

# REVUE DE DIRECTION N°14

13 Novembre 2015

(Annexe 5)

## **FONCTIONNEMENT DES** **PROCESSUS**

- Cartographie des processus
- Tableau des processus

PD1 – Engagement de la Direction      ⇨      Pilote PDG  
Communication      ⇨      Pilote DG - RQ

PD2 – SMQ      ⇨      Pilote RQ

Gestion et maîtrise des documents      ⇨      Pilote RQ  
Synthèse + procédures obligatoires + enregistrements exigés par la norme

PS0 – PC      ⇨      Pilote Mme CHAILLOUX (partante) Synthèse + Indicateur

PS1 – R.H. et Formations      ⇨      Pilote DG Synthèse + Indicateur  
Melle MUS Formations

PS2 – Achats et gestion des matériels  
⇨ Pilote Mme JAILLETTE/Mr DA GIOZ  
Synthèse + Indicateur

PR0 – Clients      ⇨      Pilote Mme TRIDEAU      Synthèse + Indicateur

PR1 – Surveillance et gardiennage      ⇨      Pilote Mr BERTIN  
Synthèse + Indicateur

PR2 – Interventions      ⇨      Pilote Mr DONGU      Synthèse + Indicateur

PR3 – Rondes      ⇨      Pilote Mr CHARLIER      Synthèse + Indicateur

## **PD1 – Engagement de la Direction**



## **Pilote PDG**

La Direction continue de marquer sa volonté de poursuivre la démarche de management de la qualité mise en place afin de mieux répondre aux attentes de ses clients.

Les ressources nécessaires ont été dégagées pour la mise en œuvre du système afin d'en assurer un suivi rigoureux qui ne s'est pas relâché depuis 2004.

La revue de direction marque un temps fort dans la vie de l'entreprise. C'est l'occasion d'un examen approfondi du fonctionnement du système et de son efficacité par rapport aux objectifs fixés.

Elle détermine les actions nécessaires dans le domaine prévisionnel d'amélioration continue de la qualité.

La Direction a défini sa politique qualité qui s'appuie sur trois axes stratégiques :

- 1) Assurer l'amélioration continue de la satisfaction des clients.**  
**Maintenir nos certifications ISO, CSR et notre participation au Pacte Mondial de l'ONU.**
- 2) Assurer la formation de chacun des personnels.**
- 3) Développer l'implantation commerciale à l'intérieur des secteurs géographiques actuels, tout en assurant la rentabilité des prestations.**

La politique et ses orientations sont traduites en objectifs au niveau des processus concernés. 2014 a vu notre groupe obtenir une certification « Responsabilité Sociétale des Entreprises » de la part d'ECOVADIS. Ce label nous permet de démontrer à nos clients que nous avons une recherche permanente d'amélioration continue de la qualité. En 2015, notre adhésion au GLOBAL COMPACT de l'ONU démontre notre volonté de poursuivre notre politique sociétale et environnementale.

Et c'est par rapport aux résultats obtenus, qu'est mesurée l'efficacité des processus du système.

La Direction accompagne ces dispositions pratiques pour le développement dans l'entreprise, d'une véritable culture de la satisfaction de nos clients et de rigueur dans l'exécution de nos prestations qui est, sans aucun doute, l'image de marque de l'AES dans la région.

Un gros effort de chacun de vous a permis d'obtenir le maintien de notre agrément en février 2015.

La prochaine échéance se situe en février 2016 pour un audit de renouvellement. **La version 2015 de l'ISO 9001 nous donne 3 ans pour réussir la transition.**

La Direction compte sur vous pour maintenir le cap et passer cette échéance avec succès.

Les ressources nécessaires seront étudiées de la manière suivante :

- Les ressources Humaines dans le processus PS1 (ressources humaines)
- Les ressources Matérielles dans le processus PS2 (achats et gestion des matériels).

## **- Communication**

⇒ **Pilote DG - RQ/AQ**

Afin d'assurer une bonne communication aussi bien descendante qu'ascendante un dispositif a été mis en place.

### **→ Panneaux d'affichages**

Les résultats par rapport aux objectifs sont affichés dans les locaux de l'entreprise, (en général bien tenus), il est cependant essentiel de les tenir à jour (élimination immédiate des infos périmées). Il existe des panneaux dans nos annexes de Draguignan et Ste Maxime.

### **→ Note d'information trimestrielle**

Mise directement sur notre site internet, elle est consultable à tout moment par les salariés. De plus, chaque site reçoit un exemplaire papier.

Elle regroupe le volume d'activité, le bilan des incidents et des dysfonctionnements, les formations planifiées, les réunions du Comité d'Entreprise et du Comité d'Hygiène de Sécurité et de Condition de Travail, la vie des salariés (mariages, naissances etc...) et toutes informations intéressantes et utiles.



→ Une demande d'informations supplémentaires a été prise en compte et à fait l'objet d'une amélioration :

- Nouveaux clients.
- Effectifs et mouvements des personnels.

➤ **Réunions qualités, d'informations ou de « recadrage »**

Les réunions hebdomadaires sont toujours riches en enseignements, permettant de faire le bilan de la semaine écoulée, de prévoir les prestations à venir.

Elles permettent également d'échanger les bonnes pratiques et de réagir rapidement face aux problèmes décelés, sans attendre le bilan mensuel et d'obtenir les retours terrains (clients et personnels) ainsi que de diffuser les informations provenant de la Direction.

- A la demande de la Direction, des réunions particulières ont également eu lieu afin d'effectuer les mises au point ou à l'initiative des chefs de secteurs au niveau des magasins ou des sites concernés.

**Pensez à faire parvenir à l'équipe qualité les PV de ces réunions et la liste des participants.**

- Etant donné l'étendue de l'implantation de nos personnels sur les 8 secteurs existants, il est nécessaire d'avoir une surveillance particulière de ce processus lors des audits, permettant de mesurer l'appropriation des informations transmises et la connaissance des outils utilisés.

➤ **Classeurs de documentation et d'information :**

Des classeurs ont été mis en place sur certains sites. Ils regroupent les dernières informations et mises à jour concernant le SMQ et sont en lecture de nos personnels.

Tous les chefs de secteur sont détenteurs d'une clé USB regroupant :

- La dernière revue de direction.
- Le manuel qualité.
- Les fiches et documents ISO à jour.
- Une présentation du groupe au format PPT.
- Le guide d'entretien des seniors
- Le plan d'action.
- Le certificat ECOVADIS et l'adhésion au GLOBAL COMPACT.
- Les pyramides du personnel (âges et ancienneté).
- Le guide d'entretien professionnel



## **PD2 – SMQ ⇒ Pilote RQ**

- Synthèse
- Cartographie des processus
- Tableau des processus

- Manuel qualité

- Répertoire des documents

- Suivi des enregistrements



Ci-joint

## **PD2 – SMQ ⇒ Pilote RQ**

### **- Synthèse**

Conformément à la norme internationale ISO 9001 dans sa version 2008, l'organisme doit établir, documenter, mettre en œuvre et entretenir un système de management de la qualité et en améliorer en permanence l'efficacité.

Le système de management de la qualité par les processus identifiés qui concernent le management, les activités de support et les processus de réalisations étant bien adaptés pour prendre en compte et répondre efficacement aux exigences des clients. Le plan d'action permet de maintenir un bon suivi de nos projets.

Cependant le bon niveau d'appropriation des dispositions intégrées à ce système a permis une évolution permettant d'alléger sa documentation.  
Ainsi :

#### **1) L'intégration de procédures dans le processus :**

- La procédure PR1-1 Réalisation de surveillance et gardiennage.  
a été intégrée dans le PR1 Processus de surveillance et de gardiennage.
- Les procédures PR2-1 Réalisation de reconnaissance pour alarme et PR2-2 Réalisation des interventions, ont été intégrées dans le PR2 Processus d'intervention.
- Les procédures PR3-1 Réalisation de reconnaissance pour ronde et PR3-2 Réalisation des rondes, ont été intégrées dans le PR3 Processus de rondes.
- Le PD 3 « communication » dans le PD1 « engagement de la direction »
- Le PS4 « ressources doc. » dans le PD2 « S.M.Q » (code PD2-7)

## 2) Le regroupement de processus :

- Réalisation d'un processus élargi PS2 couvrant les achats et la gestion du matériel.  
Le processus PS3 achats étant supprimé.

