



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

### Nos agents de sécurité et rondiers

Faites appel au sérieux et au savoir-faire de nos équipes d'agents de sécurité au Centre Commercial MoDo à Moisselles ! Qualifiés, expérimentés et entraînés, ils effectuent avec précision et rigueur les missions de surveillance qui leur sont confiées. Pour tous renseignements complémentaires, contactez notre entreprise de gardiennage et sécurité.

### Les missions de surveillance

Établis dans la région parisienne, nos agents répondent à vos besoins de surveillance et sécurité sur Paris Ile-de-France et au-delà, selon la spécificité et l'urgence de vos besoins.

### Nous proposons différents types d'agents selon vos besoins :

ADS / AGENTS CYNOPHILES / SSIAP1-2 / AGENT ARRIERE CAISSE

#### Les types de missions :

Surveillance ● Patrouille ● Protection des biens ● Ronde avec ou sans voiture ● Mise en sécurité d'un site ● Vidéosurveillance

### Les lieux faisant l'objet d'une surveillance

Centres commerciaux ● Sites industriels et entrepôts ● Bureaux et entreprises ● Chantiers ● Évènements

### Sécurité incendie

Nos agents de sécurité incendie disposent des qualifications de niveau 1, 2 ou 3 :

**SSIAP Niveau 1** : agent de sécurité incendie

**SSIAP Niveau 2** : chef d'équipe des agents de sécurité incendie SSIAP 1

**SSIAP Niveau 3** : chef de service à même de gérer une équipe de niveaux 2 et 1

Les agents SSIAP sont habilités à intervenir en IGH (immeuble à grande hauteur) et en ERP (établissement recevant du public), ainsi que dans tous locaux professionnels. Ils sont formés à la première intervention en cas de départ de feu, afin de mettre en place le protocole de protection et sauvegarde dans l'attente des pompiers.

Dans le cadre de la formation continue, la société ISPE fait appel au centre de FORMATION/INSERTION afin qu'elle dispense ses formations CQP APS, SSIAP 1-2 et 3 ainsi que les recyclages et remises à niveau, SST, MAS SST, EPI, HO-BOV et Palpation au(x) salarié(s) d'ISPE.

**VOUS AVEZ DES QUESTIONS, NOUS AVONS LES RÉPONSES.**

**01 43 30 91 75 ● 06 72 56 67 39**

Email : [a.ramdani@ispe-securite.com](mailto:a.ramdani@ispe-securite.com) ● [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com)

Agrément : AUT.093-2113-01-29-20140362137 ● SIRET : 489 747 212 00012 / code APE 8010Z





Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

## La tenue de l'agent de sécurité

Blazer droit bleu marine  
Chemise blanche  
Pantalon gris foncé  
chaussures noires  
Cravate à décrochage rapide ISPE  
Badge nominatif avec photo



## La tenue de l'agent de sécurité incendie

Ous pull F1 bleu  
Pull rouge sécurité incendie  
Pantalon F1 bleu foncé  
ceinturon feu avec porte accessoires  
Rangers cuir noir  
Blouson ou parka bleu avec bande fluo  
Badge nominatif avec photo  
Clef polycoise avec gants et torche



Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

## La tenue de l'agent conducteur de chien de défense

Combinaison noire zippée  
Blouson avec bandeau fluo  
Coupe vent sécurité fluo  
Casquette ou bonnet sécurité  
Rangers magnum  
Badge nominatif avec photo



Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

---

## Moyens humains & matériels généraux

---

### Chaque décisionnaire est doté d'un GSM

- L'A.D.S. sur le poste peut joindre ISPE 24h/24 et doit être lui-même joignable pendant toute la durée de la vacation.
  - Il est doté d'un P.T.I. et/ou de tout moyen de liaison permettant à ISPE de le joindre 24h/24.
  - Matériel de liaison réservé aux intervenants et contrôleurs sur le site.
    - Tous nos sites sont contrôlés au minimum 1 fois par jour.
    - Le responsable d'exploitation peut intervenir 24h/24 sur le site.

### Véhicules d'intervention

- Réservés aux services d'intervention.
  - Disponible, entretenus régulièrement.
- Le personnel d'intervention est en liaison constante avec notre bureau et est équipé de moyens de liaisons nécessaires à l'accomplissement de la mission.

