

EDITO Geoffroy Castelnaud

Une information... pandémique !



Depuis le drame de la canicule de l'été 2003, le principe de précaution est devenu une règle en France. Plus particulièrement chez les postiers au contact des boîtes aux lettres !

Quant aux stocks de masque FFP2, ils nous serviront bien pour Mardi Gras ! Mais cela a permis aussi à certains opportunistes de toucher « le jack pot » dans la vente de produits « épuisés » (ils auraient été bloqués en douane avec des copies chinoises).

Malgré la crise économique qui touche aussi notre pays depuis un an, nos médias rajoutent à tout va sur notre grippe « médiatico-virulante » !

Tout est bon pour alarmer nos concitoyens, pour développer le principe de catastrophe dans nos entreprises, pour annuler congrès et déplacements. Des classes ferment, voire des écoles car trois d'enfants ne peuvent rester chez eux à la suite de diagnostics approximatifs.

Alors comme notre pays aime battre des records, les arrêts de travail vont se multiplier, surtout dans la fonction publique et plus particulièrement chez les postiers au contact des boîtes aux lettres !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

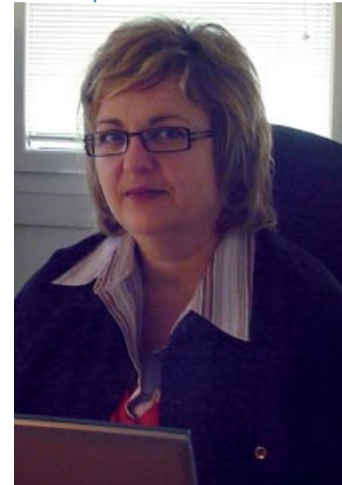
Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Espérons que nos politiques ne penseront pas à une « taxe grippale », nous pourrions ne pas passer l'hiver !

Notre ministre de la santé parle à ce jour d'un coût pour notre pays de plus de 1,5 milliard d'Euros. La recette pour les journalistes et les laboratoires n'a pas été, à l'inverse, évaluée par celle-ci !

Parole de client !



Entretien avec **Isabelle Piazzon-Verneuil**, Responsable des Services Généraux du Parc de Tréville (siège administratif du Groupement des Mousquetaires).



Interview



Sophie GRZEGOREK, Responsable de Pôle au sein d'AFNOR Certification, organisme de certification



La Lettre Bleue : Parlez-nous de l'AFNOR, notre partenaire Qualité

SG : AFNOR Certification, filiale du Groupe AFNOR dont le siège social se trouve à Saint-Denis, est une société Française privée, dont l'activité est de valoriser, de certifier des systèmes d'organisation, des produits, des services et des compétences, par exemple, celle de diagnostiqueur immobilier.

Nous sommes présents dans 28 pays, et en France, nous assurons une proximité clients via nos 14 antennes régionales. Nous sommes le numéro 1 en France dans notre activité avec 1200 salariés (groupe). L'un des premiers produits certifiés dans les années 1950 a été l'auto-coureur ! La marque NF Service existe quant à elle depuis une quinzaine d'années et regroupe 30 métiers dont l'accueil et la sécurité privée.

LB : Le rôle de l'AFNOR dans la sécurité ?

SG : Le partenariat a démarré avec les professionnels de la sécurité privée dont le SNES en 1996 pour aboutir à la création de la Norme NF 50 X 777 en 1998 puis la certification NF Service. Nous avons participé à la professionnalisation

de ce métier qui souffre d'une image peu valorisante. 22 sociétés de Surveillance ont été certifiées. Et du fait des fusions, rachats et dépôts de bilan parmi les titulaires de la certification, la marque compte à ce jour 15 sociétés, dont DPSA.

En outre, nous pouvons constater un manque de reconnaissance de cette norme, les donneurs d'ordre l'ont que trop peu prescrite dans leurs cahiers des charges, la qualité ne constituant pas le facteur premier de sélection.

De plus, la présence de deux syndicats professionnels aux orientations différentes n'a pas facilité le déploiement de cette certification.

LB : La Sécurité Privée, un métier difficile à certifier ?

SG : Nous accompagnons les professionnels de ce métier depuis 10 ans. Le référentiel NF Service est orienté métier, donc facile à mettre en place contrairement à la certification ISO, mais la formalisation du guide qualité et des procédures prend du temps, c'est au minimum 6 mois de travail. De plus, le système qualité doit vivre au quotidien : le suivi, l'animation sont des éléments également à prendre en compte car ils nécessitent des ressources humaines.

suite au verso

Focus Marché

SÉCURITÉ Un nouveau géant français

Le numéro 2 mondial de la Sécurité, Group 4 Falk Securicor a vendu son activité en France à NEO Security qui est en train de racheter la partie gardiennage de Brinks France ! Un nouveau géant français est en train de naître car

il serait aussi sur le point de racheter aussi d'autres sociétés de Surveillance. Quid des clients de ces entreprises et des services attendus ?