La mise à disposition de la documentation et de la note d'information sur le réseau informatique (internet, intranet) et sur clé USB a été réalisée.

Les processus nécessaires au SMQ sont maintenant identifiés au nombre de 9, ils sont résumés dans la cartographie des processus (ci-joint).

Une méthode a été mise en place afin d'assurer l'efficacité du fonctionnement de ces processus à base d'indicateurs et de valeurs cibles (résumés dans le tableau des processus (ci-joint)).

Un bilan mensuel regroupe l'ensemble des sources d'informations, il permet de suivre dans le détail l'évolution de nos prestations avec :

- Les fiches d'incidents mensuels avec les fiches annexes de traitement et les actions correctives et préventives correspondantes.
- Les tableaux de bord d'indicateurs avec leur valeur cible.
- La main courante du PC
- Les comptes rendus des chefs de secteurs
- Les relevés de vacations, d'interventions et de rondes.
- Les PV de carences et fiches CEZAR de la SNCF.

Toutes ces informations permettent la surveillance du SMQ, exploitées par l'équipe qualité et gérées en commun avec les pilotes et les chefs de secteurs. Elles impliquent l'ensemble des personnels concernés et déterminent les pistes d'améliorations possibles.

Il est essentiel de suivre dans vos secteurs respectifs, les responsables des incidents ou des réclamations, ainsi que les sites concernés afin d'éviter les dysfonctionnements répétitifs.



## **PD2-7 – Ressources documentaires   ⇒   Pilote RQ-AQ**

- La maîtrise des documents est assurée grâce à la procédure PD2-7 « gestion et maîtrise des documents » et de son annexe « répertoire des documents ».
- Le SMQ par les processus identifiés au nombre de 9 concerne le management, les activités de support (RH et matériels) et les processus relatifs au métier de l'entreprise, il est adapté pour prendre en compte et répondre efficacement aux exigences des clients.
- Chaque processus fait l'objet d'un document descriptif qui précise sa finalité, les responsabilités de pilotages, les différentes étapes avec les activités qui les composent (qui fait quoi ?), ils sont éventuellement complétés par des procédures.
- L'indicateur mis en place traque les documents périmés encore en circulation, sa valeur cible doit être de 0.
- Le suivi des enregistrements est résumé dans l'annexe, ils doivent être conservés, accessibles, lisibles et faciles à identifier, soyez exigeants avec vos personnels qui doivent être conscient de l'importance de la traçabilité de nos prestations.
- Les documents concernant le SMQ en usage au sein du Groupe AES sont les suivants :
  - Le Manuel Qualité.
  - La cartographie et le tableau des processus.
  - Les processus et les procédures.
  - Les tableaux de bord avec indicateur et valeur-cible.
  - Les fiches synthèses d'incidents mensuels.
  - Le plan d'action.
  - Tableau récapitulatif des incidents-réclamations (RQ)

Chaque Chef de Secteur en est destinataire, soyez attentifs à leur utilisation car ils donnent mensuellement une information intéressante concernant la traçabilité de nos prestations avec le suivi, le contrôle et éventuellement les dysfonctionnements, participant ainsi à l'amélioration constante de nos performances.

**PS0 – PC      ⇒      Pilote Mme CHAILLOUX (partante)**  
**Entrant : RQ**

Le PC est pour nous la source d'informations essentielle, c'est un relais particulièrement efficace entre l'extérieur et l'entreprise.

C'est le lieu de prise en compte chronologique de tous les événements provenant des clients, des personnels, des télésurveilleurs et de toutes personnes appelant le standard.

Une étude est en cours pour la mise en place d'une saisie informatique des demandes d'intervention (réalisée à 80% au 01/08/2014), ces demandes sont traitées par mails puis renvoyées à la secrétaire concernée.

La mise en place d'un dispositif pour la saisie de ces événements s'est révélée très efficace.

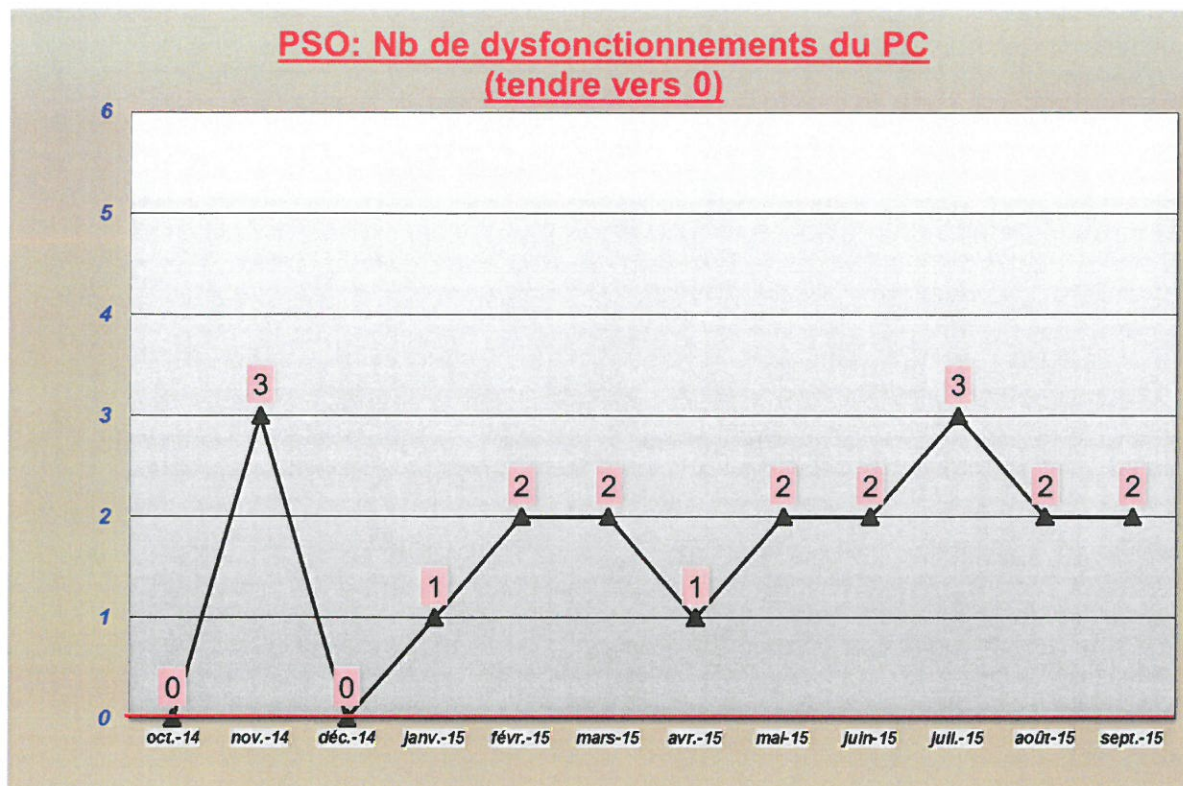
Il comprend :

- L'outil informatique
- La main courante événementielle
- La main courante des alarmes
- Le cahier des messages
- Le cahier demandes d'emplois (Il permet d'avoir les coordonnées de toutes personnes en recherche d'emploi dans la sécurité).

La tenue des mains courantes est correcte et donne les informations nécessaires. Cependant la lourdeur des saisies peut entraîner des erreurs, aussi une **étude est en cours pour informatiser ces mains courantes** (voir plan d'action : réalisé à 50%) : pour l'instant trop onéreux.

Il est rappelé que **chaque chef de secteur doit viser** les informations le concernant et donner à l'équipe qualité, tous les renseignements nécessaires à l'élaboration des fiches synthèse d'incidents mensuels.

