

LE MOT D'ORDRE DU PRÉSIDENT



Table ronde lors de SISEG 2010 pour les premières certifications ASC QualiSécurité. De gauche à droite, toute l'équipe de partenaires réunie autour du président du SNES Michel FERRERO : Sophie GRZEGOREK (AFNOR), Thierry CADIOT (ARSEG), Stéphanie DAUSSY (SNES), Pierre GRARD (AGORA des Directeurs de Sécurité), Christophe MASSARE (QCM)

Soyez les premiers !

Prestation de service des entreprises privées de surveillance humaine

La qualité pour faire durablement la différence

Le dirigeant que je suis, fier d'avoir figuré dès 2000 parmi les premiers certifiés NF Service Prévention et Sécurité et toujours certifié par l'AFNOR, estime que la certification qualité a contribué pour un part importante à la réussite de mon entreprise au fil de ces années.

Et comptez aussi sur moi pour faire en sorte de prendre au mot nos partenaires clients et acheteurs pour sinon en faire un pré-requis, du moins en faire un atout décisionnel dans leurs cahiers des charges.

Le dirigeant patronal que je suis devenu récemment estime que QualiSécurité, petite sœur de NF Service Prévention et Sécurité, spécialement adaptée pour la grande majorité des entreprises du secteur et élaborée avec la participation étroite des représentants des donneurs d'ordre (ARSEG, AGORA,...) fait partie de l'indispensable panoplie de base des bonnes pratiques professionnelles et managériales que doit détenir un entrepreneur sérieux et ambitieux aujourd'hui, s'il veut pérenniser son développement.

Que vous soyez au SNES ou pas, chers confrères, sautez sans plus tarder dans le train en marche de la qualité si vous ne voulez pas rester sur le quai à voir passer les marchés.

Et plus nous serons nombreux à porter haut cette bannière QualiSécurité, plus vite nos rapports avec nos clients s'équilibreront, notre image de marque s'améliorera et la contribution de nos métiers à la sécurité générale du pays bénéficiera d'une reconnaissance partagée.

avec QualiSécurité, vous **garantissez** à vos clients :

Et c'est la raison pour laquelle le Président du SNES que je suis entend faire en sorte que la certification QualiSécurité soit prochainement un des pré-requis à l'adhésion au SNES et au bénéfice de son Label SNES, garantie de bonnes pratiques.



Engagez-vous !

Michel Ferrero, Président du SNES

- La prise en compte de sa demande de prestation
- Le conseil dans le choix de la prestation de surveillance humaine
- La proposition d'une offre commerciale écrite, en adéquation avec ses attentes et ses besoins
- La personnalisation d'une Relation Client par la nomination d'un interlocuteur en charge de la mise en oeuvre de la prestation
- La mise en oeuvre de tous les moyens et compétences nécessaires et utiles à la réalisation de la prestation
- Le suivi de la prestation sur le site
- La mise en place de moyens de contrôles de la prestation, afin de garantir le respect du contrat
- La passation, en fin de contrat, de votre prestation dans les meilleures conditions

PAROLES DE CERTIFIÉS

Trois dirigeants témoignent



Les 5 premières entreprises certifiées QualiSécurité



«Un effet mobilisateur en interne, et c'est précieux !»



Didier HELLIN
Gérant



ANTINEA 76 GARDIENNAGE

Autorisation Préfectorale
N°2037 du 19 janvier 2006

Siège social :
76280 Hermeville

www.antinea76gardiennage.fr

«Nous avons compris très tôt l'avantage de QualiSécurité. Avec cette certification, l'approche client est plus objective. Un professionnel soucieux de la sécurité de son entreprise a besoin de connaître les compétences et la qualité de son prestataire. Même si vous avez de sérieuses connaissances et une bonne maîtrise de la prestation de gardiennage dans un marché hyperconcurrentiel : il faut faire la différence en apportant les preuves extérieures de votre expertise. Avec QualiSécurité, le client vous reçoit différemment. L'écoute n'est plus la même puisque la plupart des responsables de sécurité suivent aussi de très près leur propre certification imposée dans leur entreprise. Vous parlez d'égal à égal avec vos clients ou prospects avec en plus une image différente de la profession : «Vous êtes pris au sérieux !».

Par ailleurs, en travaillant sur l'instauration d'une démarche QualiSécurité dans votre entreprise, vous vous apercevez très vite que votre propre société a elle aussi des lacunes, que vous devez rectifier. C'est très positif sur l'organisation interne de l'entreprise. En suivant le référentiel, vous vous imposez une discipline qui fait la différence auprès de vos futurs clients et vos concurrents d'hier. Vous démontrez vos aptitudes, un suivi incomparable, une gestion de la prestation qui interpelle vos clients.

