

Toute l'équipe de DPSA Ile de France vous souhaite une excellente année 2013 !

## EDITO GEOFFROY CASTELNAU

### Savoir rendre service...



pour faire partie du tout petit nombre des structures de surveillance humaine (16 certifiées NF X 50-777 en France.

Grâce à une croissance maîtrisée, nous pouvons continuer sur le chemin de la qualité, sans sureffectif mortifère pour nombre de nos confrères.

De plus, après un an d'existence de notre Conseil de l'Ordre le CNAPS, nous avons bon espoir de voir les officines disparaître (plus de 600 entreprises ont été contrôlées, ce chiffre passera à 1000 d'ici début 2013), et apprécier enfin un marché assaini. Notre ministre de tutelle est même venu assister à une réunion mensuelle du CNAPS : beau signe d'intérêt pour notre secteur d'activité.

En cette année 2012 qui s'achève, DPSA a très souvent rendu service à de nouveaux clients qui se trouvaient dans des situations difficiles, sans toujours savoir à quel point...

Ce fût un vrai plaisir d'aider, de remettre à niveau, de mettre en conformité des contrats de surveillance existants.

En octobre dernier, DPSA a brillamment réussi son audit de renouvellement AFNOR

En définitive, tout irait bien, voire mieux si le législateur arrêta d'alourdir sans cesse les charges des entreprises, de leurs salariés et de leurs pauvres patrons.

Notre masse salariale représentait 85% de notre chiffre d'affaires, comment ferons-nous demain si celle-ci augmente à 90% pour vous rendre service ? Vive 2013...

## INTERVIEW CLIENT



### CYRIL ADAM

RESPONSABLE DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL



Lieu d'étude et de recherche situé au cœur de Paris, le Collège des Bernardins est une institution cistercienne datant du XIII<sup>ème</sup> siècle. C'est le Cardinal Lustiger qui en 2008, a redonné sa fonction initiale à ce haut lieu. Aujourd'hui, les activités y sont nombreuses et variées, mais ce n'est pas un lieu de culte.

Cyril Adam, responsable de l'environnement de travail de l'établissement, précise pour la Lettre Bleue les vocations du site et les raisons pour lesquelles il a recours à la sécurité privée pour en assurer la pérennité.

>>> À LIRE AU VERSO



Votre Qualité des notre Accueil

# Altes

ACCUEIL

ACCUEIL EN ENTREPRISE  
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE  
STANDARD BILINGUE  
GESTION HÔTELIÈRE  
ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE  
ASSISTANCE SERVICES GÉNÉRAUX  
COURRIER  
CONCIERGERIE

01 47 31 42 08

www.altes-accueil.fr

## PARTENAIRE DPSA

### CHRISTOPHE MASSARE

INGÉNIEUR Q.S.E EXPERT



Le métier de qualicien est d'origine récente et les cursus dédiés à la qualité n'existent que depuis quelques années. Les hommes et, depuis environ une décennie les femmes qui l'exercent, étaient initialement issus du monde industriel où ils remplissaient des fonctions d'inspecteur ou de contrôleur qualité plutôt centrées sur les produits et non sur les services. Ce sont les circonstances qui m'ont amené à devenir ingénieur Q.S.E. (Qualité - Sécurité - Sûreté - Environnement) expert et à découvrir la sécurité privée et ses problématiques.

**LB :** Vous avez participé à la création de QualiSécurité en 2008-2009, qu'en retenir-vous ?

**CM :** La branche professionnelle avait pour volonté d'élever le niveau de qualité des prestations fournies aux clients. C'est l'une des composantes majeures de la professionnalisation des métiers de la sécurité et participer à ce projet pour les « tirer vers le haut » était un challenge intéressant.

Une importante expérience vécue dans le secteur du travail temporaire confronté en son temps aux mêmes « obligations de survie » m'a encouragé à me tourner vers cette activité elle aussi, à forte dimension humaine.