### ISPE dispose de :

- Moyens matériels électroniques
  - Véhicules

### En conformité avec le cahier des charges des clients :

- Disponibilité, bon fonctionnement, moyen de substitution etc...

---

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

---

## Attestation relative à la lutte contre le travail clandestin et illégal

---

Je soussigné : Monsieur **ABDELKRIM RAMDANI**, agissant en qualité de Gérant de la société :  
**INCENDIE SURVEILLANCE PROTECTION EUROPÉENNE (I.S.P.E)**.  
Immatriculée au registre du commerce et des sociétés  
sous le n° : **489 747 212 000 12** RCS BOBIGNY,  
dont le siège social est situé : **21/23 Avenue Marcel Dassault - 93370 MONTFERMEIL**.

Atteste sur l'honneur que ma société s'est acquittée de toutes ses obligations au regard des articles,  
**L 143-3, L 143-5, L 620-3, L 324-10, L 341-6** du code du travail et en particulier :

- Qu'elle est régulièrement enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés.
- Qu'elle a procédé aux déclarations exigées par les organismes de protection sociale et par l'Administration Fiscale.
- Qu'elle établit des bulletins de paie à ses salariés, qu'elle tient un livre et un registre du personnel.
- Qu'elle remet à chacun de ses salariés un contrat de travail ou une lettre d'engagement ou tout autre document prévu par une convention ou un accord collectif attestant la date d'embauche.
- Qu'elle n'emploie pas de salariés étrangers démunis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en France,
- Qu'elle est d'une manière générale en règle avec toutes les obligations prescrites par les dispositions légales et réglementaires.

Je m'engage à ce que ma société respecte ses obligations pendant toute la durée de ses relations contractuelles.

Cette attestation est délivrée pour faire valoir ce que de droit.

Fait à Montfermeil, le 4 décembre 2017

M<sup>R</sup> A .RAMDANI  
Directeur Général

---

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

---

## Présentation générale

---

### A - FICHE D'IDENTITÉ DE L'ENTREPRISE

- Société : **ISPE - Incendie Surveillance Protection Européenne**
  - Activités de sécurité privée
    - Catégorie : **Services**
  - Forme juridique : **SARL unipersonnel**
  - Sarl au capital social de : **45.000 €**
- Siège Social : 21/23 Avenue Marcel Dassault ● 93370 ● MONTFERMEIL
- Tél. **01 43 30 91 75** ● Fax : **01 43 30 90 27**
  - Web : **www.ispe-securite.com**
  - Siret : **489 747 212 00012**
    - Code A. P. E. : **8010 Z**
  - RCS BOBIGNY B **489 747 212**
  - Immatriculation le : **24-04-2006**
    - Effectif : **50 salariés**
- Chiffre d'affaires au 31/12/2015 = **1 706 231.49 €**

---

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil  
Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)  
Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z  
Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

---

## Procédure de la main courante

---

### Contrôle d'identité :

L'identification se fait par mot de passe. Une identification biométrique est également proposée.

- Traçabilité des événements.
- Suivre en temps réel des événements et incidents.
  - Sécurité des données.
  - Chaque accès à la main courante est sécurisé.
    - Contrôle des agents.
- Omni-garde permet à l'encadrement de vérifier que les agents sont en poste à l'heure voulue.
  - Recherche de consignes.
- L'agent a accès à une base documentaire où il trouve l'information avec une recherche par mot clé.
  - Rapports d'intervention.
- Différents types de rapports stimulants sont disponibles. Ils peuvent aussi être personnalisés.
  - Gestion et planification des missions.
  - Panneau de configuration.
  - Contrôles des changements de personnels.
- A chaque changement d'équipe, toutes les missions non-clôturées sont affichées et le nouvel agent doit confirmer qu'il les effectue.

### Omni-garde :

Est un logiciel de main courante offrant une assistance informatique aux agents de Sûreté & Sécurité procurant ainsi une gestion réactive de vos incidents. Les fonctionnalités d'Omni-garde comprennent : la main-courante informatique, les procédures et consignes, les missions et rapports d'intervention. Omni-garde peut s'interfacer à la plupart de vos autres systèmes de surveillance. ▶

---

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

---

## Procédure de la main courante (suite)

---

Omni-garde est une solution pour la gestion de la main courante qui fournit au poste de contrôle (PC) de Sûreté-Sécurité une gestion réactive de vos incidents et une traçabilité complète des événements. Omni-garde peut être interfacé avec les systèmes d'intrusion, de contrôle d'accès et de détection d'incendie. Omni-garde est constitué de trois parties principales qui interagissent:

### **La Main Courante Informatisée :**

Tous les événements et incidents survenant sur le site sont enregistrés dans la main courante qui génère les alertes et informe l'encadrement de la situation. La Main Courante Informatique d'Omni-garde fournit une connaissance immédiate et globale des incidents survenant sur vos sites: agression, alerte à la bombe, fuite d'eau, intrusion, vandalisme,...

