

« Garantir la qualité des acteurs de ce marché »

NF Service « sécurité privée » ou ISO 9001, que choisir ? Sophie Grzegorek, ingénier certification au sein de l'Afaq-Afnor, fait le point.



Arseg Info : Quel est l'intérêt de choisir une société certifiée NF Service « sécurité privée » plutôt qu'ISO 9001?

Sophie Grzegorek : La certification NF Service « sécurité privée » s'appuie sur une norme métier, conçue par des professionnels et pour des professionnels. Elle définit les bonnes pratiques pour une prestation de sécurité privée de qualité, dans les règles de l'art. C'est l'assurance que le niveau de qualité, traduit en termes d'engagement client,

est atteint. Et les entreprises qui se réfèrent à cette norme ont un niveau de qualité minimal équivalent, les exigences fixées par le référentiel étant identiques pour tous et les indicateurs étant pertinents et lisibles par l'ensemble des parties intéressées. À l'inverse, la certification ISO 9001, qui est une norme délimitant les impératifs en termes d'organisation, n'impose ni les moyens ni les performances : chaque entreprise établit son propre niveau d'exigence en fonction de ses objectifs qualité. Il s'agit là d'une norme généraliste, n'intégrant donc pas les spécificités du métier de la sécurité privée telles que les critères d'intégrité éthique et sociale ou de déontologie. Des critères importants dans un secteur où les prestations sont très inégales. En résumé, dans le cadre de l'ISO, le niveau d'exigence est à la discrétion de la société certifiée, tandis que la norme NF Service est axée sur un métier, avec des conditions clairement définies.

A.I. : Quelles sont les garanties apportées par la certification NF Service « sécurité privée » qui ne sont pas systématiques pour l'ISO ?

S.G. : La certification NF Service permet, à un premier niveau, d'exurger le métier de la sécurité privée de certaines pratiques qui ne

devraient plus exister et de fixer un cadre à même de garantir la qualité et la compétence des acteurs du marché. Ainsi, en effectuant des contrôles au sein de ces sociétés certifiées, nous vérifierions si les engagements définis dans la norme sont respectés, à savoir le respect du cadre réglementaire de la sécurité privée et de la législation sociale, la conformité du service à la réglementation en matière de sous-traitance, ainsi que le respect des exigences en matière de formation et de qualification des agents. Des critères examinés à la loupe lors de tels contrôles. Être dans le cœur même du métier : c'est tout l'intérêt de la démarche NF Service. Côté ISO, seuls les processus que l'entreprise aura définis seront contrôlés, donc le champ de la certification n'est pas réellement connu.

A.I. : Les DRSG peuvent-ils avoir une idée précise de l'activité certifiée ?

S.G. : Oui avec la démarche NF Service « sécurité privée », puisque cette certification concerne l'ensemble de la prestation, de l'offre commerciale à la prise en compte du site client, jusqu'au suivi de la prestation avec la gestion de la satisfaction client. En fait, le champ est précisément défini et ciblé dans le texte. Pour connaître le détail des exigences, pour savoir sur quoi portent la démarche et les contrôles, les acheteurs ont simplement à consulter la norme. En revanche, côté ISO, les sociétés certifiées ont le choix des activités qu'elles souhaitent intégrer dans leur démarche qualité. Il n'est alors pas certain qu'elle couvre l'ensemble des processus opérationnels, c'est-à-dire le parcours client de A à Z. Avantage pour ces sociétés : une plus grande souplesse, mais, pour les clients, les garanties ne sont pas clairement identifiables. À l'arrivée, si les DRSG souhaitent connaître le champ de la certification d'un prestataire ISO, ils doivent se procurer son manuel qualité ou encore interroger cette société. Enfin, dans le cas d'un réseau comprenant plusieurs agences, l'ISO n'oblige pas à les intégrer dans leur ensemble, tandis que NF Service vise à prendre en compte la totalité des agences secondaires. Ce sont des points cruciaux à verrouiller avant de choisir un prestataire ISO. ■

En savoir plus : www.marque-nf.com et www.afnor.fr rubrique normes en ligne.

Vers quelle démarche s'orienter ?

	ISO 9001	NF Service « sécurité privée »
Principe	<ul style="list-style-type: none"> • Démarche individuelle dans le cadre d'une norme générique, applicable à tous les secteurs d'activité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Démarche personnelle dans le cadre d'une norme collective spécifique à la profession. Une certification adaptée au métier.
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> • Plus grande adaptabilité aux processus de l'entreprise : la norme décrit ce qu'il faut faire, mais elle laisse le choix sur la manière de le faire. • Possibilité de certifier toutes les activités ou d'en limiter le champ et le périmètre. • Adaptée à un marché plutôt international. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre plus simple, pas de dispersion, le référentiel décrit ce qu'il y a à faire et comment le faire sur le cœur de métier. • Homogénéisation des pratiques : l'acheteur saura quoi attendre de la prestation, il saura précisément ce qu'il achète. • Mise en place plus simple et plus économique.
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> • Le client n'arrive pas forcément à faire la différence du niveau d'exigence entre prestataires certifiés ISO. • Plus complexe et plus longue, la mise en place nécessite un gros travail d'interprétation de chaque exigence de la norme, pour l'adapter aux spécificités du secteur d'activité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le champ étant clairement défini, il se limite aux entreprises privées de prévention et de sécurité exerçant de la « surveillance humaine », donc toutes les autres activités de l'entreprise ne sont pas concernées par la certification. • Obligation d'intégrer l'ensemble des établissements ayant une activité similaire dans le périmètre.

Ces certifications sont complémentaires : NF Service certifie un métier et ses procédures spécifiques, la certification ISO 9001 valide un système d'organisation.