

L'Agora des Directeurs de la Sécurité récompense les premières entreprises privées de surveillance humaine.

En partenariat avec le SNES (Syndicat National des Entreprises de Sécurité), l'AFNOR (groupe international de services de normalisation, certification, édition spécialisée et formation.) et l'Arseg (Association des directeurs et responsables de services généraux).

A l'occasion du Siseg, le salon de l'environnement de travail, qui s'est tenu à Paris – Porte de Versailles les 16, 17 et 18 mars derniers, les premières entreprises privées de surveillance humaine ont reçu la certification AFAQ Service Confiance QualiSécurité qui récompense la qualité de leurs prestations de services. L'AFAQ Service Confiance QualiSécurité est gage de professionnalisme, de traçabilité, de transparence et de déontologie.

L'Agora des Directeurs de la Sécurité : un partenaire de choix

L'Agora des Directeurs de la Sécurité a participé à l'élaboration de la certification AFAQ Service Confiance QualiSécurité en partenariat avec le SNES, l'AFNOR et l'Arseg.

« En tant que président de l'Agora des Directeurs de la Sécurité, je suis heureux d'avoir participé à l'élaboration de ce standard de qualité. Cette certification s'inscrit dans une démarche de réflexion afin que la prestation soit à la fois adaptée aux besoins des donneurs d'ordres mais aussi pour que le prestataire puisse y répondre au mieux en définissant une qualité de service acceptable par tous. Elle nous permettra de bénéficier d'une meilleure prestation grâce à un travail commun et donnera une dimension plus humaine à la fonction sécurité. » explique **Pierre Gard, Président de l'Agora des Directeurs de la Sécurité. Il ajoute par ailleurs :** « Je recommande à toutes les entreprises de Surveillance Humaine de s'engager dans cette voie, comme j'invite l'ensemble des donneurs d'ordres à mentionner dans leurs Cahiers des Charges ce critère de choix, gage de Qualité, de Responsabilité et de Garantie de services. »

Les avantages de la certification AFAQ Service Confiance QualiSécurité

La certification AFAQ Service Confiance QualiSécurité a été conçue à l'initiative du SNES, de manière à définir un socle commun d'engagements de service pour les prestations des entreprises privées de surveillance humaine. Ces engagements sont définis à partir des attentes des utilisateurs du service et sont décrits dans un référentiel validé et accrédité par le COFRAC.

L'AFAQ Service Confiance QualiSécurité offre une meilleure gestion des risques grâce à un partage de compétences entre les donneurs d'ordre et les prestataires et garantit un suivi systématique et personnalisé. Ce référentiel de service, abordable car n'imposant pas d'obligations de moyens et exigeant peu de procédures, basé sur le volontariat est accessible aux PME et permet de donner des critères d'achat précis. Enfin, il intègre un volet éthique et social dans la mission du prestataire.

Cette certification permet aux entreprises privées de surveillance humaine de toute taille de répondre aux attentes des donneurs d'ordre, de se différencier sur le marché de la sécurité, d'optimiser leurs processus internes et de participer à la progression de la profession. Pour l'obtenir, les entreprises doivent se soumettre à des contrôles stricts réalisés par des auditeurs qualifiés. Par ailleurs, des évaluations régulières sont ensuite effectuées.

Les 9 engagements des entreprises titulaires de cette certification

Les entreprises bénéficiant de cette certification remplissent les neuf engagements suivants :

- La prise en compte de la demande de prestation
- Le conseil dans le choix de la prestation
- La proposition d'une offre commerciale écrite conforme aux attentes et besoins
- L'élaboration d'un contrat clair et précis
- La personnalisation de la relation client
- La garantie de la mise en œuvre
- La garantie du suivi
- La mise en place des moyens de contrôles des prestations
- La garantie en fin de contrat de la passation de la prestation dans les meilleures conditions.

Pour pouvoir être certifiées elles se doivent d'avoir un an d'ancienneté et avoir un taux de sous-traitance inférieur ou égal à 20%.

Agora des Directeurs de la Sécurité :

Créée en 2006, l'Agora des Directeurs de la Sécurité compte plus de 150 Directeurs de la Sécurité en activité dans des entreprises de plus de 500 salariés. Agora des Directeurs de la Sécurité est une des quinze communautés d'Agora Fonctions. **Ce réseau de compétences professionnelles a pour vocation d'apporter le maximum de réponses sur les questions liées à la fonction.**

Pilotage du club Agora des directeurs de la Sécurité

L'Agora des Directeurs de la Sécurité est pilotée par 7 membres issus de ce Club, en exercice dans la fonction nommée, qui décident des sujets évoqués et de l'articulation des débats. Appelé « Comité de pilotage », ils analysent et actent l'ensemble des décisions et orientations permettant d'assurer une croissance régulière de la communauté (validation des candidatures, partenaires...) et veillent à l'optimisation de la relation entre les membres.

LE COMITE DE PILOTAGE

PRÉSIDENT

- **Pierre GRARD**, Directeur Transverse Sûreté - Sécurité de BOUYGUES ETDE

RELATIONS MEMBRES

- **Régine BOISSIER**, Responsable des Services Généraux de GEFECO

VICE-PRÉSIDENTS

- **Patrick DE LA GUERONNIERE**, Directeur Prévention des Risques de FNAC
- **Jacques KERDONCUFF**, Responsable Division sécurité - sûreté de SOCIETE GENERALE

MEMBRES DU COMITE DE PILOTAGE

- **Dominique FANTINI**, European Loss Prevention Senior Manager d'OFFICE DEPOT
- **David GRARD**, Manager Surveillance de CORA
- **Philippe GUILLON**, Manager Sécurité de MCDONALD'S France

Site Internet d'Agora des Directeurs de la Sécurité : www.agorasecurite.com

Contact presse

Audrey Lacroix

06 14 40 15 81

lacroix.audrey@yahoo.fr