L'indicateur a fait l'objet d'une modification suite à l'audit de suivi. Il ne prend en compte maintenant que les dysfonctionnements propres à la gestion du PC. (erreurs dans l'attribution d'un message, d'une intervention, oubli de consignes...)



## PS1 – R.H.      ⇒      **Pilote DG**

Ce processus recouvre les activités de recrutement, intégration, formation et suivi de carrière des personnels.

S'appuyant sur les fiches de fonctions, il précise les profils de compétences nécessaires.

L'évolution du nombre de salariés s'est stabilisée depuis la création de la Holding Groupe AES, même si l'on constate une légère baisse à partir de 2012/13, qui se confirme cette année.

Moyenne Octobre 2011 à Septembre 2012		<b>495</b>
Moyenne Octobre 2012 à Septembre 2013		<b>488</b>
Moyenne Octobre 2013 à Septembre 2014		<b>488</b>
Moyenne Octobre 2014 à Septembre 2015		<b>464</b>

Cependant il s'avère nécessaire d'établir une sélection rigoureuse des candidats et de faire effort sur les différentes formations.



## Recrutement

- Il est rappelé les conditions nécessaires pour accéder aux métiers de la sécurité :

- Un Certificat de Qualification Professionnel obligatoire.  
Ou une équivalence (1607 H dans la profession, ou gendarme, policier, militaire des forces spéciales.
- Un agrément de la part du CNAPS (avec la demande de la carte professionnelle effectuée par les soins de l'intéressé).  
(voir note d'information dont copie jointe.)

- Tous les moyens sont utilisés pour recruter des personnels compétents : cooptations, stagiaires, petites annonces pôle emploi (excellents contacts avec Fréjus).

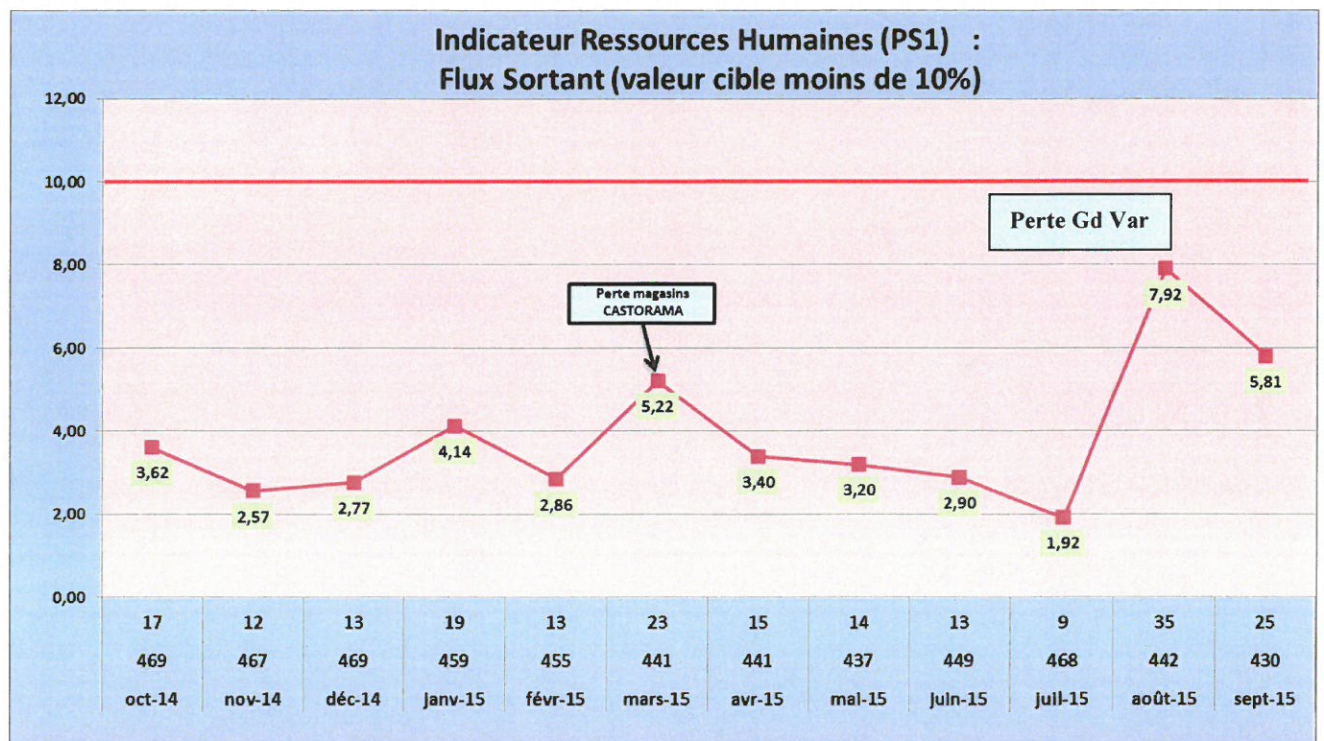
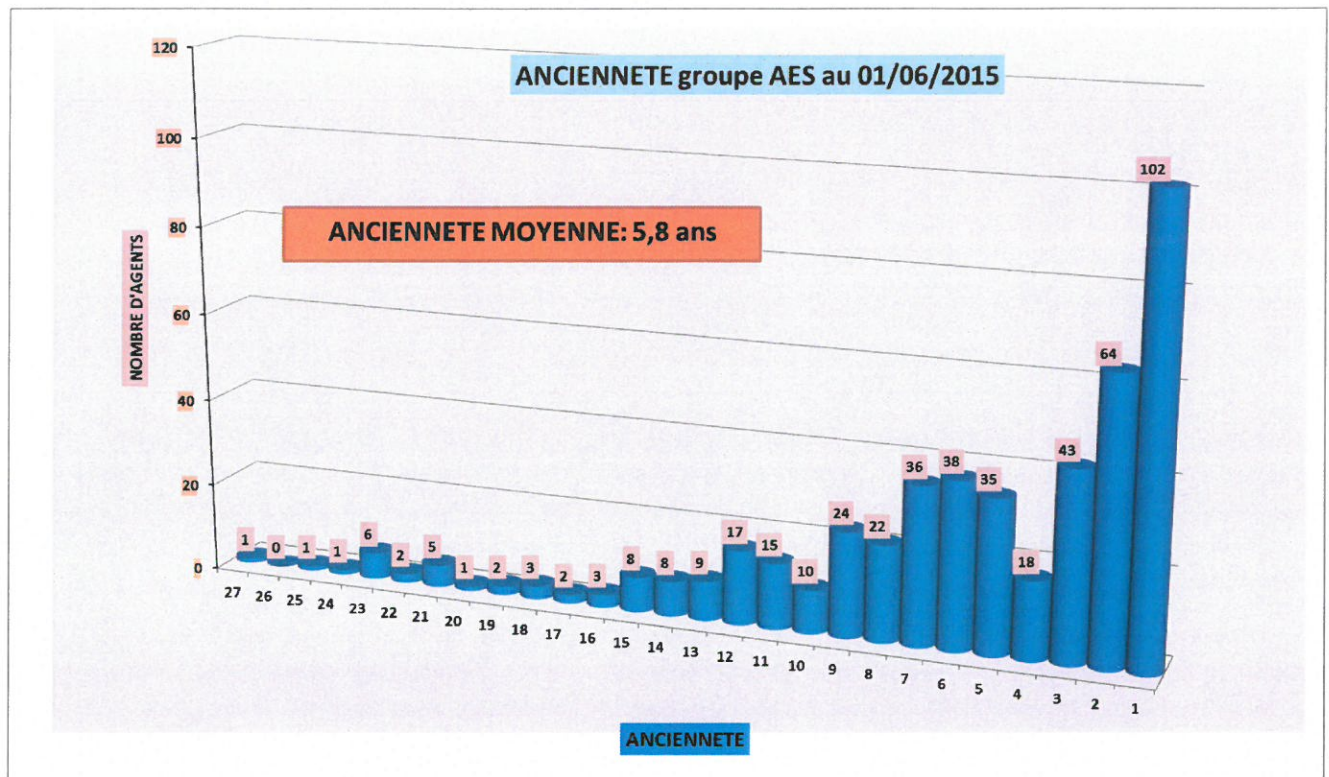
- Le recrutement d'anciens militaires est toujours intéressant. L'agence de reconversion de la Défense est devenue interarmées et l'antenne Défense mobilité de Draguignan permet d'avoir des pistes avantageuses et nous sert de liaison avec les antennes Défense mobilité de Toulon et de Marseille. Une réunion semestrielle a été planifiée pour 2016.

