements quant aux qualifications et formation du personnel, suivi des besoins en formation et respect du plan de formation

afnor
CERTIFICATION

Des engagements de service

➤ **Garantir le suivi** de la prestation sur le site.

Nous définissons ensemble une périodicité de suivi de la prestation (2 réunions de suivi par an), réalisons régulièrement des visites d'exploitation et vous proposons des critères de performance personnalisés (minimum 2).

➤ **Mettre en place les moyens de contrôles** de nos prestations, afin de garantir le respect du contrat.

Nous désignons les personnes habilitées à réaliser les contrôles de nos prestations et mettons en œuvre les actions correctives nécessaires (via des fiches de constat)

➤ **Garantir**, en fin de contrat, la passation de la prestation dans les meilleures conditions.

Nous maintenons l'intégrité de votre site et vous transmettons toutes les pièces et documents utilisés nécessaires à l'exercice de la prestation. Jusqu'à l'arrivée de l'entreprise entrante, nous garantissons la présence des agents qualifiés sur site, le maintien en place des matériels et documents, et la réalisation des contrôles.

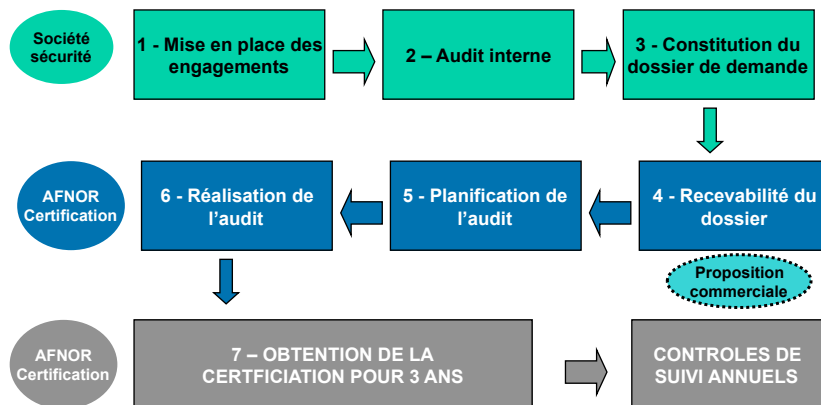
afnor
CERTIFICATION

Des Dispositions d'organisation définies

- La définition des **responsabilités** : fiches de postes : direction, commercial, exploitation, qualité
- Une **organisation documentaire** : documents de références –trames- servant à appliquer les engagements, les enregistrements apportant la preuve de leur application, les documents et la liste des enregistrements et leurs modalités de gestion sont définis par écrit
- Une organisation des **formations du personnel** : attestations, plans de formation, tableau des compétences...
- Un **contrôle régulier** du respect des engagements : audit interne annuel et établissement d'un plan d'amélioration
- **L'évaluation de la satisfaction de vos clients** : traitement des réclamations et réalisation d'une enquête de satisfaction par an (communication des résultats aux clients)
- Un **bilan annuel** de la démarche : analyse des dysfonctionnements, élaboration et suivi des plans d'amélioration

afnor
CERTIFICATION

Etapas pour accéder à la certification



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

Durée moyenne à envisager pour l'obtention de la certification : **6 mois**

afnor
CERTIFICATION

Vos Interlocuteurs

Responsable de la Marque :

→ **Sophie GRZEGOREK**

☎ 01.41.62.86.88

✉ sophie.grzegorek@afnor.org

Pour obtenir un devis :

→ **Abasse ALHAMIDI**

Tehnico-commercial spécialisé

☎ 01.41.62.61.48

✉ abasse.alhamidi@afnor.org



Pour tout renseignement sur :
AFAQ Service Confiance®
« QualiSécurité »

www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION