

La prestation de service des entreprises privées de surveillance humaine

La certification Engagement de service offre des garanties aux donneurs d'ordres leur permettant de sélectionner leur prestataire en toute confiance : professionnalisme, traçabilité, transparence, déontologie, suivi de la prestation constituent les principaux engagements de QualiSécurité.

La certification QualiSécurité, marque de professionnalisme

Créé à l'initiative du SNES (Syndicat National des Entreprises de Sécurité) et **élaboré avec l'ensemble des professionnels et acteurs du secteur**, le référentiel QualiSécurité -REF 215- définit un socle commun d'engagements de service pour les prestations des entreprises privées de surveillance humaine.

Issue des attentes des donneurs d'ordres, la certification clarifie les prestations de services des entreprises de sécurité privée et définit un niveau de qualité de service acceptable par tous.

Les entreprises s'engagent

Les entreprises privées de surveillance humaine, de toutes tailles, avec la certification QualiSécurité **s'engagent vis-à-vis de leurs clients à** :

- Prendre en compte la demande de prestation,
- Conseiller dans le choix de la prestation de surveillance humaine,
- Proposer une offre commerciale écrite en adéquation avec les attentes et les besoins,
- Etablir un contrat clair et précis pour l'entreprise,
- Personnaliser la Relation Client par la nomination d'un interlocuteur en charge de la mise en œuvre de la prestation,
- Garantir la mise en œuvre de tous les moyens et compétences nécessaires et utiles à la réalisation de la prestation,
- Garantir le suivi de la prestation sur le site,
- Mettre en place les moyens de contrôles de la prestation, afin de garantir le respect du contrat,
- Garantir, en fin de contrat, la passation de la prestation dans les meilleures conditions.

Avec la certification QualiSécurité, saisissez l'opportunité :

- de répondre aux attentes des donneurs d'ordres en terme de qualité des prestations,
- de se différencier sur le marché de la sécurité par des pratiques qualitatives reconnues par un organisme indépendant et impartial, représentant en soi un avantage concurrentiel,
- d'améliorer et d'optimiser ses process internes,
- de participer à la progression de la profession et l'amélioration de son image.

Entreprises privées de surveillance humaine et leurs clients : les bénéfices de la certification

1^{er} palier de certification et présentée comme étant la petite sœur de la NF Service « Entreprises privées de prévention et de sécurité » (NF241), la certification QualiSécurité permet :

- de donner des critères d'achat précis,
- de professionnaliser les entreprises,
- de clarifier les relations clients - prestataires en créant un langage de référence commun,
- de définir un niveau de qualité constant que le prestataire s'engage à fournir,
- d'apporter la preuve de l'intégrité éthique et sociale du prestataire : le respect du cadre réglementaire de la sécurité privée et de la législation sociale.

Obtenir la certification QualiSécurité

Pour bénéficier de la certification QualiSécurité, votre entreprise doit se soumettre à des contrôles stricts réalisés par des auditeurs qualifiés. 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.