**LB :** Quel est votre sentiment sur tout ce qu'il se passe dans le domaine de la sécurité privée depuis 10 ans ?

**CM :** Le fait marquant, encore une fois : tirer le métier vers le haut, et par étapes. C'est donc une vraie mutation qui a cours depuis quelques 5 ans (CQP - SSIAP - Carte Professionnelle - métiers repères) : cadre juridique spécifique, qualifications métiers, formations obligatoires, certifications par tierces parties indépendantes. Il est donc logique que le législateur se soit emparé du sujet par la création du CNAPS. Grâce notamment à ce nouveau Conseil de l'Ordre, vos entreprises n'auront plus le même profil dans les 10 ans à venir.

>>> SUITE AU VERSO

## FIL ROUGE

IL EST HISTORIQUE DANS LES ENTREPRISES DE TOUJOURS FIXER LES HORAIRES DES AGENTS DE SURVEILLANCE EN FONCTION DES PLAGES HORAIRES DES HÔTESSES DE JOUR.

### CONTACT

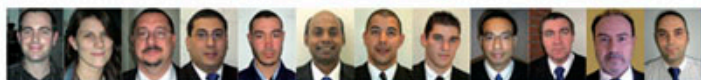
Cela entraîne des surcoûts par la présence de deux agents chaque nuit pour réaliser 14 heures, voire 16 heures de service.



JEAN TOUVET,  
jtouvet@dpsa-securite.fr

**ORGANISEZ VOTRE ACCUEIL AU MINIMUM EN 2 X 6 H SANS PAUSE DÉJEUNER...**

Vous disposerez donc de 12 heures de présence sécuritaire la nuit. Vous réaliserez ainsi de grosses économies et vous éviterez également la non qualité en sécurité et en accueil. De plus, vos prestataires ne pourront qu'être reconnaissants de cette répartition homogène.





**CHRISTOPHE MASSARE**  
INGÉNIEUR Q.S.E. EXPERT

**LB :** La trentaine de sociétés de sécurité humaine certifiée NF-ISO ou QualiSécurité est-elle mieux armée face à la crise ?  
**CM :** Elles ne le sont pas du simple fait de leur certification, mais parce qu'elles savent développer des organisations et des pratiques plus efficaces que d'autres. Ne constatons-nous pas actuellement la disparition de belles sociétés certifiées (MAYDAY-SPGO), la certification ne suffit pas !

**LB :** Une bonne organisation permet-elle des gains de productivité ?  
**CM :** C'est sa vocation première ! Dans un marché où les niveaux de prix sont trop bas et la concurrence exacerbée, l'un des leviers majeurs pour être plus productif et assurer la rentabilité de ses prestations est la maîtrise de ses organisations.

*Les entreprises de sécurité certifiées produisent logiquement plus de valeur ajoutée*

**LB :** Comment les clients bénéficient-ils de ces organisations ?  
**CM :** Les entreprises de sécurité certifiées produisent logiquement plus de valeur ajoutée. Elles se dotent pour cela de moyens plus performants pour mieux affronter la crise. Elle doit également apporter l'assurance de leur engagement à respecter la législation et la réglementation, prérequis majeur en matière de qualité ! La rigueur du cadre normatif contribue à tout cela s'il est utilisé avec intelligence. Enfin, cela doit conduire à davantage de créativité, d'innovations par rapport à ceux dont les préoccupations sont ailleurs. C'est par conséquent, un facteur de différenciation.

**LB :** Quand pourra-t-on donner un signe fort au législateur, aux donneurs d'ordre sur le bienfait d'une normalisation métier comme la NF X 50-777 ?  
**CM :** C'est déjà fait avec une norme (NF) dont la nécessaire révision n'est pas achevée et un référentiel (ASC 215) tous deux centrés sur le cœur des métiers de la surveillance et de la sécurité privée. Peut-être serait-il bon, avant de développer tout autre dispositif, de dresser l'état des lieux de l'existant et des bénéfices à en retirer. Beaucoup d'entreprises courageuses se sont engagées dans ces démarches contraignantes tant au plan organisationnel qu'économique, ce n'est pas rien face à la crise d'aboutir rapidement à une certification. Malgré cela, les signes d'encouragement sont forts, j'en prends pour preuve les quelques 90 entreprises qui ont d'ores et déjà suivi au sein du SNES le cursus conduisant à la certification QualiSécurité et qui concourront sans nul doute dans les mois à venir à l'obtention de cette reconnaissance officielle.