- Depuis 2 ans, nous avons des contacts avec des centres de formation. Cela nous a permis d'avoir de solides candidatures.

- Les périodes d'adaptation en entreprise sont désormais pratiquement toutes accordées pour quatre mois et permettent ainsi de former les nouveaux dans la culture d'entreprise AES.

- Le cahier des demandes d'emplois permet d'avoir les coordonnées des personnes intéressées par le métier et de pouvoir les contacter.  
Cela ouvre une piste supplémentaire de recrutement.

- Le turn-over de nos personnels (dont la valeur cible a été fixée à moins de 10 %) est en moyenne de **3.86 %** pour l'année et est très satisfaisant pour la profession. Une ancienneté moyenne de **19 ans** chez les agents de maîtrise et de **5.8 ans** chez les agents témoigne de la fidélité des personnels et de l'efficacité de gestion des ressources humaines.



- Le processus de recrutement doit être impérativement respecté et commence toujours et obligatoirement par l'entretien d'embauche au siège social à Puget. Il permet au candidat de voir la structure et les services administratifs de l'entreprise.



- Le questionnaire d'embauche est rédigé à la main, sur place. Il permet de définir les premières impressions concernant la personnalité du candidat.

- 2 entretiens minimums sont obligatoires, si besoin faire revenir, et s'abstenir s'il y a le moindre doute.

- En cas d'accord, le circuit d'intégration, toujours au siège social, permet d'effectuer toutes les formalités (déclarations, casier judiciaire, contrat de travail, perception des vêtements de travail et des documents AES etc...). Le candidat doit être en possession de tout son dossier.

- Un **tuteur** est désigné, il participe à la formation initiale du nouvel agent et à son intégration au sein de l'entreprise.

- La panachage entre anciens et nouveaux à l'intérieur des équipes permet une bonne intégration, le nouveau ne doit jamais être seul au début.

- Un premier bilan doit être réalisé avant la fin des deux mois et un second avant la fin du troisième mois. Au cours de cette période, s'il y a doute sur le travail du nouvel agent, ne pas hésiter à proposer de mettre fin à la période d'essai. Eviter également d'avoir une vue à court terme pour embaucher.

- Enfin en ce qui concerne l'ensemble de vos personnels pensez à réaliser l'entretien d'évaluation, il en manque encore.

### **L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL (tous les 2 ans dès 2 ans d'ancienneté)**

***Cet entretien a pour finalité d'accompagner le salarié dans une démarche de développement professionnel et / ou éventuellement de construction de son projet, dont il reste le principal acteur.***

L'entretien est l'occasion d'évoquer avec le collaborateur :

- ***le bilan de sa situation professionnelle,***
- ***ses projets professionnels,***
- ***les perspectives d'évolution professionnelle au sein d'AES,***
- ***ses souhaits de formation,***
- ***les objectifs de professionnalisation,***
- ***ses souhaits de mobilités géographique et/ou professionnelle,***
- ***son positionnement par rapport à des actions de tutorat éventuelles.***

L'entretien est centré sur la situation ou le projet professionnel(le) du collaborateur à moyen ou long terme, mais aussi sur ses conditions de travail. Il prend également en compte tout le parcours professionnel antérieur de l'agent et son horizon professionnel.



En fonction de la situation du salarié et de ses souhaits, l'entretien pourra être orienté sur la préparation de sa cessation d'activité (transfert de compétences, aménagement de sa fin de carrière...etc).

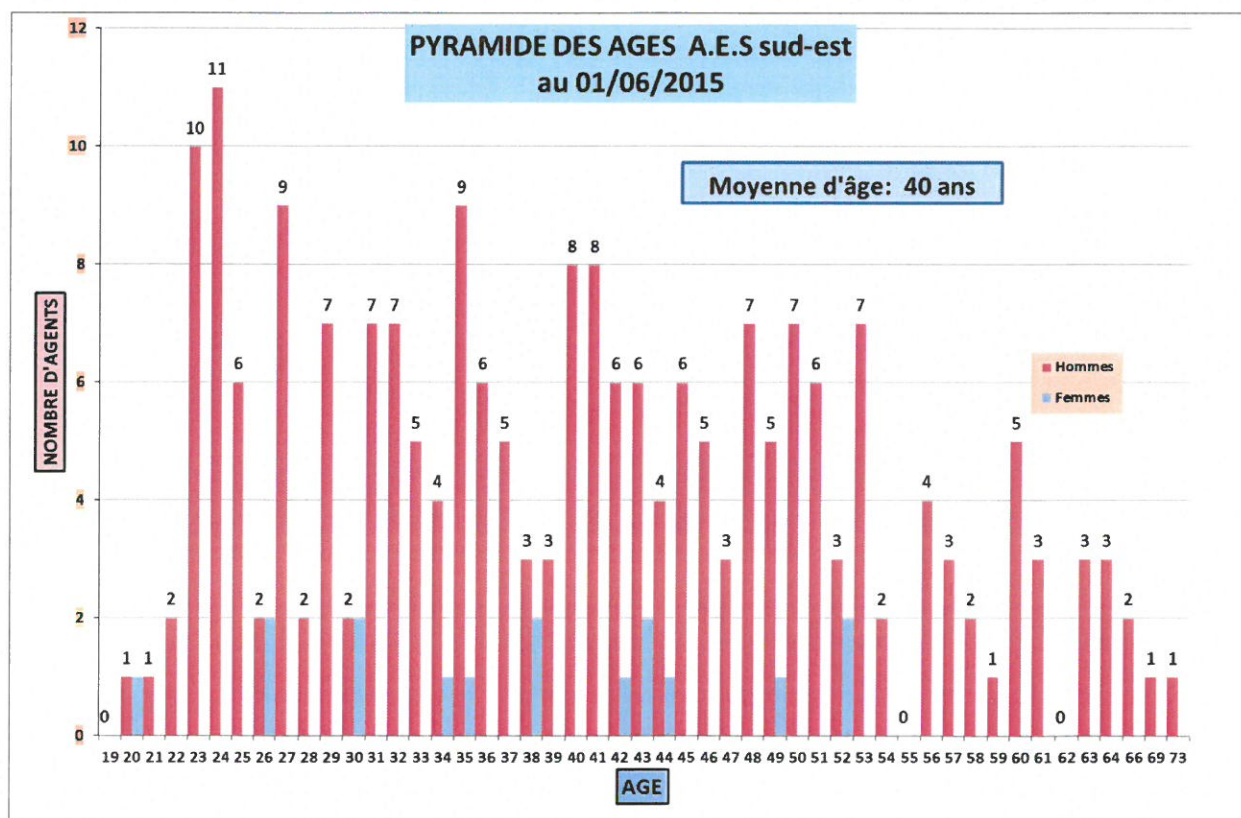
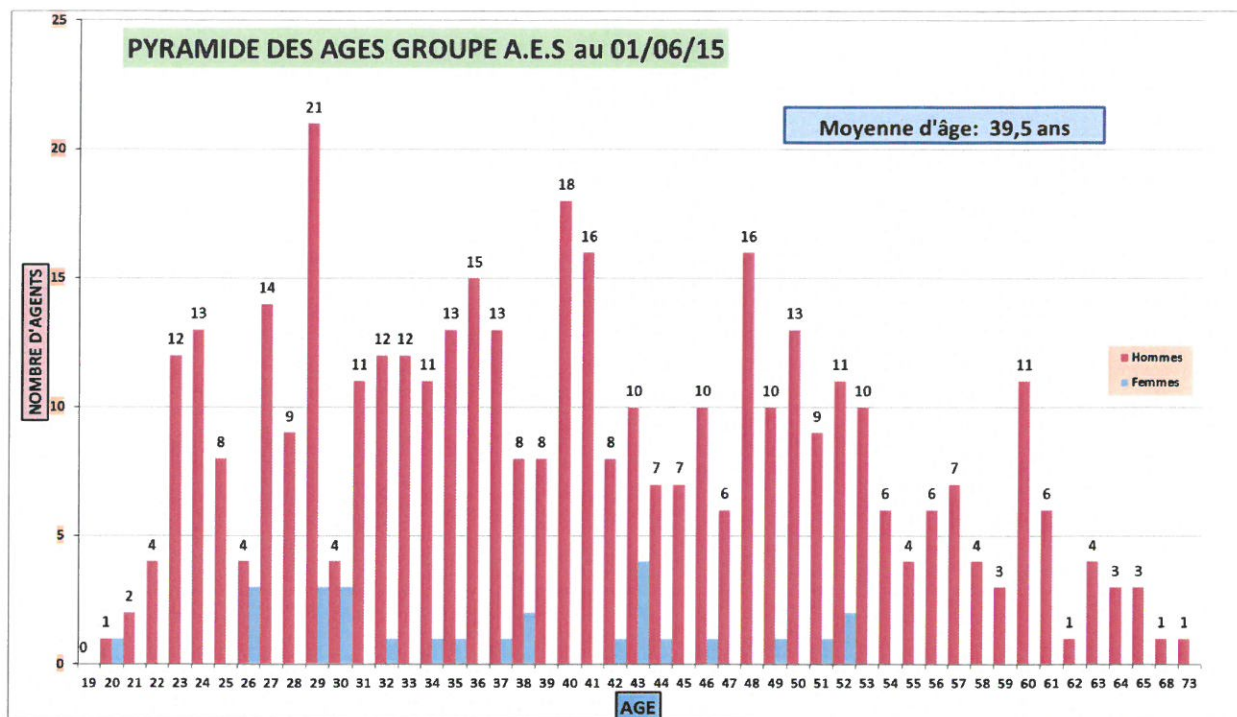
La connaissance qu'ont les référents RH (personne mandatée par la direction AES) des différentes fonctions d'agent de prévention et sécurité, des dispositifs existants et des perspectives d'évolution possibles au sein de l'entreprise, permet d'aborder cet entretien de façon totalement différente et complémentaire à l'entretien annuel d'évaluation. Les référents RH chargés de la réalisation de ces entretiens n'évaluent pas la tenue de l'emploi, les compétences mises en œuvre et l'atteinte des objectifs fixés pour l'agent concerné.

