



Il faut créer des services.  
Et distinguer les meilleurs.



Et le monde est plus sûr.

## NF Service "Service des entreprises privées de prévention et de sécurité"



### Pourquoi une marque NF Service pour les entreprises 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". Une véritable transparence des relations entre donneurs d'ordre, prestataires et services fournis est aujourd'hui établie.

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.

### Les garanties

- ➔ 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: réunions qualité périodiques et régulières avec le client,
- ➔ 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...).

### Les engagements de service

- ➔ 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 auprès des sociétés certifiées, 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.

***Toute utilisation abusive du logo NF Service fait l'objet de poursuite et est punie par la loi.***

**Un prestataire certifié NF Service se distingue grâce au logo**



NF Service est une marque du Groupe AFNOR

[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)