

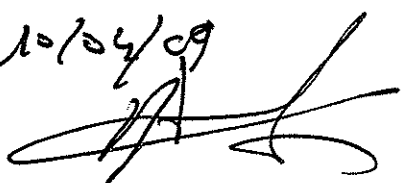
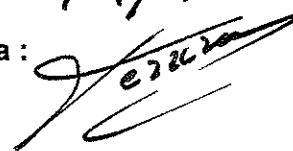


**REFERENTIEL
AFAQ SERVICE CONFIANCE®**

QualiSécurité

La prestation de services des entreprises privées de surveillance humaine

REF-215
(Edition du 26 mars 2009)

Le Responsable de la certification AFAQ Service Confiance®	Le Représentant de l'organisme SNES
<p>Nom : Alain JOUNOT</p> <p>Fonction : Responsable du Département Innovation et développement</p> <p>Date : 10/04/09</p> <p>Visa : </p>	<p>Nom : <i>Michael Ferrero</i></p> <p>Fonction : Président du SNES</p> <p>Date : 6/04/09</p> <p>Visa : </p> <p align="right"> S.N.E.S 47 Rue Aristide Briand 92300 LEVALLOIS-PERRET Tél. : 01 41 34 36 52 Fax : 01 41 34 36 53 contact@e-snes.org www.e-snes.org </p>

SOMMAIRE

I. LE DOMAINE D'APPLICATION	3
II. LE GLOSSAIRE	4
III. LE CONTEXTE GÉNÉRAL	5
IV. LE CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE	7
V. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE.....	9
VI. LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION	20
6.1 RESPONSABILITÉS	20
6.2 ORGANISATION DOCUMENTAIRE.....	20
6.3 INFORMATION ET FORMATION DU PERSONNEL	21
VII. LES MODALITÉS DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS	22
7.1 AUDITS INTERNES	22
7.2 TRAITEMENT ET SUIVI DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS	22
7.3 ENQUÊTES DE SATISFACTION.....	23
7.4 BILANS ANNUELS.....	23
7.5 GESTION DES ÉCARTS.....	24
VIII. LES MODALITÉS DE COMMUNICATION.....	25

I. Le domaine d'application

Le présent référentiel concerne la prestation de services des entreprises privées de surveillance humaine et décrit des engagements de service à destination des clients des prestations de surveillance humaine.

La certification est accessible à toute entreprise exerçant les activités de surveillance humaine :

- respectant les pré-requis suivants :
 - Avoir une ancienneté dans l'exercice de l'activité d'au moins un an révolu et le justifier par quelque pièce que ce soit,
 - Etre inscrite au registre du commerce et des sociétés ou équivalent et le justifier,
 - Détenir l'autorisation préfectorale d'exercer,
 - Etre affiliée aux organismes sociaux (URSAFF, ASSEDIC ...) et à jour de ses obligations sociales et le justifier,
 - Fournir l'attestation de paiement des impôts,
 - Etre titulaire d'une police d'assurance en responsabilité civile et professionnelle à jour et fournir l'attestation
 - Déclarer le chiffre d'affaires sous traité dans l'activité de surveillance humaine certifiée par une attestation comptable par le Commissaire aux Comptes ou l'expert – comptable. Le taux de sous-traitance doit être inférieur ou égal à 20% du chiffre d'affaires des activités certifiées.

- étant en mesure de respecter les engagements et les dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage tels que décrit dans le présent référentiel.

II. LE GLOSSAIRE

Carte professionnelle : document « réglementaire » indiquant l'appartenance à une société, l'identité du possesseur du document, le numéro d'agrément préfectoral du salarié.

Client : toute personne physique ou morale utilisatrice d'un service de prestation de surveillance humaine.

Consignes client : ensemble de règles écrites établies par un client, définissant précisément les modalités des missions de prévention et de sécurité confiées à un prestataire de services.

Contrat : accord contractuel écrit et signé par les parties.

Critères de performance : élément de différenciation de la qualité d'un service.

Modifications du périmètre : extension/diminution des prestations.

Risque : potentialité d'existence d'une situation génératrice de dommages moraux, physiques, matériels ayant pour origine un facteur humain, technologique ou naturel, préjudiciables aux personnes et aux biens du client et générant une prestation de surveillance humaine.