### **Les Procédures et Consignes Permanentes :**

Dès la survenance de l'incident « une fiche réflexe » s'affiche à l'écran afin d'assister l'agent. Une alerte est générée par e-mail, pour informer les personnes concernées. Omni-garde remplace toutes les consignes papier. L'information est structurée et immédiatement accessible en recherchant par mot-clé ou à partir d'une arborescence. L'agent a accès aux consignes permanentes et temporaires.

### **Les missions des agents de sécurité :**

- Omni-garde informe des agents dès leur prise de poste des missions à accomplir. Les missions récurrentes ou temporaires sont prises en compte.
- La génération automatique de message en cas de retard ou manque d'exécution permet aux responsables de sécurité de mieux maîtriser la situation et les urgences.

### **Identification et Authentification Biométrique**

Pour une sécurité plus renforcée, Omni-garde propose l'identification par empreinte.

#### **2 Modes existent :**

Comparaison de l'empreinte scannée par rapport à l'empreinte de l'agent stockée dans la base de données ou dans son badge. Le système est conçu pour qu'une trace et éventuellement une alerte soit générée en cas de déconnexion du lecteur d'empreinte et d'utilisation du mot de passe (choix du mode «empreinte-mot de passe»). ▶

---

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

---

## Procédure de la main courante (suite)

---

### Systèmes de Rondiers

- Omni-garde s'interface avec des systèmes de «Rondiers». Il est ainsi possible d'intégrer dans l'application Omni-garde la totalité des informations concernant la gestion des rondes. L'objectif est de disposer d'un système centralisateur Omni-garde qui mémorise l'ensemble des données. Avec Omni-garde il y a deux options pour l'envoi des données du rondier. Soit elles sont envoyées en temps réel soit elles sont intégrées au retour de la ronde, par l'agent qui repose après que l'appareil est posé sur la base.
- Gestion de clés « KeyKeeper » est un module conçu pour la gestion de clés et de cartes d'accès temporaires confiées à un tiers pour une période déterminée. KeyKeeper garde la trace de chaque emprunt de clé. Il est possible de restreindre l'accès à une clé à certaines personnes.
- **Traçabilité complète** : aucune demande n'est oubliée. Les demandes d'intervention sont entrées directement dans le système et acheminées à l'équipe de support adéquate. Des notifications par courriel sont automatiquement émises dès qu'une demande est enregistrée.
- **Relance automatisée** : Des notifications supplémentaires peuvent être envoyées lorsque les demandes ne sont pas traitées en temps opportun.
  - **Gestion intelligente des demandes** : Le système gère et archive toutes les demandes reçues. Selon le type de demande, le personnel de support peut choisir l'action corrective et le responsable de son exécution. Le système permet également d'attribuer certains critères de gestion, comme un niveau de priorité, un degré d'urgence, (par exemple) : cela ouvre des possibilités d'escalade selon vos règles internes.
- **Satisfaction client** : A tout moment, un utilisateur peut consulter l'état d'avancement de ses demandes. Il en résulte transparence et satisfaction accrue des utilisateurs.
- **Une gestion améliorée** : Une fois enregistré dans le système, vous pouvez définir l'état de chaque objet et de savoir quand il a été manipulé, ou pouvez rediriger la tâche à une autre personne si un délai prédéfini a expiré.
  - **Fonctionnalités** : Incident Manager est une solution de gestion d'incidents en mode SaaS, qui permet d'automatiser l'enregistrement et le traitement des demandes d'interventions. La solution offre une traçabilité complète des tickets ouverts et clôturés, ainsi qu'un système d'archivage électronique performant. Les demandes sont envoyées via un formulaire en ligne et acheminées à la personne susceptible d'agir en fonction du type de demande. ▶

---

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

---

## Procédure de la main courante (fin)

---

Incident Manager est disponible 24h/24h à partir de tout appareil connecté, y compris vos appareils mobiles.  
Le moteur de workflow intégré souple s'adapte à votre processus de traitement et vous aide à assurer la satisfaction de l'utilisateur !

