

Le choix d'un prestataire de sécurité privée à votre image



Pourquoi une marque NF Service ?

La France connaît depuis plusieurs années une explosion du marché de la sécurité privée. Ainsi, aujourd'hui, avec plus de 140 000 salariés et 2 200 entreprises, la sécurité privée constitue une composante importante de la sécurité intérieure du pays derrière les services de gendarmerie et de police.

Dans un contexte de marché atomisé proposant des prestations très inégales, la profession, au travers des organisations professionnelles - SNES (Syndicat National des Entreprises de Sécurité) et USP (Union des Entreprises de Sécurité Privée) - a souhaité clarifier les règles du jeu, valoriser son professionnalisme et l'image du secteur en établissant une véritable transparence des relations entre donneurs d'ordre, prestataires et services fournis.

Marque de qualité, la marque NF Service « Entreprises privées de prévention et de sécurité », c'est l'assurance de :

- une **identification** précise des services proposés,
- une **relation commerciale de confiance**, transparence de la prestation et de la relation clients-prestataires,
- la définition d'un **niveau de qualité constant** que le prestataire s'engage à fournir,
- la preuve de l'**intégrité éthique et sociale** du prestataire : le respect du cadre réglementaire de la sécurité privée (obligation de fournir un agrément préfectoral, aptitude professionnelle) et de la législation sociale (documents URSSAF, ASSEDIC).

- la conformité du service à la réglementation en matière de **sous-traitance**,
- une protection contre les dérives,
- une référence de **professionnalisme** et de **compétences**,
- le **respect des exigences** en matière de formation et de qualification des agents.

Pas de mauvaise surprise ! Faites appel à un professionnel qui s'engage sur la qualité des prestations délivrées

Des risques évités, des économies réalisées

- risques de défaillances financières et humaines : mouvements sociaux, liquidations, délit de marchandage....,
- non-respect du cadre légal et réglementaire : absence d'agrément préfectoraux, non versement des cotisations URSSAF....,
- recours abusif à la sous-traitance non déclarée et au travail clandestin,
- risques de sinistres par manque de contrôle, de formation adaptée, d'encadrement insuffisant.

Chiffres-clés

- > 22 titulaires
- > 33 % du CA du secteur
- > près de 25 % des effectifs de la profession

Des critères de sélection objectifs et fiables
Une relation commerciale de confiance en toute sécurité
sérieux, transparence, clarté

Le choix d'un prestataire de sécurité privée à votre image



La marque NF Service « Entreprises privées de prévention et de sécurité », la garantie d'une relation de confiance

Les engagements qualité font la différence :

Les garanties de qualité de service sont assurées par le respect de la norme NF X 50-777 « Services de surveillance par agents en poste, par agents itinérants et d'intervention sur alarme » qui définit les engagements des prestataires certifiés.

Des garanties pour des prestations au meilleur niveau :

- l'accueil : courtoisie, écoute, identification et analyse des besoins du client,
- les engagements contractuels clairs et précis : définition, lisibilité, compréhension de l'offre commerciale, le conseil, la vente,
- la réalisation de la prestation : préparation et exécution du service, respect des consignes, compétences du prestataire garanties par une formation appropriée du personnel,
- l'organisation et formalisation du suivi client : réunions qualité périodiques et régulières,
- le contrôle interne de la prestation,
- l'analyse de la satisfaction client sur la prestation fournie : moyens humains, matériels et organisationnels, (traitements des réclamations, envoi d'enquêtes de satisfaction...).

Comment une entreprise privée de prévention et de sécurité privée obtient-elle la marque NF Service ?

Pour bénéficier de la marque NF Service « Entreprises privées de prévention et de sécurité », l'entreprise doit se soumettre à des contrôles stricts et réguliers, effectués par un organisme tiers, neutre et indépendant : AFAQ AFNOR Certification. Des évaluations régulières sont ensuite effectuées afin de vérifier et garantir le maintien de la conformité des prestations de service aux exigences du référentiel de certification.



Le logo NF Service apposé sur la documentation professionnelle et dans les locaux du prestataire vous permet de reconnaître l'entreprise titulaire de la marque NF Service « Entreprises privées de prévention et de sécurité ». Une copie du certificat peut également vous être remise sur demande.

La liste des entreprises de sécurité privées certifiées NF Service est disponible sur le site : www.marque-nf.com, ou sur simple appel téléphonique au (0)1 46 11 37 00.

Votre contact

L'organisation qualité parfaitement maîtrisée
Le professionnalisme du prestataire reconnu
sérieux, transparence, clarté

AFAQ / AFNOR
CERTIFICATION

116, avenue Aristide Briand - BP 40
92224 Bagneux cedex - France
Tél. : +33(0)1 46 11 37 00 - Fax : +33 (0)1 46 11 39 40

www.marque-nf.com - certification@afaq.afnor.org