

« Comète nous permet de communiquer, tracer et respecter nos exigences qualité »



Propos recueillis auprès de Stéphane Combeau,
Responsable Qualité du Groupe PSI Sécurité.



Challenge

Répondre à un cahier des charges de qualité des prestations



Solution

Un portail en ligne et une application mobile dédiés aux agents et aux clients



Résultat

Une qualité accrue et des clients et agents satisfaits

Le Groupe PSI Sécurité propose l'ensemble des services liés à la sécurité privée : incendie, sûreté, cynophile, télé-surveillance, etc. Le Groupe compte 1500 collaborateurs dont 1200 agents, répartis sur 6 agences en France. Afin d'**assurer un service de qualité à ses clients et de faciliter le travail des agents**, le Groupe a misé sur le portail web de Comète. Communication facilitée, traçabilité de l'information... Retour sur tous les bénéfices de cet outil avec le témoignage de Stéphane Combeau, Responsable Qualité du Groupe.

Objectifs

- Se conformer aux exigences des certifications
- Faciliter la communication avec les agents
- Offrir une expérience différenciante aux clients

Une attention portée à la qualité des prestations

En tant que Responsable Qualité du Groupe PSI Sécurité, Stéphane Combeau a pour mission de surveiller la qualité des prestations fournies aux clients. Pour cela, le Groupe a défini des **procédures et des normes à respecter**. Cette démarche a notamment été récompensée par **de nombreuses certifications** telles que Quali'Sécurité, MASE, SSE, Qualiopi ou encore l'ISO 20121 en cours d'audit.

« *Mon rôle est de m'assurer que les agences du groupe, les agents et les clients aient tous les outils pour que la prestation se déroule le mieux possible* », explique Stéphane Combeau.

Un portail accessible depuis smartphone et ordinateur...

Face à un tel challenge, le Groupe avait besoin de structurer son activité autour d'une solution de gestion capable de répondre aux spécificités de la sécurité privée : la conformité des dossiers des agents, le calcul des éléments variables de paie, la planification, etc.

« *Nous avons immédiatement choisi Comète pour nous appuyer car la performance du logiciel était largement reconnue dans le secteur. De plus, le logiciel propose en option un portail en ligne avec un espace dédié aux clients et une application smartphone pour les clients. Nous avons rapidement compris que le portail en ligne était un réel atout afin d'assurer la qualité de nos prestations* », poursuit-il.

... nécessaire pour mieux communiquer avec les agents...

Au sein de l'application smartphone dédiée aux agents, ces derniers retrouvent l'ensemble de leurs plannings ainsi que leurs mises à jour. Ils ont accès à toute une série d'informations comme leurs données personnelles, les actualités transmises par le Groupe PSI Sécurité, etc. L'application permet également aux agents de communiquer avec le siège. Ils réalisent ainsi leurs demandes de congés ou de disponibilités directement sur smartphone. Enfin, lorsqu'ils reçoivent une modification de planning, les agents valident sa prise en compte sur l'application.

À propos du Groupe PSI

Créé en 1998, le Groupe PSI (Protection Sécurité Industrie) est une société française composée de plusieurs filiales spécialisées pour répondre aux exigences de différents domaines d'activités : sécurité incendie, télésurveillance, sûreté des biens et personnes, sécurité événementielle ainsi que la formation.

Le Groupe est certifié QUALI'SECURITE AFNOR et MASE. Il est également engagé dans une démarche QSE (Qualité, Sécurité, Environnement) à travers, notamment, la dématérialisation.

À propos de Comète

Depuis plus de 20 ans, COMÈTE (édité par Aexae) évolue et accompagne les acteurs de la sécurité privée dans toutes les phases de leur gestion : devis, plannings, facturation, prépaies, statistiques... Dans plus de 10 pays, plus de 550 sociétés de sécurité utilisent COMÈTE au quotidien, de la TPE à la multinationale. Le logiciel est aujourd'hui reconnu comme la référence des solutions de gestion intégrale dédiée aux métiers de la sécurité, et équipe la majorité des grandes entreprises françaises du secteur.

« *L'application mobile est un pilier de notre certification Quali Sécurité ! Cette certification demande une traçabilité complète de toutes les demandes des agents et des clients, avec une réponse en moins de 48h. Grâce aux alertes de l'application, nous répondons facilement à cette exigence. Par ailleurs, dans le cadre de prévention des risques professionnels SSE (santé, sécurité, environnement), nous définissons des thèmes mensuels que nous diffusons via l'application auprès de nos agents.* », détaille le responsable Qualité.

... et plébiscité par les clients

Le portail en ligne met également à la disposition des clients un extranet où ils retrouvent tous les documents liés à la prestation. Ils ont accès à : **leurs contrats, les plannings mensuels sur leur site, leurs factures, les diplômes des agents**. En somme, l'extranet les rend plus autonomes dans la gestion des interventions..

« *Depuis la mise en place de ce portail, nous n'avons que des bons retours. Les clients sont ravis de gagner en autonomie et d'avoir à moins nous solliciter sur le plan administratif. Cela a pour effet de créer une expérience différenciante, génératrice de satisfaction mais également de faire gagner du temps à nos équipes en interne. En effet, le nombre d'appels au standard a considérablement diminué. Petit bonus, avec la traçabilité des connexions, nous savons exactement si le client a pris connaissance d'une information ou non. Aujourd'hui, nos clients ont pris l'habitude d'utiliser leur espace réservé sur l'extranet. La preuve : ils nous appellent quand ils n'arrivent pas se connecter* », précise Stéphane Combeau.

Bénéfices

- Un réel atout pour l'obtention de certifications
- Une traçabilité des communications avec les agents
- Une satisfaction accrue de clients plus autonomes