**LB :** Le SNES est le seul à soutenir ces normes qualité, qu'en est-il du législateur, de l'autre syndicat ?  
**CM :** Je ne doute pas que le législateur cherche sous peu à utiliser ces ressources, pages de professionnalisme et complémentaires à ses légitimes exigences en matière de qualité. Il reste à souhaiter que toutes les organisations professionnelles s'interrogent elles aussi sur leur intérêt et sur celui de leurs adhérents, à tirer parti de ce type de démarche.

**LB :** Vous êtes formateur de chefs d'entreprises de sécurité qui s'orientent vers la qualité, quelle est votre opinion ?  
**CM :** La qualité fait son chemin, surtout en période de crise. C'est une tendance de plus en plus marquée, une prise de conscience des opérateurs. L'arrivée du CNAPS est aussi un facteur encourageant les chefs d'entreprises à s'engager dans ces démarches.

**LB :** Que pouvez-vous dire aux acheteurs pour qu'ils privilégient la qualité face au prix dans leur choix final ?  
**CM :** Modifiez, en le pondérant, votre comportement afin que le prix soit seulement une composante de la valeur ajoutée attendue, non une fin en soi et l'unique critère de choix ! Ne nous leurons pas, si les non-qualités sont génératrices de coûts pour le prestataire, elles le sont surtout pour son client du fait des conséquences économiques, juridiques (exemple des appels en responsabilité) et sociales qu'elles ne manquent jamais d'entraîner !

**LB :** Les leaders de la profession refusent parfois toute implication dans un processus qualité, pourquoi ?  
**CM :** Beaucoup s'y sont essayé, certains en sont revenus. Dans ce cas, cela tient souvent à une perception erronée de la qualité vue sous l'angle seul de la certification, ceci conduisant de fait à l'inaptitude à valoriser leurs démarches auprès des acheteurs. Leur croissance externe permanente souvent mal maîtrisée, complexifiée par la mixité des différentes cultures d'entreprises ne favorise pas non plus la mise en place d'une démarche qualité partagée par le plus grand nombre.

**LB :** Et pour conclure sur DPSA ?  
**CM :** La maturité de la démarche qualité chez DPSA est matérialisée par deux situations bien marquées : Elle est d'abord considérée par ses collaborateurs comme inachevée, ensuite, le maintien de la certification ne constitue plus aujourd'hui un critère de choix qualitatif pour les clients déjà acquis bien qu'elle soit un facteur de différenciation au regard des marchés restant à conquérir. Une belle forme d'aboutissement pour DPSA, dont l'avenir reste prometteur après 32 ans d'existence, puisque l'ambition de rester une jeune entreprise se renouvelant sans cesse, demeure !



*La qualité est une tendance de plus en plus marquée, une prise de conscience des opérateurs*

INTERVIEW CLIENT >>> SUITE



**CYRIL ADAM**  
RESPONSABLE DE  
L'ENVIRONNEMENT  
DE TRAVAIL



**LA LETTRE BLEUE :** Quelle est la vocation, le budget du Collège ?  
**CA :** Nous formons des séminaristes, assurons l'hébergement de l'école cathédrale en dispensant des cours publics de philosophie, de théologie et de langues anciennes. Nous proposons également des activités culturelles (théâtre, cinéma, concert, ...) et événementielles. Les entreprises privées peuvent louer tous nos espaces et auditoriums. Nous disposons d'un pôle de recherche comprenant 6 départements. Les mardis des Bernardins, débats sur les sujets de société, sont retransmis sur la chaîne KTO. Pour autant, le budget du Collège est très limité, aux alentours de 5 millions d'euros. Il est constitué des recettes des activités du Collège et de ses partenaires, mais aussi du mécénat d'entreprises et de particuliers. Il y a 30 permanents, et plus de 150 bénévoles à nos côtés. La sécurité fait partie du budget de fonctionnement de cet ERP.