CARTE PRO Des débuts difficiles



La Carte Professionnelle est en place depuis Mars 2009, obligatoire à l'embauche après l'obtention du CQP-APS. Un décret nous permet de nous mettre en conformité jusqu'au 31 décembre 2009. Actuellement, 2 à 3 cartes nous parviennent chaque jour. Nous ne serons jamais dans les délais face aux lenteurs de l'administration. Mais le pire, c'est la grande difficulté pour quiconque et plus particu-

lièrement les jeunes, voudrait entrer dans ce métier : payer sa formation obligatoire, attendre 3 mois une carte professionnelle pour pouvoir enfin postuler dans nos entreprises !

L'été a été très dur : en effet, cette année, il n'était plus possible pour des étudiants de nous aider à gérer les congés de nos personnels !

QUALITÉ Certification Afaq Service Confiance ASC



QualiSécurité
Prestation de services des entreprises privées de surveillance humaine

55 sociétés se sont inscrites auprès du SNES pour se lancer vers la nouvelle certification « QualiSécurité » en place dans notre métier depuis mai 2009.

Premiers certifiés attendus au 1er trimestre 2010 qui participeront à la professionnalisation de notre métier.

Métier

LE CONTRÔLEUR DPSA

ZOOM

Si notre entreprise va pouvoir fêter ses 30 années d'existence en 2010, c'est aussi grâce à nos contrôleurs. Cette équipe de 5 personnes, sous la responsabilité de notre Directeur d'Exploitation, intervient toutes les nuits et 24h/24 les jours non ouvrés (Samedi, Dimanche et Jours Fériés), quand nos clients ne sont pas présents.

Nos personnels en place peuvent les voir arriver à tout moment pour aider, contrôler et soutenir une mission à réaliser dans les meilleures conditions. Expérimentés et diplômés SSIAP 2, ils interviennent en fonction des impératifs du service exploitation et parcourent près de 150 km certaines nuits, malgré notre présence sur des Sièges Sociaux en Ile de France uniquement. L'intervention sur alarme est aussi une de leurs fonctions pour éviter la sous-traitance.

L'idée est d'identifier la faille, le manque et d'y remédier sans délai (méconnaissance des consignes, manque de formation,

tenue incorrecte...) avant que notre client subisse cet écart. Un rapport d'incident peut être rédigé et communiqué au client avec les mesures prises.

Le Service Contrôle DPSA représente un coût important (> 250 K€) pour l'entreprise mais un investissement pérenne depuis 1980 ! Cela participe à ce que nous ne vendions pas un taux horaire mais un service, au même titre que la réalisation de consignes ou un encadrement de proximité.

voir au verso



Les News du Groupe : Nouvelle Plaquette Groupe SODESUR ... Point Bleu ISIG signe un Accord cadre avec Pôle Emploi



Sophie GRZEGOREK,
Responsable de Pôle au sein
d'AFNOR Certification



Le coût global a été un frein mais celui-ci a été revu à la baisse pour faciliter l'accès à la certification à un plus grand nombre de sociétés.

LB : Quels sont les atouts des sociétés certifiées NF Service en accueil ou en sécurité ?

SG : La formalisation des procédures fait gagner beaucoup de temps dans le processus d'une entreprise. La méthode aide ces entreprises à s'organiser. Nous leur offrons une base solide pour grandir sereinement. Regardez DPSA, qui est passé en 10 ans de 3,4 millions de CA à plus de 20 millions en 2009. De plus, commercialement, c'est une garantie pour le client, la valorisation d'un savoir-faire. NF Service, c'est également une philosophie d'entreprise, des procédures qui deviennent des réflexes !

LB : Un nouveau référentiel QUALISECURITE. Pourquoi ?

SG : Le constat a été que la norme NF Service n'était pas adaptée aux petites entreprises et le SNES a souhaité apporter une réponse plus appropriée aux attentes des donneurs d'ordre. Celle-ci s'adresse à un plus grand nombre de sociétés, 2 500 ont été identifiées. Les donneurs d'ordre (Agora, CDSE, ARSEG) ont été intégrés dans la construction du référentiel, ils sont donc sensibilisés à ce dernier, cela constitue un facteur de réussite de la démarche. Pourquoi ? Pour répondre à une réelle demande : pour preuve l'inscription de plus de 55 entreprises auprès du SNES pour obtenir ce référentiel et cela en quelques mois !



QualiSécurité

Prestation de services des entreprises privées de surveillance humaine

LB : Les grands groupes dans la sécurité ont laissé tomber la norme NF, pourquoi ?