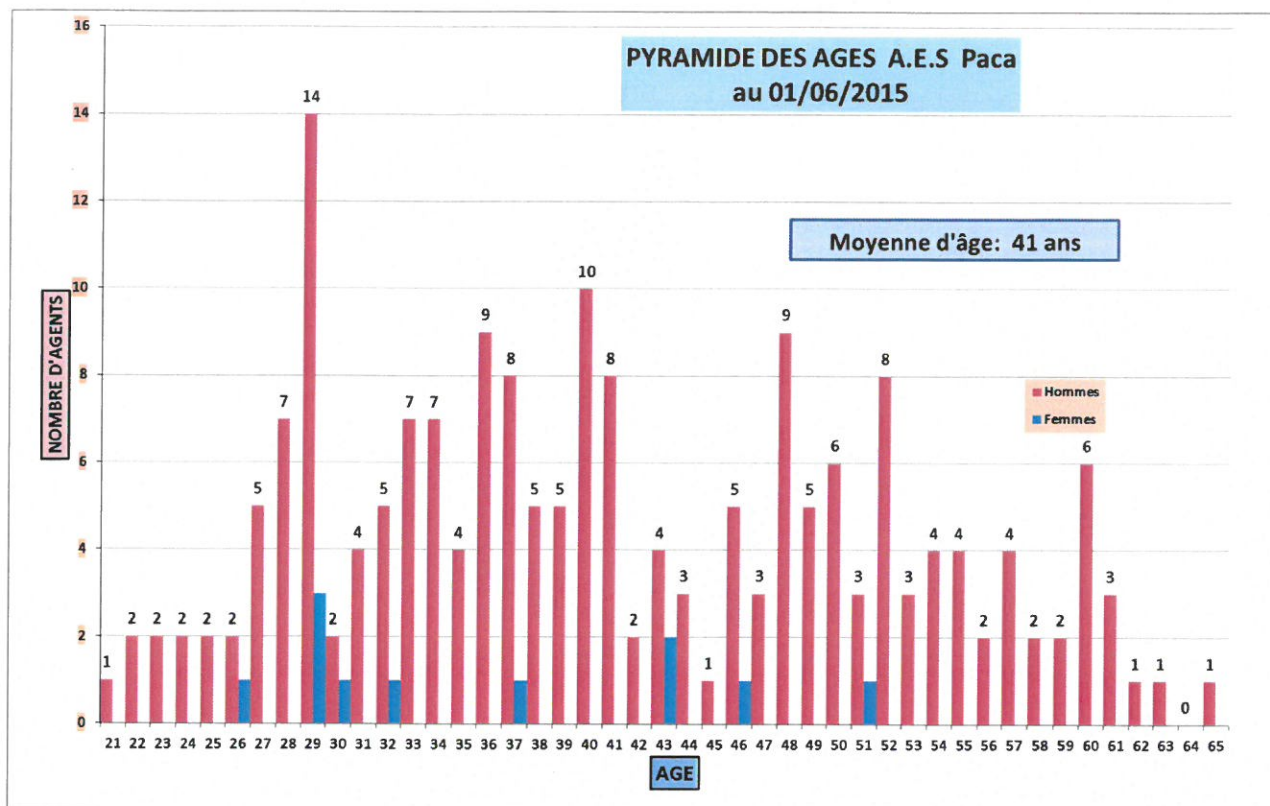
. Le référent RH doit en effet faire le lien avec l'ensemble des acteurs concernés par le parcours professionnel du collaborateur (responsable hiérarchique direct, administration du personnel, services formation, équipe de Direction...) et intègre dans ses conseils les besoins de l'organisme.

Il est primordial de créer un **climat de confiance réciproque**. Le référent RH adapte son comportement à son interlocuteur, en posant par exemple des questions ouvertes en début d'entretien, en reformulant les questions et réponses apportées, afin de faciliter l'expression de l'agent.

La mise en place d'une trame pour ce type d'entretien doit être envisagée comme un fil conducteur à suivre, destiné à structurer les échanges et à vérifier que toutes les questions importantes ont été abordées. Pour autant, il n'est qu'un outil au service du dialogue, modulable, et ne doit pas s'y substituer. Le contenu de l'entretien peut varier selon les situations rencontrées. Le référent RH peut être aussi amené à orienter le collaborateur, si besoin, vers d'autres interlocuteurs internes et / ou externes.

***Un guide à l'usage des référents (personne mandatée par la direction pour procéder à l'entretien) a été rédigé afin d'aider dans l'élaboration de cet entretien. ▲***





## Formations

L'efficacité de ces formations a été évaluée par les stagiaires grâce aux informations recueillies sur le terrain et par plus de 276 réponses aux questionnaires d'évaluations qui ont été améliorés cette année.

### **Bilan des formations d'octobre 2014 à septembre 2015**

Formation SST : 15 agents

Recyclage SST : 65 agents

SSIAP1 : 8 agents

Recyclage SSIAP 1 : 20 agents

Remise à niveau SSIAP 1 : 7 agents

SSIAP 2 : 4 agents

Recyclage SSIAP 2 : 19 agents

Habilitation électrique BO/HO: 47 agents

BE manœuvre-BS : 14 agents



Palpations : 18 agents

Remise à niveau SSIAP 3: 2 agents

Equipier POI : 1 agent

Module pompier : 1 agent

Formations réalisées au niveau de nos clients :

### **Sites pétroliers**

Plan opérationnel d'intervention :

- DPCA : 3 agents
- EPPA : 2 agents.
- 

#### **LECASUD :**

- Plan opérations internes : 4 agents

Il importe enfin, de poursuivre les entretiens individuels d'évaluation de chaque salarié avec son responsable hiérarchique.