Un élément important à ne surtout pas oublier aussi, c'est le travail de base sur les agents eux-mêmes afin qu'ils puissent comprendre que l'entreprise devient différente avec QualiSécurité et donc les impliquer. Cela a un effet mobilisateur en interne et c'est précieux !»

«Les premiers résultats : un réel suivi des prestations auprès de nos clients, ce qui a renforcé notre crédibilité»



Rodolphe TILLY,
Gérant



Olivier ARTÉAGA,
Responsable Qualité

«Avec Rodolphe Tilly, notre gérant, notre philosophie d'entreprise est de toujours aller de l'avant avec les bons partenaires. Membre actif du SNES, assurant une délégation régionale, nous nous devons d'être exemplaires et nous nous sommes donc aussitôt inscrits aux formations préalables QualiSécurité qu'organise le SNES pour accompagner la démarche. Cet accompagnement a été très utile et a constitué un turbo sans lequel nous n'aurions sans doute pas été dans les premiers à décrocher QualiSécurité ! Il a fallu retrousser nos manches mais le résultat est là ! Nous sommes conscient toutefois que cette certification peut être remise en question et cela nous contraint à la rigueur et nous permet de mieux fonctionner et de toujours essayer de nous améliorer. C'est un des résultats les plus constructifs de la démarche.

Car QualiSécurité n'est pas seulement un diplôme encadré, c'est surtout une démarche quotidienne et très utile. Le téléphone sonne ? Par exemple : On remplit une fiche appelant qui permet à la personne qui répond de bien gérer ses réponses et ses questions sans rien oublier et permet de tracer l'appel et la suite donnée. C'est l'engagement de service n°3 "nous vous aidons dans votre choix de prestation" et son respect strict nous permet de proposer notre meilleure offre. Les premiers résultats se sont traduits par un réel suivi de prestations auprès de nos clients ce qui a renforcé notre crédibilité. Nous avons je crois pérennisé avec QualiSécurité notre clientèle et arrivons devant nos prospects avec un argument de poids pour prouver la compétitivité et la qualité de notre offre. »



THOR SECURITE

Siège social :
44600 Saint Nazaire

www.thor-securite.com

Jean-Pierre
TRIPET,
Président



Dominique GOGON-MONDOLINI
Directeur Général

«Le jour de la remise de notre diplôme QUALISECURITE, nous avons été contactés par un donneur d'ordre important, et notre dossier est en bonne voie.»



LORICA SECURITE

Siège social :
92100 Boulogne

www.lorica-securite.com

«Jean-Pierre TRIPET notre Président et moi-même, sommes très sensibles et attentifs à tout ce qui peut valoriser et faire progresser notre profession.

QualiSécurité s'inscrit complètement dans cette démarche. C'est un véritable engagement de qualité de prestations pour nos clients parce que QualiSécurité pose et cadre les bases de notre métier. Aujourd'hui, c'est à minima, ce que toutes les entreprises de sécurité devraient apporter à leurs clients. Le jour de la remise de notre «diplôme» QualiSécurité, nous avons été contactés par un donneur d'ordre important, et notre dossier est en bonne voie.

Nous attendons de QualiSécurité cette reconnaissance d'excellence de qualité que nous pratiquons depuis toujours mais qui est mise en valeur par la certification. La majorité de nos clients se sont impliqués dans la démarche QualiSécurité à nos côtés. Et ils sont bien sûr très heureux de notre certification puisqu'elle leur garantit le meilleur ! »

Prochaine remise solennelle des diplômes aux certifiés : le 21 octobre 2010 lors du Congrès National de la Sécurité Privée à Strasbourg

**Engagez
vous...**

... et profitez de
l'assistance
et du soutien
du **SNES**

Le Syndicat National des
Entreprises de Sécurité **VOUS**
accompagne dans
votre démarche
ASC QualiSécurité



Pour vous inscrire,
contactez le SNES,
Laurence Bualé,
01 41 34 36 52

Le SNES met à disposition de **TOUTES** les entreprises de Sécurité,
adhérentes ou non-adhérentes au Syndicat :

- des sessions de formation*

pour vous préparer à l'obtention de la certification
QualiSécurité et à l'audit interne

animées par un qualicien expert intervenant au sein de notre profession et membre
de la commission de création du référentiel ASC QualiSécurité.

- une boîte à outils documentaire «QualiSécurité»

disponible en ligne, proposant tous les outils nécessaires pour bien engager votre démarche
à la certification

* Prochaines sessions de formation à la démarche certification : les 26/05/2010 et 22/06/2010
Prochaines sessions de formation «Préparation à l'audit interne» : les 27/05/2010 et 23/06/2010

Toutes les infos
disponibles sur
www.e-snes.org
rubrique
ASC QualiSecure



Avec le soutien de