SG : Le choix d'une certification est lié à la stratégie d'entreprise. Les grands groupes à envergure internationale privilégient généralement la norme ISO plutôt que des normes françaises. De plus, en fonction des marchés, des démarches sont imposées, par exemple le MASE pour les sites SEVESO. A un moment donné, pour ne pas multiplier les certifications et donc les coûts, des choix ont dû être faits.

LB : Les marchés publics, la grande distribution ne s'approprient pas la norme, ne l'exigent pas, pourquoi ?

SG : C'est une réelle difficulté de sensibiliser les acheteurs de ces secteurs. Il semblerait qu'ils aient des préoccupations autres que la qualité pour ne pas dire le prix !

LB : Les audits permettent-ils de redresser les entreprises défaillantes ? Avez-vous un rôle de survie ?

SG : L'objectif de l'audit est de vérifier la conformité des pratiques au référentiel, le respect des exigences de service. Mais rien de plus ! L'auditeur en revanche s'adapte au contexte des entreprises mais il ne va pas plus loin.

LB : Un mot sur DPSA et ses filiales ?

SG : Vous avez une philosophie d'entreprise tournée vers la qualité avec plusieurs certifications pour valoriser vos différentes activités. C'est une logique Qualité de votre Groupe et je ne peux que vous encourager à poursuivre cette démarche.

LB : Un dernier mot sur votre métier ?

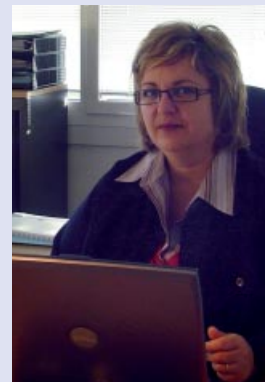
SG : Les certifications NF Service dans le secteur B to B, c'est la garantie d'un service de qualité, répondant aux attentes des clients. Il ne faut pas oublier que l'objectif premier recherché est la satisfaction client ! Mais il faudrait que les clients s'approprient davantage les référentiels pour constater que ces derniers sont « la réponse » à leurs attentes. Le rôle des prescripteurs est également très important, la sécurité privée ne bénéficie pas de la prescription que l'on peut constater dans le domaine de l'incendie ou de la malveillance (Certifications conjointes APSAD/NF Service).

Parole de client !

ENTRETIEN AVEC



Isabelle Piazzon-Verneuil, Responsable des Services Généraux du Parc de Tréville (siège administratif du Groupement des Mousquetaires).



LB : Parlez-nous de votre site :

IPV : Ce très beau site existe depuis 1998 et regroupe les filiales de service et les directions Achat du Groupement des Mousquetaires. 82 hectares de surface dont 52 hectares aménagés avec 30 bâtiments, 1 800 personnes et 50 000 visiteurs par an ! On y trouve indifféremment un centre de formation, des salles d'exposition, des bâtiments administratifs et ERP, un lac, une forêt, deux restaurants, un centre d'hébergement et la Direction Générale du Groupe. Cela représente un budget de fonctionnement de 9 millions d'euros par an sous ma responsabilité.

LB : Comment arrive-t-on à ce poste ?

IPV : C'est un métier difficile pour une femme, cela a été dur pour y arriver, pour convaincre et y rester ! Les services généraux, c'est un monde très masculin mais j'y suis depuis 1991. Cela ne m'a pas empêché d'avoir deux chefs de site féminins et cela s'est très bien passé ! Sur l'aspect technique, on fait moins confiance à une femme ; c'est un combat de tous les jours mais l'expérience et le temps ont nivelé tout cela.

LB : La Sécurité est-elle facile à assurer sur un site pareil ?

IPV : Le site est gardienné 24 / 24 heures et 7 / 7 jours, clôturé sur sa totalité et sous surveillance vidéo. La difficulté provient de la taille du site, de son étendue proche du milieu rural. Les risques sont nombreux et la faune liée à la forêt ne nous facilite pas la tâche : chevreuils, sangliers, renards et lièvres sont présents sur le site. C'est aussi un site isolé pour les salariés et les fournisseurs car il n'y a pas de transport en commun pour se rendre ici. Mais les risques sont bien identifiés et mesurés par notre partenaire DPSA.

LB : Comment est perçue cette sécurité par vos résidents ?

IPV : La sécurité est vécue comme une contrainte mais comme toute nouvelle procédure, ils la contournent et les prestataires présents veillent au bon respect des processus. C'est un combat quotidien.

LB : La grippe H1N1 a-t-elle touché votre site ?

IPV : Avant d'avoir 2 cas sur le site, au sein des services généraux, nous avons mis en place un plan de continuité d'activité (PCA) commun avec tous nos prestataires. Toutes les mesures préventives adéquates avaient été préparées ! Aujourd'hui, je me sens protégée face aux risques de pandémie, grâce à l'aide de nos sept principaux prestataires, qui ont des collaborateurs à demeure formés et des équipements préventifs. Tout le monde a joué le jeu et c'est une vraie équipe unie face à la menace potentielle de contagion.