PTI : protection du travailleur isolé. Matériels ou procédures permettant de protéger le salarié isolé.

III. Le contexte général

3.1 PRESENTATION DU SECTEUR D'ACTIVITE

Les entreprises privées de Surveillance Humaine sont des prestataires de services spécialisés dans la Prévention et la Surveillance par agents en poste. Elles mettent en oeuvre un ensemble de prestations complémentaires assurant la protection des personnes et des biens que leur confie une clientèle variée.

Leurs missions sont de prévenir, sécuriser, protéger et intervenir.

Dotées de ressources humaines équipées de moyens et techniques adaptés, les entreprises privées de Surveillance Humaine préviennent les dangers, sécurisent les sites, protègent les biens et les personnes et interviennent sur site.

Les entreprises privées de Surveillance Humaine sont présentes et interviennent jour et nuit sur des sites et lieux variés pour le compte de clients privés ou publics de tous domaines et secteurs d'activités :

- INDUSTRIE : usines, entrepôts, parcs technologiques, zones d'activités ...

- TERTIAIRE : bureaux, sièges sociaux, parc d'affaires, administration, services publics, sites hospitaliers et bancaires, lieux et établissements recevant du public (ERP), Immeubles de Grande Hauteur (IGH), manifestations à caractère événementiel, etc.

- COMMERCE, GRANDE DISTRIBUTION : magasins, centres commerciaux, entrepôts, centres logistiques,...

- SITES SENSIBLES ET STRATÉGIQUES : centrales nucléaires, raffineries, sites classés (notamment les ICPE (installations classées pour la protection de l'environnement)), plate-formes portuaires, aéroportuaires et ferroviaires, installations militaires, ...

3.2 L'ORIGINE DE LA DEMARCHE

Le SNES est une des organisations patronales et professionnelles représentatives du secteur des entreprises de surveillance humaine et de sécurité privée dans toute leur diversité de taille et d'origine : TPE, PME, Groupes nationaux et internationaux, indépendante ou filiale notamment des multinationales exerçant l'activité réglementairement "exclusive" de sécurité privée (Loi de 1983).

Le SNES inscrit et déploie ses actions de défense et de valorisation de la profession dans un large réseau patronal et professionnel : COESS (Confédération Européenne des Services de Sécurité), Groupement des Professions de Services - GPS (MEDEF), CGPME... et disposent chacune d'assises régionales lui permettant de couvrir tout le territoire national.

Le SNES agit en synergie pour qualifier, professionnaliser le domaine d'application du présent référentiel et instaurer avec les donneurs d'ordre les fondements d'une nouvelle relation équilibrée au travers de la mise en place d'un nouveau contrat de performance durable et responsable. L'initiative du SNES est d'ajouter au référentiel existant de la marque AFNOR « NF Service Prévention et Sécurité », un référentiel constituant une 1^{ère} étape fondé sur des engagements de qualité de service accessibles à un plus grand nombre de prestataires.

En 2008, le marché de prestations humaines emploie 150 000 salariés au travers de 6 000 entreprises.

Syndicat National des Entreprises de Sécurité (SNES) - www.e-snes.org

3.3 L'OBJECTIF DE LA DEMARCHE

L'objectif recherché par le SNES dans cette nouvelle démarche de certification qualité est :

- d'une part de permettre aux clients et acheteurs de disposer de critères qualitatifs de sélection validés par tierce partie neutre , indépendante et compétente,
- d'autre part de faciliter l'accès à la certification qualité métier au plus grand nombre de prestataires de toutes tailles.

La démarche globale s'inscrit donc dans une stratégie de professionnalisation du marché de la sécurité privée tant au niveau de l'offre que de la demande et du partage des bonnes pratiques.

L'organisation professionnelle entend inciter et faciliter l'accès de ses membres à cette nouvelle certification en les accompagnant (une boîte à outils sera mise à disposition des membres).

IV. Le contexte réglementaire

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L. 115-27 à L. 115-32 et R. 115-1 à R. 115-3 du Code de la consommation.