**LB :** Comment avez-vous été amené à travailler ici ?  
**CA :** Après des responsabilités EMEA (Europ Middle East & Africa) en tant que DET (Directeur Environnement de Travail), ma volonté était de retrouver une mission, un sens à mon activité professionnelle. Par chance, une annonce parue au bon moment m'a permis d'atteindre ce but. Le Collège est un moteur pour l'évolution de notre société, et j'ai voulu y participer.

**LB :** Quelles sont les problématiques de sécurité de cet ERP ?  
**CA :** La première est que le site ouvre ses portes 7 jours/7, de 10h à 18h, du lundi au samedi et de 14h à 18h le dimanche. Nous accueillons environ 200.000 visiteurs par an et 5.000 étudiants. La difficulté est le mélange de type d'ERP de différentes catégories : nous avons un auditorium de 234 places, des salles de formation, un lieu de restauration ouvert au public, un espace d'exposition, et des activités culturelles et événementielles... Tous les intervenants doivent respecter les différentes règles de sécurité, ce qui n'est pas toujours évident. A ce jour, nous n'avons eu aucun incident majeur. Notre premier risque est la surcapacité en fonction des événements que nous organisons. Enfin, de nombreux VIP nous rendent visite et nous devons veiller à leur pleine sécurité.

**LB :** Dans ce lieu aussi particulier, comment choisissez-vous vos fournisseurs ?  
**CA :** Nous bénéficions d'un groupement d'achat : Le CEDRE, qui fédère des établissements chrétiens à travers toute la France : écoles, communautés religieuses, diocèses, maisons de retraites, sites de pèlerinages. De nombreuses activités y sont proposées à un prix inférieur de 30% par rapport au prix public. Au Collège, la mise en place d'Appels d'Offres de grands groupes est effective depuis mon arrivée. Par ailleurs, nous recherchons un état d'esprit, une mentalité adaptée au caractère du site où l'homme occupe une place importante. DPSA n'a pas été choisie parce qu'elle était moins chère, mais parce que les valeurs qu'elle défend correspondent aux nôtres.

**LB :** Comment donner envie à nos lecteurs d'assister aux conférences, de découvrir ce site ?  
**CA :** Ce lieu est magique, il fait partie du patrimoine architectural du vieux Paris. Tout visiteur est d'emblée séduit par la beauté de ce bâtiment du XIIIème siècle, couronné en 2010 du Grand Prix Europa Nostra qui distingue les plus belles restaurations architecturales dans toute l'Europe. Cet ancien Collège cistercien s'impose aujourd'hui comme l'un des monuments patrimoniaux les plus en vue du cœur de Paris et l'un de ses édifices culturels les plus originaux. Nous y proposons une grande variété de sujets et de débats, animés par des intervenants de qualité. Je vous invite à visiter notre site - www.collegedesbernardins.fr - , la curiosité fera le reste. Faites-moi appeler au cours de votre passage, je me ferai une joie de vous accueillir !

**LB :** Quelle est votre vision de la sécurité privée en 2012 ?  
**CA :** C'est une industrie en danger : de trop nombreux acteurs et pas assez de leaders. Tout le monde fait de tout, il manque des spécialistes pour chacune des facettes de la sécurité. Par ailleurs, le tarif reste malheureusement bien souvent le premier critère de choix dans ce métier de services. Vous avez un rôle de conseil indispensable, et beaucoup ne vendent que des heures. La solution réside dans un changement de mentalités des décideurs, qui achètent un prix et non un service. De plus, la crise actuelle augmente ces dangers en faisant baisser les marges des entreprises. Les 35 heures ont cassé votre métier, et mon souvenir en tant qu'Agent de Sécurité me permettrait à l'époque d'effectuer jusqu'à 72 heures par semaine pour financer mes études supérieures ! La disparition des heures supplémentaires ne va pas arranger cela. Le règlementation du travail pour votre activité ne permet pas à vos agents de survivre avec un seul métier ou un seul employeur ! C'est dommage car c'est un beau métier, passionnant, évolutif, et dans lequel la formation est omniprésente. Par exemple, en Grande Bretagne, les managers de la DET sont souvent d'anciens ADS ou d'anciens militaires.



