

Les directeurs sécurité expliquent leurs bonnes pratiques



12€

Agora Fonctions, Agora des directeurs sécurité et En Toute Sécurité publient un livre consacré aux bonnes pratiques opérationnelles des directeurs sécurité vis-à-vis de leurs prestataires en surveillance humaine

Les trois thèmes abordés :

- Comment bien choisir ses prestataires ?
- Quels contrôles sont mis en place pour s'assurer de la qualité des prestations ?
- Quelles relations de confiance sont nouées ?

31 professionnels témoignent

Un guide pédagogique, descriptif et analytique



31 professionnels témoignent

**Surveillance humaine :
Les bonnes pratiques
opérationnelles
des directeurs sécurité**

AGOR  ONCTIONS |  entoutesécurité

56 **Thème 2**

Thème 2
Quels contrôles mettez-vous en place de la bonne qualité des prestations ?

Patrick de la Guéronnière
Fiac

Nous sommes très attentifs au taux de prestation : l'ennemi Fiac ne doit pas l'activité totale de l'entreprise, ce qui supporte. Outre les audits de qualité de service sur le plan financier. Nos équipes se rendent sécurité et sur un ou deux sites afin d'avoir possible.

Précisons que les décisions sont toujours prises direction des achats.

Par ailleurs, la sous-traitance est contractualisée en espère de notre part pour des prestations. Nos conditions de règlement sont à 30 jours, mais tendent vers un délai plus court. Le montant total de nos contrats de gardiens France mais grimpé à 37 M€ si l'on intègre tous les contrats signés hors de l'Hexagone signés en France, sauf sur les questions adhésions sont souvent différentes d'un pays à l'autre. Enfin, le contrat impose au prestataire d'être dont la fréquence varie en fonction du nombre de contrôles variant de deux à cinq par mois et une équipe dédiée.

Loïc Poucel
Région des Mairies Nouvelles - Grand Paris

Nous vérifions en première lieu si chaque bien passé — et réussi — le test QCM. Nous effectuons également des rondes de prestation remplie est conforme à nos exigences, absence de discussion inutile entre les agents, usage du té-

léléphone mobile, qualité de l'accueil ou toute autre indicateur. Un constat est immédiatement dressé une réunion hebdomadaire avec le prestataire afin d'écarter. Une fois par mois, nous organisons un contrôle des connaissances sur la base de notre test QCM.

Nous avons mis en place un seuil maximal de sous-traitance pour les remplacements d'agents ou lors de prestations exceptionnelles. Mais comme pour tous les agents, chez nous, la société prestataire doit être formée à nos besoins et ses agents être titulaires de notre agrément.

Le turn-over est toléré uniquement durant les périodes d'exposition, mais au moins les deux tiers des effectifs conservés. Bien entendu, chaque nouvel agent, doit effectuer un stage d'une semaine et posséder notre agrément.

Keolis Lyon
Purto Auguste

Nous devons avoir un regard extrêmement attentif sur les prestations, car les entreprises de sécurité véhiculent un image mais aussi celle de Keolis. Les contrôles des prestations par une cellule dite des « moyens complémentaires » Département Coordination des Moyens, l'un des trois départements sécurité. Ce service comprend quatre agents. Ce fait sur le terrain que les prestations sont bien en conformité des charges. Si ce n'est pas le cas, nous envoyons immédiatement une lettre de rappel qui peut aboutir à nos remarques ne sont pas prises en compte. Ces contrôles totalement inspirés — de jour comme de nuit — et systématiquement effectués par des agents d'effectifs impédiments un problème de comportement d'un agent, il est hiérarchique pour relève immédiate.

Une clause de nos contrats interdit la sous-traitance.

104 **Portraits**

BNP Paribas
Rolande Lecocq de la Frémondrière
RESPONSABLE SÉCURITÉ SÛRÉTÉ FRANCE



Diplômée de l'École Supérieure de Commerce de Marseille et de l'Institut Technique de Banque, Rolande Lecocq de la Frémondrière, 60 ans, a effectué toute sa carrière au sein du groupe BNP Paribas. Elle débute en 1973 comme manager d'équipe à Marseille dans des fonctions de back office pour passer en région parisienne à l'Inspection générale en 1977. Sept ans plus tard, elle s'occupe de la conduite de projets bancaires puis devient responsable gestion et ressources humaines en groupe d'agences et en 1990 prend le poste de gestionnaire individuelle de carrière et responsable gestion collective France. Elle est nommée en 1998 directeur d'un centre de traitement de l'éditique et de la télématique à Nancy puis directeur d'une plateforme du centre de relations clients à Orléans en 2001. Cinq ans plus tard, elle devient responsable des relations sociales pour les fonctions supports et des back office en région parisienne, tout en étant président du comité d'établissement.

Depuis 2009, elle est responsable sécurité sûreté France sur un périmètre comprenant les 2000 agences bancaires, les 500 adresses d'immeubles de bureaux et data centers, de même que le pilotage de la station de télésurveillance. Ce périmètre emploie un total de 64 000 collaborateurs.

Ils nous ont répondu : Accor, Aéroport de Grenoble, Afssaps, Altran Technologies, American Express, Bibliothèque nationale de France, BNP Paris, Bombardier Transport, Celio, Coca Cola Entreprise, Congrès et Expositions de Bordeaux, Crédit Agricole Nord Pas-de-Calais, Dachser France, Ed/Dia, Fnac, GDF Suez, Go Sport, Groupe Cofidis Participations, Hôtel Marriott Champs Elysées, HSBC France, IBM France, Ikea, Keolis Lyon, La Voix du Nord, LCL, Office Depot, Rectorat de l'académie de Bordeaux, Réunion des Musées Nationaux-Grand Palais, Société d'exploitation de la Tour Eiffel, TNT Express France, Transpole Lille.

BON DE COMMANDE

Je commande exemplaires du livre « **Les bonnes pratiques opérationnelles des directeurs sécurité** » au prix de 12 € TTC l'unité (port non compris, TVA 5,5%), soit un montant de € TTC, auquel s'ajoute 4,16 € de frais de port par exemplaire, soit un total de € TTC.

Je joins un chèque à l'ordre d'Agora Clubs ou d'En Toute Sécurité qui me fera parvenir une facture acquittée et la commande.

Nom Prénom

Fonction E-mail

Entreprise Activité

Adresse

Code postal Ville Téléphone Fax

Agora Clubs

42, avenue de la Grande Armée - 75017 Paris
Tél. : 01 47 42 76 60

En Toute Sécurité

46, rue de Douai - 75009 Paris
Tél. : 01 40 16 04 03

Date, signature et cachet