L'auto évaluation du salarié et l'évaluation du Chef de Service doit permettre de fixer les objectifs et d'identifier les domaines d'améliorations attendus dans l'exercice du métier.

Un indicateur permet de mesurer le flux sortant mensuel par rapport à l'effectif, bien maîtrisé, il confirme la fidélisation des salariés.

La valeur cible (moins de 10%) est largement atteinte avec **3.86%** (3.55% en 2014)

# CARTE PROFESSIONNELLE APS

## **1) PERSONNE EN ACTIVITE / OU AYANT LES QUALITES REQUISES**

Suite à l'instauration de la nouvelle carte professionnelle d'Agent de Prévention et Sécurité exigible à partir du 09 mars 2009 (Décret n° 2009-137 du 09/02/2009), nous vous informons que **la demande doit être effectuée par vos soins auprès du CNAPS (conseil national des activités privées de sécurité)**

**CNAPS**

**6 Allée Turcat Mery**

**13295 MARSEILLE CEDEX 08**

<http://www.cnaps-securite.fr>

**Pièces à fournir :**

- CERFA de la demande de carte professionnelle
- Justificatif de votre aptitude professionnelle (C.Q.P., attestation d'équivalence, titre européen...)
- Attestation Employeur
- Copie carte d'identité
- Copie titre de séjour pour les ressortissants étrangers.

Nous attirons votre attention sur le fait que cette demande est **individuelle et obligatoire.**

## **2) JUSTIFICATIF DE L'APTITUDE PROFESSIONNELLE**

- Titre de certification professionnelle (C.A.P,...)
- C.Q.P. (Certificat de Qualification Professionnelle)
- Equivalence (Preuve de l'exercice d'une activité de sécurité privée pendant 1607 heures durant une période de dix-huit mois comprise entre le 10 septembre 2004 et le 9 septembre 2008 inclus. *Si vous avez effectué vos 1607 heures dans plusieurs sociétés, il vous appartient d'en justifier auprès de l'employeur chargé de vous délivrer l'attestation*) **OU** équivalence au titre de l'article 13 au décret
- n° 2005-1122 du 6 septembre 2005 (*une attestation du service des ressources humaines récapitulant votre état de service ou un arrêté de nomination aux fonctions concernées*).

## **3) PERSONNE N'AYANT AUCUNE QUALIFICATION (CQP ou EQUIVALENCE)**

Obligation d'obtenir le CQP, puis suivre la procédure ci-dessus.



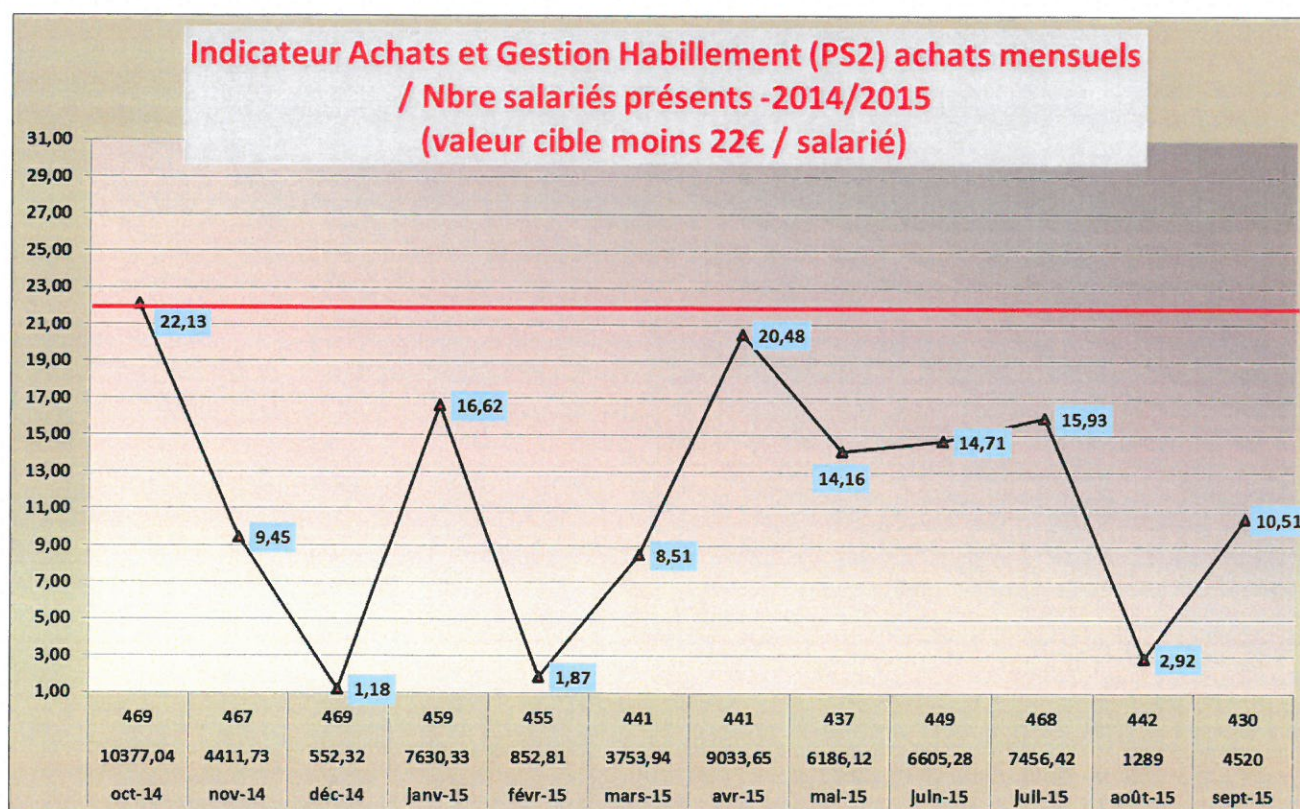
## PS2 – Achats et gestion des matériels : ⇒ **Pilotes Mme JAILLETTE- Mr DA GIOZ**

Depuis 3 ans, dans un souci de simplification, un processus élargi couvrant les achats et la gestion des matériels a été réalisé assurant ainsi une gestion plus claire de l'ensemble de nos matériels.

Les étapes des achats et de la gestion ont bien été répertoriées et ont été bien maîtrisées.

En ce qui concerne les achats, la répartition sur l'année a été suivie correctement avec un pic en octobre correspondant aux anticipations de la période d'hiver.

Elles ont été aussitôt compensées en Février, Mars et à partir de Mai afin de respecter la valeur cible de l'indicateur (chiffre d'affaire d'achats mensuels sur le nombre de salariés) de moins de **22 euros** par salariés et par mois.



Moyenne annuelle 2014/15 : **11.55 euros/agent**, inférieure à la valeur cible. (14.25€ en 2013/2014)



Sur l'année plus de **62000 euros** ont été dépensés confirmant l'engagement de la direction de mettre à la disposition des personnels des moyens d'habillement nécessaires et adaptés.

Pour ce qui est de la gestion des matériels, la coordination entre le gestionnaire et les chefs de secteurs est efficace et donne satisfaction, la fiche de gestion hebdomadaire permet de suivre correctement les distributions.

L'effort réalisé sur les réintégrations est à poursuivre car cela conditionne la maîtrise des dépenses importantes concernant ce secteur.

L'informatisation de la gestion des vêtements et équipements confiés aux agents a été réalisée en début d'année 2015.

L'appel à des fournisseurs répondant aux critères de développement durable doit être réalisé en réponse à notre certification RSE et au Pacte Mondial.

## **PRO – Clients    ⇒    Pilote Mme TRIDEAU**

→ Le changement d'indicateur il y 5 ans s'est révélé particulièrement efficace.