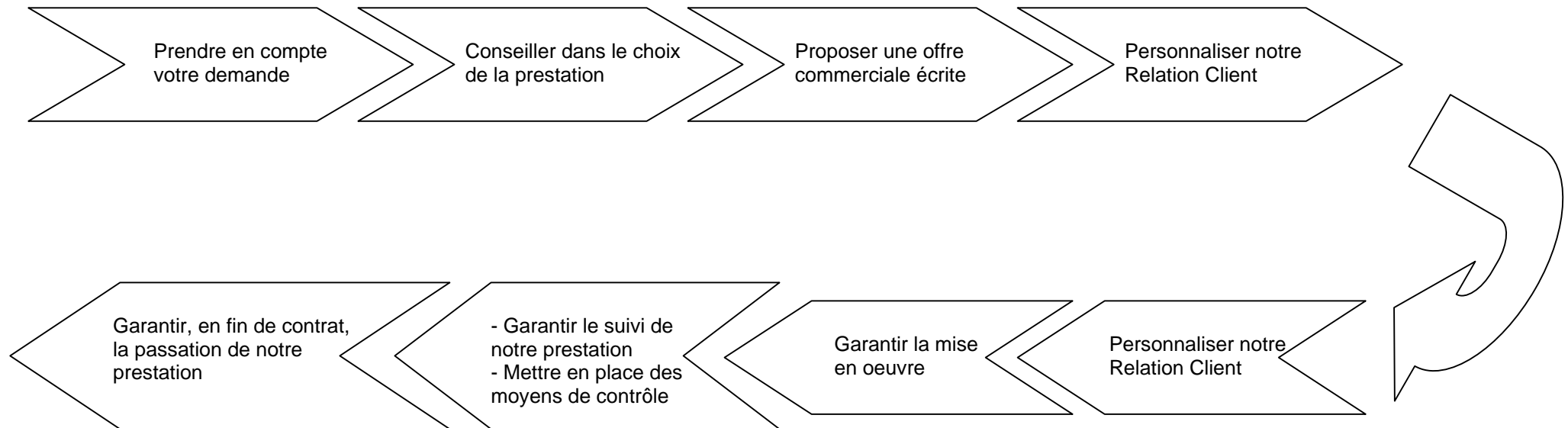
Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant les engagements de services pris dans le présent référentiel relèvent de :

- Loi 83-629 du 12/07/83 modifiée au 18/03/03 : Encadrement, contrôle et réglementation des entreprises
- Décret 86-1058 du 26/09/1986 relatif à l'autorisation administrative et au recrutement des personnels des entreprises de sécurité
- Décret 86-1099 du 10/10/86 : relatif à l'utilisation de matériels, uniformes et insignes de la profession
- Décret n°2005-1122 du 6 septembre 2005 relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection physique des personnes
- Loi 95-73 du 21/01/95 : Loi d'orientation et de programmation relative à la sécurité
- Loi 96-151 du 26/02/96 sur les transports plaçant les agents "sous les ordres" des OPJ (sûreté portuaire, aéroportuaire)
- Loi 2001-1062 du 15/11/2001 : Loi Sécurité Quotidienne encadrant l'inspection visuelle des bagages à main et les palpations du public
- Décret 2002-329 du 8 mars 2002 pris pour l'application des articles 3-1 et 3-2 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 et relatif à l'habilitation et à l'agrément des agents des entreprises de surveillance et de gardiennage. (relatif aux palpations de sécurité)
- Loi 2003-239 du 18 mars 2003 pour la sécurité intérieure NOR: INTX0200145L complétant et modifiant la loi fondatrice de 83.
- Loi 2008-582 contre les chiens dangereux du 20 juin 2008 (JO du 21 juin 2008) instaure pour les agents de sécurité privée exerçant l'activité de cynophile une obligation de formation
- Décret 2005-307 du 24 mars 2005 pris pour l'application de l'article 3-2 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983, relatif à l'agrément des agents des entreprises de surveillance et de gardiennage et des membres des services d'ordre affectés à la sécurité d'une manifestation sportive, récréative ou culturelle de plus de 1 500 spectateurs.
- Loi 2007-297 sur la prévention de la délinquance du 7 mars 2007 (création de la carte professionnelle, article 75 à 78)
- Décret n°2005-1122 du 6 septembre 2005 relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection physique des personnes