- **Création et envoi des demandes** : Les demandes sont émises en ligne et acheminées à la bonne personne en fonction du type de demande, et en temps réel.
- **Personnalisation** : La solution s'adapte facilement à votre processus et à vos règles internes.
- **Archivage électronique automatique** : Toutes les demandes et leur historique de traitement sont enregistrés sur la plateforme, dans le système d'archivage électronique facilement accessible.
- **Rapports et statistiques** : Incident Manager enregistre et mesure chaque étape du traitement des demandes. Ce qui permet de disposer d'un grand nombre d'outils statistiques pour vous guider dans l'amélioration continue de votre processus. Ces états sont accessibles en ligne à tout moment.

---

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

---

## Manuel de qualité

---

### 1.5. P.E votre partenaire :

Pour chaque situation, une sécurité à la hauteur de toutes vos exigences, la maîtrise d'une offre globale pour un service sur mesure.

#### **Responsabilité de la Direction Engagement de la Direction**

L'engagement de la Direction c'est l'importance qu'elle accorde pour la satisfaction des exigences clients et des exigences réglementaires et légales, et pour la mise à disposition des ressources nécessaires.

#### **Ecoute client**

Un des axes fondamentaux sur lequel repose la politique qualité d'ISPE est indéniablement L'écoute client. Pour cela nous avons mis en place les dispositifs nécessaires afin de nous assurer que les exigences formulées par nos partenaires et clients soient claires et comprises par tout le personnel. Ces exigences concernent celles formulées implicitement, qu'explicitement. Nous nous engageons à répondre d'une manière efficace et juste à leurs appels, consultations et demandes tout en prenant en considération les remarques ou suggestions provenant des enquêtes de satisfaction et des réclamations clients.

#### **Politique et objectifs qualité**

1.5. P.E a établi une politique qualité, cette politique qualité a été communiquée à l'ensemble du personnel et le texte est affiché sur le panneau d'affichage. Les objectifs cohérents avec la politique qualité d'ISPE sont déclinés et redéployés au niveau de chaque processus. Les indicateurs correspondants à la mesure de ces objectifs et les seuils à atteindre sont fixés lors des revues de direction. La Direction Générale cherche continuellement à améliorer l'atteinte des objectifs. Les dispositions relatives à la définition et au suivi des objectifs' qualité 'sont détaillées dans le Processus Management d'ISPE.

#### **Planification du système de management de la qualité**

La planification du SMQ est réalisée de manière à assurer l'amélioration continue de son efficacité, et à favoriser l'atteinte des objectifs' qualité.' Suite aux audits, aux suggestions des personnes impliquées dans les processus, à l'analyse de la satisfaction clients.... Ces modifications seront faites, tout en veillant à préserver la cohérence du système global. ►

---

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

---

## Manuel de qualité (fin)

---

### Les responsabilités et autorités

Un organigramme, accompagné de fiches de fonctions décrit les responsabilités et autorités au sein de ISPE.

Le représentant de la direction. Le Représentant de la Direction en l'occurrence le RMQ a la responsabilité et l'autorité en particulier pour assurer que les processus nécessaires au système de management de la qualité sont établis, mis en œuvre et entretenus. Il sensibilise régulièrement l'ensemble du personnel afin d'attirer l'attention sur le résultat de l'écoute client, des enquêtes de satisfaction, et de l'efficacité du système qualité dans son ensemble.

### Communication interne

La Direction Générale encourage activement le retour d'information et la communication entre les personnes de I.S.P.E dans le but de les impliquer. En collaboration avec le RMQ, elle communique les résultats du système de management de la qualité à tout le personnel en utilisant les moyens suivants :

- L'échange informel des informations entre le RMQ et l'ensemble du personnel.
  - Les tableaux d'affichage.
  - Les notes de services.
- Des e-mails réguliers et notes de services en cas de changement de décisions.
  - Les réunions périodiques.