Il mesure l'efficacité du recouvrement des factures en constatant les détails de paiement.

$$\frac{\text{Règlement supérieur à 60 jours}}{\text{Nombre de facturations}} \times 100$$

**La valeur cible est à moins de 30 %.**

Le problème de règlement de nos prestations est ainsi clairement identifié permettant de mettre en place une relance systématique des retardataires.

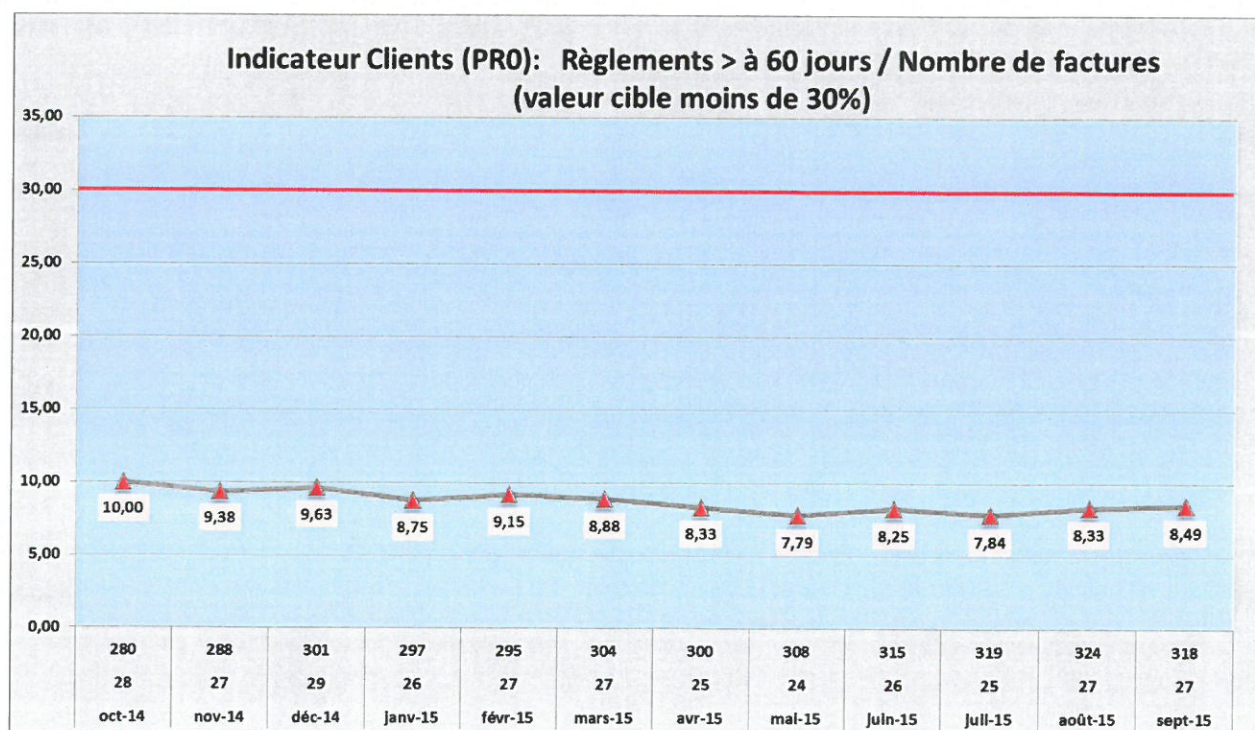
L'amélioration est significative depuis 3 ans, grâce à la mise en place d'un logiciel de relance.

Ainsi :

Année	Nombre de factures	Nombres de retardataires	Pourcentage
<b>2012</b>	3789	1050	27,73%
<b>2013</b>	3587	725	20%
<b>2014</b>	3196	370	<b>11.6%</b>
<b>2015</b>	3649	318	<b>8.71</b>

La traçabilité des demandes de prestations est bien maîtrisée.

Toute demande fait obligatoirement l'objet d'une confirmation écrite et la fixation d'une date butoir d'acceptation permet d'anticiper correctement les prestations.





## PR1 – Surveillance et gardiennage



Pilote Mr BERTIN

→ L'analyse de ce processus par l'intermédiaire de son indicateur permet de confirmer la bonne maîtrise de cette prestation : **115526** vacations

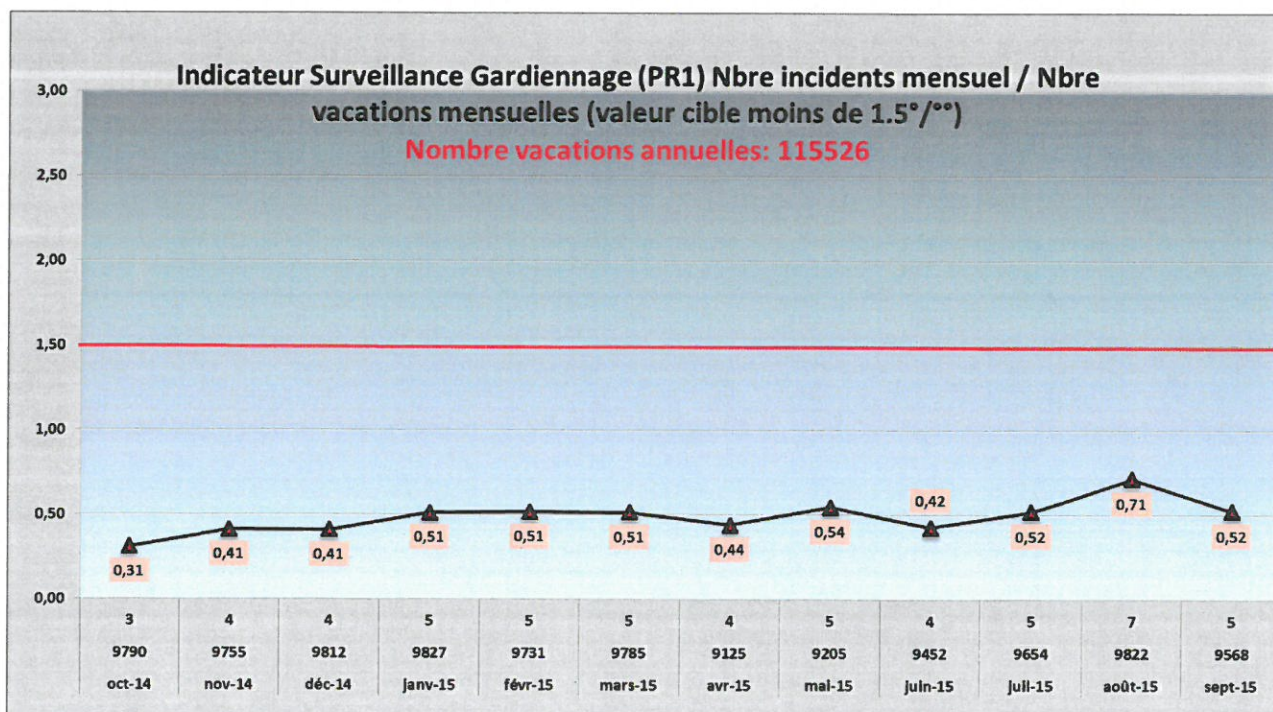
→ Les étapes du processus sont bien respectées et les clients sont conscients de la nécessité de la traçabilité des demandes, la date butoir de confirmation permet de prévoir correctement les prestations.

→ Ainsi la période d'été, bien anticipée, s'est déroulée convenablement, les vacations ont **baissé sensiblement** par rapport à l'année dernière.

ANNEE	Juin	Juillet	Août
2012	10912	12153	13855
2013	10255	10516	11722
2014	9786	9847	9789
2015	9452	9654	9822

→ L'indicateur est fiable et la valeur cible satisfaisante.

→ Le nombre d'incidents-réclamations est stable par rapport à 2013/2014 : **56** cette année, **55** l'année dernière.





