

Pourquoi une marque NF Service ?

"ENTREPRISES PRIVÉES DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ"

Dans un contexte de marché 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 valoriser son professionnalisme et l'image du secteur.

Elle a développé, avec AFNOR Certification, la marque NF Service « Service des entreprises privées de prévention et de sécurité ».

Objectifs : établir des relations claires entre donneurs d'ordre et prestataires, et fournir des services transparents et de qualité.



Les caractéristiques de la certification NF Service «Service des entreprises privées de prévention et de sécurité» sont basées sur la norme NF X 50-777.

Qu'est-ce que la marque NF Service ?



La marque NF Service est une marque de certification volontaire, fruit d'une démarche de professionnels décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients.

Elle répond aux attentes des consommateurs ou des professionnels et garantit la qualité, la fiabilité et le sérieux du service fourni. Elle certifie des services de toute nature, destinés au grand public comme aux professionnels. Elle distingue les meilleurs services.

Signe de reconnaissance et gage de confiance, la marque NF Service rassure les consommateurs ou les professionnels dans leur choix.

La marque NF Service est délivrée par AFNOR Certification.

www.marque-nf.com

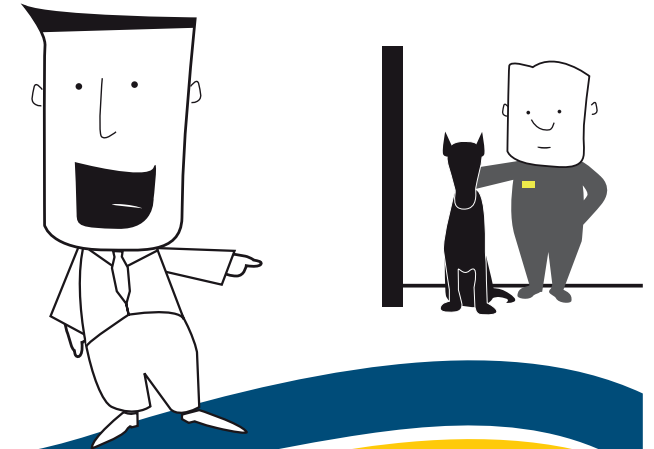
NF est une marque du Groupe AFNOR

11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis cedex
Tél. +33 (0)1 41 62 80 00
Fax +33 (0)1 49 17 90 00
www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

NF SERVICE

Entreprises privées
de prévention
et de sécurité



ET LE MONDE EST PLUS SÛR.

Les garanties

Accueil :

courtoisie, écoute, identification et analyse des besoins du client.

Engagements contractuels :

définition, lisibilité, compréhension de l'offre commerciale, le conseil, la vente.

Réalisation de la prestation :

préparation et exécution du service, respect des consignes, compétences du prestataire garanties par une formation appropriée du personnel.

Organisation et formalisation du suivi :

réunions qualité périodiques et régulières avec le client.

Contrôle interne de la prestation

Analyse de la satisfaction client sur la prestation fournie :

moyens humains, matériels et organisationnels
traitements des réclamations, envoi d'enquêtes de satisfaction...



" ENTREPRISES PRIVÉES DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ "



Les engagements qui font la différence

intégrité
confiance
professionnalisme
protection

- 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, Pôle Emploi) ;
- 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.

Les contrôles réguliers



Pour **garantir un niveau de qualité constant** du service, AFNOR Certification effectue **des contrôles annuels**, alternativement :
- Un **audit** pour vérifier la qualité de la prestation et les moyens mis en œuvre afin de fournir un service conforme,

- La **mesure de la satisfaction des clients** du prestataire de service, afin de vérifier le niveau de qualité perçue ou sa conformité aux attentes.

Si le service n'est plus conforme aux caractéristiques fixées, AFNOR Certification retire la certification NF Service.