- Arrêté du Ministère de l'Intérieur du 19 juin 2008, publié au JO du 28 juin 2008 : Validation finale du CQP APS de la Branche Prévention et Sécurité s'imposant désormais pleinement comme titre délivrant l'aptitude professionnelle préalable obligatoire
- Arrêté du Ministère de l'Intérieur du 19 juin 2008, publié au JO du 28 juin 2008 : Validation finale de 3 CQP de spécialité portant sur les métiers du transport de fond et du traitement des valeurs de la Branche Prévention et Sécurité s'imposant désormais pleinement comme titre délivrant l'aptitude professionnelle préalable obligatoire à l'exercice de ces 3 expertises. : Opérateur de traitement des valeurs", "métiers de la gestion et maintenance des installations bancaires automatisées", "convoyeurs de fonds et de valeurs et activités assimilées"
- Arrêté du 18/05/98 : Qualification des personnels permanents des services de sécurité incendie dans les ERP et IGH
- Arrêté du 2 mai 2005 publié au JO du 26 mai 2005 portant sur la réforme des diplômes IGH – ERP et donnant naissance au SSIAP, "Service de Sécurité Incendie et d'assistance à personnes"
- Décret du 20/02/92 relatif à l'obligation de mise en place d'un plan de prévention
- Décret 92-158 du 20 février 1992 complétant le code du travail (deuxième partie : Décrets en Conseil d'Etat) et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.
- Décret 96-926 du 17/10/1996 relatif à la vidéosurveillance
- Décret 97-46 du 15/01/1997 : Obligation de surveillance des commerces
- Décret 97-47 DU 15/01/1997 : Obligation de surveillance des parcs de stationnement
- Décret 2001-1361 du 28/12/2001 : Obligation de surveillance des immeubles locatifs
- Décret 2002-539 du 17/04/2002 relatif aux activités de surveillance (levée de doute) à distance des biens
- Décret nov. 2001 : évaluation des risques professionnels
- Texte réglementaire : personnel clandestin
- Loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

V. Les engagements de service

Le parcours du prestataire est l'enchaînement des étapes suivies lors de l'étude et de la réalisation de la prestation de service à destination des clients.



➤ **Prendre en compte votre demande de prestation**

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements
1	Nous prenons en compte votre demande de prestation.	<p>Nous vous orientons vers la personne compétente.</p> <p>En cas d'absence du destinataire, nous enregistrons et transmettons les messages.</p> <p>Nous vous accusons réception de votre demande sous 48 heures ouvrées en désignant votre interlocuteur.</p>	<p>Organigramme fonctionnel</p> <p>Permanence téléphonique Trace écrite à conserver, quel que soit le mode de réponse</p> <p>Accusé réception</p>

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

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements
2	Nous vous conseillons dans le choix de votre prestation de surveillance humaine.	<p>Les demandes concernent les commandes initiales et les modifications du périmètre*.</p> <p>Toute fourniture de prestation est subordonnée à l'établissement préalable d'un cahier des charges. Qu'il soit établi par le client ou le prestataire, il fait partie intégrante du contrat.</p> <p>En cas d'absence de cahier des charges, nous vous proposons de l'élaborer ensemble (démarches administratives, exigences techniques, modalités du contrat).</p> <p>Nous vérifions que le cahier des charges est en corrélation avec vos exigences et nous validons sa conformité avec les différentes réglementations de la profession.</p> <p>Lorsque votre demande est urgente (délai de prévenance < 72 heures ouvrées) et lorsque la durée de la prestation est courte (durée < 3 mois), nous réalisons un cahier des charges simplifié et une offre de service.</p> <p>Lorsque votre demande est urgente (délai de prévenance < 72 heures ouvrées) et lorsque la durée de la prestation est > à 3 mois, nous vous transmettons un contrat* ou un avenant au contrat sous un mois.</p> <p>Lorsque votre demande est moins urgente (délai de prévenance > 72 heures ouvrées), nous vous</p>	<p>Cahier des charges</p> <p>Cahier des charges simplifié</p> <p>Cahier des charges simplifié Offre de service</p> <p>Contrat Avenant au contrat</p> <p>Cahier des charges</p>