**LB :** Quelles sont vos pistes de progrès concernant votre prestataire de sécurité en place ?  
**CA :** Il faudrait plus de flexibilité. On demande aux agents de faire partie de l'équipe du Collège tout en restant salariés de DPSA. Il serait souhaitable d'avoir toujours plus d'informatique, comme un portail client avec les plannings, les formations, le suivi des réunions qualité sur un serveur WEB. La main courante informatique DPSA sera en place dans les jours à venir, 6 mois après la prise de contrat de NEO par DPSA.

**LB :** Quel est le plus gros risque présent sur votre site ?  
**CA :** A ce jour, l'intrusion de SDF représente un souci important car nous sommes ouverts à tous. Ce phénomène risque d'augmenter si la crise se poursuit. Nous déplorons quelques vols « opportunistes » ; nos quatre années d'existence et l'affluence se renforçant de jour en jour. Nous avons aussi des jeunes qui investissent notre jardin à nuit.

**LB :** Le rôle de DPSA, sa qualité de service, se ressentent-ils au quotidien ?  
**CA :** Les missions de vos agents sont multiples mais le personnel de terrain a un rôle spécifique au centre, aidé de bénévoles. Ils sont garants des événements. DPSA rassure les différents intervenants par leur présence, d'autant plus qu'il n'y a pas de turnover. Nous organisons des événements presque tous les jours ce qui engendre beaucoup de prestations complémentaires. Nous avons toujours les mêmes agents ayant la connaissance du lieu et des intervenants. La preuve de la réussite de DPSA : « La sécurité n'est plus un sujet ». A l'inverse, NEO était l'exemple type de ventes d'heures sans encadrement ni dirigeant présent ! Le passage régulier de contrôleurs sur notre site est un phénomène nouveau et appréciable, et le fait que DPSA nous transmette, en toute transparence, les rapports de ceux-ci est une agréable surprise. Enfin, lorsque l'on découvre un encadrement DPSA dédié au processus des consignes, c'est un vrai plus, surtout quand il y a tout à créer !

*«On demande aux agents de faire partie de l'équipe du Collège tout en restant salariés de DPSA»*

DU XIIIÈME ... AU XXIÈME SIÈCLE...

C'est à un moine d'origine anglaise, Etienne de Lexington, abbé de Clairvaux, que revient de créer en 1245 le Collège des Bernardins, pour servir de lieu d'étude et de recherche. Pendant plus de quatre siècles, le Collège des Bernardins contribuera au rayonnement intellectuel de la ville et de l'Université de Paris.

A partir de ce XIXème siècle le Collège est devenu une caserne de pompiers jusqu'aux années 1980. Construit sur un marais instable et affaibli par le temps, le bâtiment a failli être détruit. Etrangement, le fait d'avoir été une caserne de pompiers, a participé à la sauvegarde de ce patrimoine. Les murs construits à l'intérieur du Collège ont permis au bâtiment de ne pas trop bouger au fil des années. Après 4 ans d'études, 4 ans de travaux et notamment la mise en place de 300 micropieux afin d'éviter l'enfoncement, 50 millions d'euros d'investissement, le site a enfin retrouvé son âme.

L'architecture intérieure a été conçue par WILMOTTE, réunissant un mariage entre l'ancien et le moderne pendant que l'architecte des Monuments Historiques, Hervé Baptiste, réalisait le challenge de la rénovation de l'enceinte.

En septembre 2008, la nouvelle ouverture du site a été inaugurée par Benoît XVI.



NOUVEAUX CLIENTS DU GROUPE

De nouveaux clients nous font désormais confiance :



UN DEVIS ? UN AUDIT ? UNE ÉTUDE ?  
**Contactez Jean-Jacques Lainé,**  
jjlainé@dpsa-securite.fr  
ou 01 47 31 25 26