LB : Vous êtes un des derniers sites DPSA avec des Agents cynophiles...

IPV : Et cela se passe très bien, les maîtres chien rassurent les résidents qui séjournent sur le site ; cela fait fuir les animaux et c'est très dissuasif face aux risques des gens du voyage.

LB : L'accueil de vos 20 bâtiments est sous-traité depuis peu, vos hôtes participent-elles à la sécurité du site ?

IPV : Altes Accueil assure l'accueil, le contrôle d'accès, le standard d'une grande partie des bâtiments en complémentarité des services de surveillance et de sécurité incendie de DPSA. Nos bénéficiaires d'une meilleure communication entre les services. Depuis que l'accueil n'est plus géré en interne, des progrès ont été ressentis par les résidents. Nous avons une tenue identique pour toutes les hôtes, une chef hôtesse qui encadre l'équipe à temps plein, des absences qui sont gérées au quotidien et des procédures identiques sur tous les bâtiments.

LB : Donc vous êtes convaincue des effets de la mise en place de la sous-traitance ?

IPV : On ne peut plus revenir en arrière, on peut en revanche changer de prestataire du jour au lendemain, ils doivent se remettre en question au quotidien. J'ai un suivi Qualité avec mes 7 principaux prestataires de service et une coordination au trimestre avec l'ensemble de ces mêmes sociétés. C'est évidemment plus souple de gérer la sous-traitance que des collaborateurs tous métiers confondus. Et en plus nous réalisons des économies sur le long terme.

LB : Pour finir, votre vision de la sécurité depuis 1991 ?

IPV : Elle s'est professionnalisée tant au niveau des dirigeants que des agents de surveillance. L'encadrement s'est renforcé avec des diplômés et des passionnés pour ce métier de la sécurité. A l'époque, j'ai eu peur de certains profils proposés pour faire de la sécurité et même avec certains dirigeants ! Mon idéal ce sont les structures à taille humaine pour tous les atouts de réactivité, de communication ou de proximité.

IPV : Je peux moi aussi vous poser une question ? Vos motivations à rester prestataire depuis quelques années ?

LB : Eh bien le relationnel et la confiance que nous avons su établir au fil des années, un partenariat qui nous a obligé à nous remettre plusieurs fois en question.

« On a des clients qui nous ressemblent ou le prestataire que l'on mérite » répond Isabelle Piazzon-Verneuil !

News DU GROUPE



Nouvelle plaquette pour le Groupe SODESUR

Pour préparer les 30 ans de DPSA en 2010, le Groupe SODESUR, qui s'est étoffé au fil des années de plusieurs structures de services et de main d'oeuvre en constituant une Offre Globale de Sécurité et d'Accueil, a réalisé une nouvelle plaquette. DPSA, EPI, Point Bleu et 3P Formation, Altes Accueil et Tendance Agency ont leur fiche détaillée.
« Toutes les entités du Groupe sont présentées de manière exhaustive pour que chaque prospect y trouve une réponse adaptée » précise Geoffroy Castelnau, son Président.



Pour recevoir la plaquette, appelez le 01 47 31 25 26 ou envoyez votre demande par mail : contact@dpsa-securite.fr

POINT BLEU - ISIG signe un accord cadre avec Pôle Emploi



Notre implication depuis plus de 20 ans dans le domaine de l'insertion professionnelle a fait la différence ! La Direction Régionale de POLE EMPLOI Ile de France a choisi POINT BLEU, dans le cadre d'un groupement de centre présent au comité de Direction de l'UNAFOS, pour signer un Accord Cadre. Point Bleu ISIG va prochainement former des jeunes demandeurs d'emploi dans les métiers de la sécurité, CQP, SSIAP.

Nouveaux Clients du Groupe



Plus d'infos sur la certification sur www.afnor.org

Directeur de la publication : Geoffroy Castelnau - La Lettre Bleue de DPSA est éditée par DPSA Ile de France - 18/22 rue Curnonsky 75017 Paris
Tél 01 47 31 25 25 - Fax 01 47 31 21 00 - dpsa@dpsa-securite.fr - Autorisations Administratives d'exercer n°4179 (anciennement n°60), n°4195, n°4180 - DPSA a été créé en 1980.



DPSA est membre du Syndicat National des Entreprises de Sécurité



DPSA est membre actif du Réseau Entreprendre 92



DPSA est certifiée NF SERVICE PRÉVENTION ET SÉCURITÉ (NF 241)
Services conformes à la norme NF X 50-777 certifiés par AFNOR CERTIFICATION
www.marque-nf.com



DPSA est membre associé de l'ARSEG



L'offre globale de sécurité privée



DPSA soutient "Mécénat Chirurgie Cardiaque"