N°	<i>Engagement de service</i>	<i>Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre</i>	<i>Documents de référence, enregistrements</i>
		proposons une visite sur votre site et fixons avec vous la date et l'heure du rendez-vous afin d'examiner votre site et ses caractéristiques (éléments et zones à surveiller, niveaux de risques...).	Planning de rendez-vous Compte-rendu de visite

➤ **Proposer une offre commerciale écrite en adéquation avec vos attentes et vos besoins**

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements
3	Nous vous soumettons une offre commerciale écrite en adéquation avec vos besoins.	<p>Après avoir écouté vos besoins et identifié ensemble les risques* associés à la prestation, nous réalisons une offre.</p> <p>Cette offre commerciale contient au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la présentation du prestataire, - la description de la prestation et les moyens d'exploitation, - la proposition tarifaire, - les engagements contractuels. <p>Nous validons d'un commun accord l'offre commerciale qui débouche sur la signature d'un contrat.</p>	<p>Cahier des charges</p> <p>Offre commerciale</p> <p>Contrat</p>
4	Nous établissons un contrat.	<p>Une personne habilitée suivant son statut ou disposant d'une délégation spécifique est identifiée pour engager commercialement l'entreprise.</p> <p>Le contrat écrit précise qu'il est expressément convenu que la sous traitance de tout ou partie de la prestation est interdite sauf demande du prestataire et accord express et formel préalablement accepté du client.</p> <p>Dans ce cas accepté de sous traitance, nous nous portons garant du respect de nos obligations par notre sous-traitant. Nous nous engageons à sélectionner les sous-traitants (obligations légales et aux critères de selection).</p> <p>En cas de non-respect des obligations contractuelles, le contrat de sous-traitance est</p>	<p>Délégation de pouvoir</p> <p>Contrat</p> <p>Questionnaire de sélection</p> <p>Contrat passé avec les différents sous-traitants</p>

N°	<i>Engagement de service</i>	<i>Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre</i>	<i>Documents de référence, enregistrements</i>
		<p>rompu.</p> <p>Pour toute modification significative du périmètre* et/ou des risques, un avenant est généré. Une modification significative peut être une modification de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lieu, - qualification du personnel, - volume horaire (seuil déclencheur : 25%), - des missions, - des moyens techniques. <p><i>L'entreprise s'engage à vous présenter une attestation fiscale et sociale à jour, une attestation semestrielle de non emploi de travailleurs clandestins.</i></p>	<p>Avenant</p> <p><i>Attestation semestrielle</i> <i>Attestation fiscale et sociale à jour</i></p>

- **Personnaliser notre Relation Client par la nomination d'un interlocuteur en charge de la mise en œuvre de notre prestation**
- **Garantir la mise en œuvre de tous les moyens et compétences nécessaires et utiles à la réalisation de notre prestation**

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements
5	Nous vous affectons l'interlocuteur qui mettra en oeuvre la prestation.	A l'occasion de la visite de site, nous vous présentons votre interlocuteur. Il connaît les termes du marché. Il est capable d'expliciter les moyens humains, matériels et organisationnels de la prestation.	Organigramme Offre commerciale tableau des compétences
6	Nous mettons en oeuvre tous les moyens et compétences nécessaires à la réalisation de la prestation.	<p>Préalablement au démarrage de la prestation, nous réalisons une reconnaissance générale commune de votre site attesté par un PV de visite préalable.</p> <p>Cette reconnaissance donne lieu à l'établissement d'un plan de prévention signé pour accord et mise en application. Chaque agent doit valider par signature la lecture des consignes et des plans de prévention présents sur le site.</p> <p>Nous vous présentons l'équipe affectée et le cas échéant, le sous-traitant. Nous vous proposons de vous fournir, a minima, pour chacun des agents la copie des DPAE, des attestations de formation et des habilitations requises.</p> <p>Pour garantir une bonne implication de tous les collaborateurs aux méthodes de travail de la société, chaque nouveau collaborateur reçoit le</p>	<p>PV de visite préalable Plans de l'établissement à jour</p> <p>Plan de prévention à jour et signé</p> <p>Fiches de présentation <i>Carte professionnelle</i> Diplômes Habilitations Attestations de formation DAEP</p> <p>Règlement intérieur Dossier du personnel</p>