→ Attention, il est indispensable que les chefs de secteurs donnent à l'équipe qualité, tous les renseignements nécessaires sur les incidents et réclamations qui les concernent **en visant et renseignant la main courante du PC.**

## **PR2 – Interventions ⇨ Pilote Mr DONGU**

- Au 30/09/2015, nous avons **15840** clients pour 52 télésurveilleurs et avons effectués **9421** interventions tous secteurs confondus avec 6 intervenants de jour et 8 intervenants de nuit. (**8891** en 2013/2014)

- Les étapes du processus sont bien maîtrisées. L'indicateur et la valeur cible sont fiables et efficaces.

- Ils mesurent le nombre d'interventions mensuelles dont le délai d'intervention dépasse 45 mn sur le nombre d'interventions mensuelles.

**La valeur cible est de moins 10%.**

- Ces mesures permettent d'être alerté et de rechercher rapidement la cause de ce dépassement afin de corriger et de prévoir d'éventuels autres dysfonctionnements.

- Sur un an et pour 9421 interventions, **965** ont été réalisées avec un délai d'intervention supérieur à 45 mn soit **10.2%**, en **hausse** par rapport à l'année dernière **et au-dessus** de notre valeur cible.

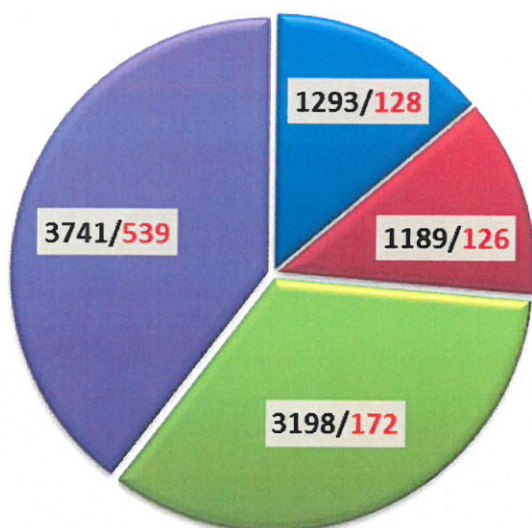


- Le bilan des délais d'interventions dépassant 45 minutes :  
sur **9421** interventions concernées est le suivant :

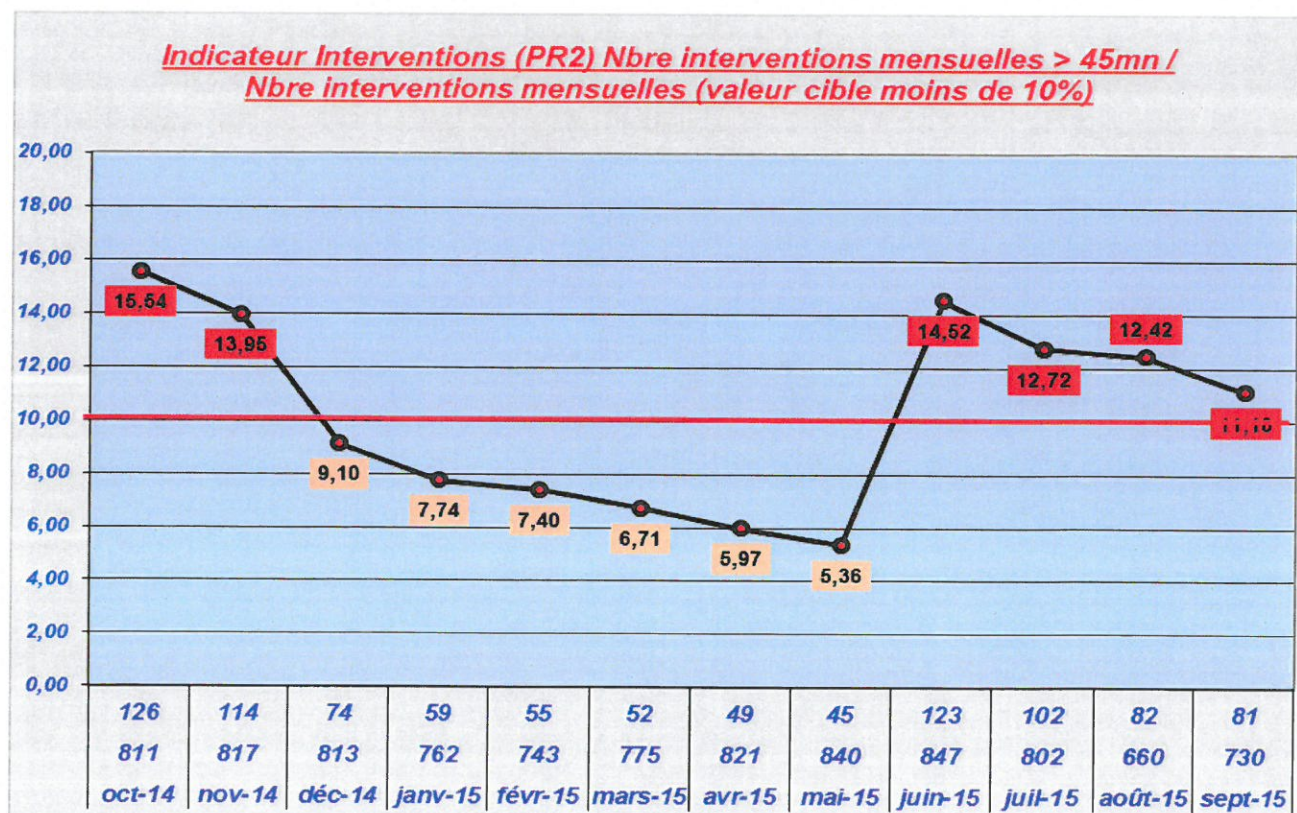
**Brignoles/Le Luc : 126**  
**Puget : 172**

**Draguignan : 128**  
**Ste Maxime/ St Tropez : 539**

**TOTAL INTER/ TOTAL INTER > 45 mn**



- Draguignan
- Brignoles/Le Luc
- Puget/vaucluse
- Ste Maxime/St Tropez



ATTENTION : le dépassement de la valeur cible lors des 4 derniers mois correspond à la prise en compte du télésurveilleur AQUILA. (aucune reconnaissance n'avait été faite !!)



## PR3 – Rondes ⇒ Pilote Mr CHARLIER

- Les étapes de ce processus sont bien respectées.
  - Les fiches de reconnaissance de sites (annexe 1 PR3-1) sont bien renseignées et utilisées correctement.
  - La main courante du PC relève toutes les observations de nos rondiers sur les sites contrôlés, ces comptes rendus confirment les bons d'interventions laissés sur place et décrivent les éventuelles remarques (portes non verrouillées, fenêtres ouvertes, lumières laissés allumées, personnels et véhicules sur place etc...).
- Les nombreux appels et remerciements de nos clients prouvent leur satisfaction.
- Sur l'année : **98.94%** des rondes prévues ont été réalisées, l'objectif de 100% continue d'être approché (97.56% l'année dernière).
  - Le secteur Ste Maxime, St Tropez, Cavalaire fait toujours partie de nos préoccupations, surtout en période estivale.

### Bilan annuel 2014/2015

SOCIETES	SECTEURS	RONDES PREVUES	RONDES REALISEES	POURCENTAGE
<b>AES PACA</b>	<b>DRAGUIGNAN</b>	10898	10888	99.91
	<b>BRIGNOLES/LE LUC</b>	13487	13466	99.84
<b>AES SUD-EST</b>	<b>PUGET/ARGENS</b>	25174	25174	100
	<b>Ste MAXIME</b>	7697	7332	95.26
	<b>St TROPEZ/CAVALAIRE</b>	6179	5900	95.48
	<b>TOTAL</b>	63435	62760	98,94

<b>Rappel 2013/2014</b>	<b>79120</b>	<b>77195</b>	<b>97,56</b>
-------------------------	--------------	--------------	--------------



**Indicateur Rondes (PR3) Nbre rondes mensuelles réalisées / Nbre rondes mensuelles prévues (valeur cible = 100%)**



**Répartition des rondes/secteurs**