<p>règlement intérieur, une information spécifique aux engagements de service à son embauche. Il s'engage au respect de la confidentialité et au bon usage des systèmes d'information et matériels mis à sa disposition</p> <p>Nous nous engageons à affecter des collaborateurs qualifiés en fonction de la nature de la mission y compris en cas de remplacement.</p> <p>Nous pourvoyons aux besoins en formations et veillons au respect du plan de formation.</p>	<p>Contrat de travail / engagement de confidentialité Tableau des compétences</p> <p>Plan des formations Attestations de formation</p>
<p>Les consignes d'application sont rédigées à partir des consignes clients*.</p> <p><u>Dans le cas d'absence de consignes clients :</u> Nous informons de la nécessité de ces consignes. Nous présentons une trame type de consignes. A défaut, nous mettons en place des consignes a minima (obligations constructives, personnes autorisées, heures d'ouverture et les numéros d'appel utiles).</p> <p><u>Dans le cas de consignes clients existantes,</u> nous prenons en compte ses consignes et nous proposons leur enrichissement. Nous rédigeons un recueil de consignes d'application et nous mettons en place ce recueil sur poste (toute consigne doit décrire la procédure d'application).</p> <p>Préalablement au démarrage de la prestation, nous approuvons les consignes a minima ou consignes d'application (signature des 2 parties).</p>	<p>Trame type de consignes</p> <p>Consignes a minima</p> <p>Consignes d'application conservées pendant la durée du marché</p>

	<p>Nous prenons en compte vos moyens techniques de sécurité et de sûreté (moyens d'accès, matériels SSI...).</p> <p>En début et fin de marché, un PV contradictoire des moyens techniques de sécurité et de sûreté est signé par les deux parties.</p>	PV contradictoire des moyens techniques de sécurité et de sûreté
--	--	--

- **Garantir le suivi de notre prestation sur le site**
- **Mettre en place les moyens de contrôles de notre prestation, afin de garantir le respect du contrat**

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements
7	Nous vous garantissons un suivi de la prestation sur votre site.	Nous définissons ensemble une périodicité de suivi de prestation dès le début de la prestation.	Cahier des charges Ou Offre commerciale Ou Contrat
Nous vous proposons a minima 2 réunions de suivi de prestation par an.		Planning des réunions de suivi Rapports de suivi de prestation	
Suivant un accord de gré à gré, nous nous engageons à effectuer des visites d'exploitation sur votre site.		Cahier des charges Ou Offre commerciale Ou Contrat Main courante	
Dès le début de la prestation, nous vous proposons des critères de performance* personnalisés tels que le respect des horaires, la tenue des agents, respect des consignes, formation requise à votre site et aux missions de notre personnel afin de suivre et évaluer la prestation dans le temps.		Critères de performance Rapport suivi des prestations	

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements
		Les résultats de ces critères seront analysés lors des réunions semestrielles.	
8	Nous réalisons des contrôles de nos prestations, afin de garantir le respect du contrat.	<p>Nous désignons les personnes habilitées à réaliser des contrôles.</p> <p>Nous nous engageons à contrôler sur site nos prestations notamment au travers du contrôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la tenue du personnel et du poste (respect et propreté de la tenue, détention de la carte professionnelle, respect de la propreté et rangement du poste), - des différents enregistrements et bonne tenue de la main courante (respect de l'enregistrement des différents événements, contrôle des rondes), - de la présence des agents sur site conformément au planning (ponctualité et assiduité au poste : respect des prises de postes), - des équipements et moyens techniques contractuels et réglementaires (présence, fonctionnement et moyens de substitution des équipements et moyens techniques). <p>Nous mettons en œuvre les actions correctives nécessaires.</p>	<p>Organigramme</p> <p>Contrat</p> <p>Règles du port de la tenue Consignes de propreté et rangement du poste Carte professionnelle</p> <p>Main courante</p> <p>Enregistrement des différents évènements</p> <p>Planning Main courante Appel-contre appel site</p> <p>Consignes de contrôles des équipements Tests PTI* Moyen de substitution et/ou procédure en cas de défaillance</p> <p>Fiches de constat</p>

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

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements
9	En fin de contrat, nous garantissons la passation de la prestation dans les meilleures conditions.	<p><i>Nous appliquons l'intégralité des accords de reprise du personnel en vigueur.</i></p> <p>Nous maintenons l'intégrité du site.</p> <p>A la demande écrite du client, nous accueillons la venue d'interlocuteurs de l'entreprise entrante.</p> <p>Jusqu'à l'arrivée de l'entreprise entrante, nous assurons :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la présence des agents qualifiés sur site, - le maintien en place des matériels et en état et documents utilisés - et la réalisation des contrôles. <p>A l'arrivée de l'entreprise entrante, nous transmettons au client toutes les pièces et documents utilisés nécessaires à l'exercice de la prestation.</p> <p>Un PV contradictoire des moyens techniques de sécurité et de sûreté est signé par l'entreprise sortante et le client.</p>	<p>Proposition individuelle de reprise du personnel</p> <p>Main courante Courrier client</p> <p>Main courante Planning</p> <p>PV contradictoire des moyens techniques de sécurité et de sûreté</p>

VI. Les dispositions d'organisation

L'entreprise a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service.

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION
6.1 Responsabilités	<p>Les responsabilités et l'autorité des personnes qui ont une incidence sur la qualité doivent être clairement définies, notamment pour les fonctions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) direction ; b) commercial ; c) exploitation ; d) qualité. <p>Dans une petite entreprise, tout ou partie de ces fonctions peuvent être exercées par le dirigeant de l'entreprise, ou par toute autre personne désignée par ses soins.</p>
6.2 Organisation documentaire	<p>L'organisation documentaire comporte d'une part les documents de référence (les trames des documents) servant à appliquer les engagements de services et les dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du référentiel et d'autre part les enregistrements (le contenu des trames) apportant la preuve de leur application.</p> <p>Les principaux documents et enregistrements sont définis dans le chapitre V, au regard de chaque engagement de service concerné.</p> <p>Ces documents et enregistrements peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> • propres à l'entreprise tels que : <ul style="list-style-type: none"> ✓ plaquettes, ✓ guides, ✓ fiches, ✓ supports de formation,... • d'origine externe tels que : <ul style="list-style-type: none"> ✓ textes légaux et réglementaires. <p>Les documents et la liste des enregistrements et leurs modalités de gestion (établissement, diffusion et mise à jour) sont définies par écrit.</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION
6.3 Information et Formation du personnel	Cet aspect est traité au chapitre "Engagements de service". (engagement 6)

VII. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION
<p>7.1 Audits internes</p>	<p>L'entreprise réalise un audit interne par an. Cet audit interne permet la vérification du respect :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des engagements, • des dispositions d'organisation, • des modalités de suivi et de pilotage, décrites dans le présent référentiel. <p>L'organisation de l'audit interne est placée sous la responsabilité de la fonction qualité qui planifie les audits internes . Ces audits sont réalisés par des personnes qualifiées et indépendantes de l'activité auditée. Pour être qualifiés, les auditeurs internes doivent avoir suivi une formation à l'audit qualité et sur le présent référentiel. Les éventuels écarts relevés lors d'un audit interne sont analysés et font l'objet d'actions correctives mises en œuvre et suivies par la fonction qualité.</p>
<p>7.2 Traitement et suivi des réclamations des clients</p>	<p>Il convient de distinguer les différentes formes de réclamations : écrites (courriers, fax, mail) et orales.</p> <p>Toute réclamation écrite est enregistrée et entraîne une réponse écrite par la Direction dans un délai maximum de 5 jours ouvrés. La réponse peut être de trois ordres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - proposition d'une solution, - refus motivé de sa non prise en compte, - accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi. <p>Un bilan annuel des réclamations, des réponses et des actions correctives correspondantes est réalisé par la fonction qualité.</p>

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION
7.3 Enquêtes de satisfaction	<p>Les enquêtes de satisfaction sont réalisées à l'aide d'un questionnaire (reprenant au minimum l'ensemble des engagements de service) au moins une fois par an sur les clients dont le volume horaire annuel presté est supérieur ou égal à 400 heures, facturés sur cette période.</p> <p>Une analyse des résultats d'enquêtes détermine des points forts et des points faibles. L'entreprise définit un pourcentage de satisfaction en deçà duquel une action corrective est mise en œuvre et suivie par la fonction qualité .</p> <p>Les résultats des enquêtes de satisfaction sont communiqués aux clients une fois par an.</p>
7.4 Bilans annuels	<p>Un bilan est effectué au moins une fois par an sous la responsabilité du dirigeant de l'entreprise. Les fonctions de Direction, commerciales, d'exploitation et qualité participent au bilan annuel. Ce bilan a pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse : <ul style="list-style-type: none"> ✓ des enquêtes de satisfaction, ✓ des audits internes, ✓ des réclamations, ✓ des besoins en formation,... • de consolider les plans d'amélioration correspondants aux actions définies au paragraphe 7.5. Ces plans d'actions sont mis en œuvre et suivis par la fonction qualité. <p>Le bilan annuel est diffusé à l'ensemble du personnel concerné par cette démarche.</p>

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION
7.5 Gestion des écarts	<p>Les modalités de gestion des écarts en matière de respect des engagements de service détectés lors d'audits internes, de réclamations clients ou de mesure de la satisfaction des clients, sont définies par écrit et précisent :</p> <ul style="list-style-type: none">- les responsabilités en matière de traitement et de suivi des écarts,- les modalités de traitement de l'écart,- le suivi des actions d'amélioration, à l'aide d'un plan d'amélioration.

VIII. Les modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L115-28 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R-115-2.

Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 1998 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 31/12/1998).

Lorsque l'entreprise fait référence à la certification de service, elle peut distinguer 2 types de supports :

1) Supports destinés à communiquer sur la certification de service:

Il s'agit :

- du certificat AFNOR Certification affiché dans les locaux du bénéficiaire,
- de tout support dont l'objet est la certification de service, par exemple : plaquette destinée à informer de la certification des engagements de service de l'entité, page sur le site Internet, communiqué de presse.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- Le logo AFAQ Service Confiance[®],
- l'adresse d'AFNOR Certification : BP 90027 - 93213 LA PLAINE ST DENIS Cedex,
- le code du référentiel : REF-215
- l'activité certifiée « La prestation de services des entreprises privées de surveillance humaine » et éventuellement le nom du référentiel « QualiSécurité » (qui ne doit pas faire référence à un nom commercial ou de marque déposée par l'entité),
- la liste des engagements de service certifiés :
 - Prendre en compte votre demande de prestation
 - Conseiller dans le choix de la prestation de surveillance humaine
 - Proposer une offre commerciale écrite en adéquation avec vos attentes et vos besoins
 - Personnaliser notre Relation Client par la nomination d'un interlocuteur en charge de la mise en œuvre de notre prestation
 - Garantir la mise en œuvre de tous les moyens et compétences nécessaires et utiles à la réalisation de notre prestation
 - Garantir le suivi de notre prestation sur le site
 - Mettre en place les moyens de contrôles de notre prestation, afin de garantir le respect du contrat
 - Garantir, en fin de contrat, la passation de notre prestation dans les meilleures conditions

2) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'entreprise :

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'entreprise, (papier à lettre, formulaire de fax, les documents contractuels (contrat, devis), enveloppes, cartes de visites, factures, pages jaunes, affiches, brochures, panneaux d'information pour salon...) doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo AFAQ Service Confiance[®],
- l'adresse d'AFNOR Certification : BP 90027 - 93213 LA PLAINE ST DENIS Cedex,
- le code du référentiel : REF-215
- l'activité certifiée « La prestation de services des entreprises privées de surveillance humaine » et éventuellement le nom du référentiel « QualiSécurité » (qui ne doit pas faire référence à un nom commercial ou de marque déposée par l'entité) ,

- lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer :
 - la liste des engagements de service définie dans ce chapitre,
 - soit les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur la certification de service.

Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.

Dans le cas des services aux entreprises, cette communication est adressée aux entreprises bénéficiaires de la certification de services et n'aura pas pour vocation d'être étendue aux consommateurs grand public.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque AFAQ Service Confiance[®] .