Une revue de direction et trois réunions de suivi sont programmées par an. Lors de ces réunions, dont l'objectif est l'évaluation de l'efficacité du système de management de la qualité, le responsable Qualité présente et explique devant les participants les données suivantes :

- Les résultats des audits, les retours d'information du client, le fonctionnement des processus, les fiches de non-conformité, l'état des actions correctives et préventives, les actions issues des revues de direction précédentes, les changements pouvant affecter le système de management de la qualité, les recommandations d'amélioration,... Manuel de Management de la Qualité les sujets débattus ou les décisions prises.
  - Les décisions pouvant éventuellement y être prises sont :
- L'évaluation des opportunités d'amélioration, la nécessité du besoin de modifier le système de management de la qualité, y compris la politique et les objectifs (qualité.)\*
  - L'amélioration des services, en rapport avec les exigences du client.
    - Les besoins en ressources.

\*La Direction Générale détermine et fournit régulièrement les ressources humaines et matérielles nécessaires pour mettre œuvre, entretenir et améliorer le système de Management de la Qualité, ainsi que pour assurer et accroître la satisfaction client.

---

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

---

## Ressources humaines

---

### Description de fonctions

Des fiches fonctions ont été établies pour l'ensemble du personnel d'I.S.P.E. Chaque fiche est détaillée en fonction des besoins du poste, elle comporte la mission de la fonction, les tâches ainsi que les compétences requises pour mener à bien le travail requis. Ces fiches sont amenées à évoluer selon les besoins de la fonction.

### Formation

I.S.P.E accorde une importance particulière à la formation du personnel pour assurer que les compétences acquises du personnel répondent aux besoins évolutifs de l'entreprise en compétences. Un budget formation assez conséquent est alloué à la formation chaque année. Des dispositions sont mises en place pour l'identification des besoins en formation, la réalisation des actions et l'évaluation de leur efficacité.

### Entretiens d'évaluation

Dans le but de s'assurer des compétences et de la qualification du personnel de ISPE, un entretien annuel d'évaluation a été mis en place pour l'ensemble du personnel.

### Infrastructure et environnement de travail

ISPE met à disposition de ses collaborateurs toutes les ressources matérielles nécessaires afin d'obtenir la conformité des prestations rendues et atteindre les objectifs fixés.

### La satisfaction du client

Les informations relatives à la perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences sont surveillées à travers le Processus Satisfaction client : Ecoute, suivi et traitements des réclamations.

---

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

---

## Méthodologie d'intervention

---

### Nos agents de sécurité et rondiers

Faites appel au sérieux et au savoir-faire de nos équipes d'agents de sécurité au Centre Commercial MoDo à Moisselles !

Qualifiés, expérimentés et entraînés, ils effectuent avec précision et rigueur les missions de surveillance qui leur sont confiées.

Pour tous renseignements complémentaires, contactez notre entreprise de gardiennage et sécurité.

### Les missions de surveillance

Établis dans la région parisienne, nos agents répondent à vos besoins de surveillance et sécurité Sur Paris Ile-de-France et au-delà, selon la spécificité et l'urgence de vos besoins.

**Nous proposons différents types d'agents selon vos besoins :**

ADS / AGENTS CYNOPHILES / SSIAP1-2 / AGENT ARRIERE CAISSE

### Les types de missions

Surveillance • Patrouille • Protection des biens • Ronde avec ou sans voiture • Mise en sécurité d'un site  
• Vidéosurveillance

### Les lieux faisant l'objet d'une surveillance

Centres commerciaux • Sites industriels et entrepôts • Bureaux et entreprises • Chantiers • Évènements

### Sécurité incendie

Nos agents de sécurité incendie disposent des qualifications de niveau 1, 2 ou 3 :

**SSIAP Niveau 1** : agent de sécurité incendie

**SSIAP Niveau 2** : chef d'équipe des agents de sécurité incendie SSIAP 1

**SSIAP Niveau 3** : chef de service à même de gérer une équipe de niveaux 2 et 1

Les agents SSIAP sont habilités à intervenir en IGH (immeuble à grande hauteur) et en ERP (Établissement recevant du public), ainsi que dans tous locaux professionnels.

Ils sont formés à la première Intervention en cas de départ de feu, afin de mettre en place le protocole de protection et sauvegarde dans l'attente des pompiers.

Dans le cadre de la formation continue, la société ISPE fait appel au centre de formation/INSERTION

Afin qu'elle dispense ses formations CQP APS, SSIAP 1-2 et 3 ainsi que les recyclages

Et remises à niveau, SST, MAS SST, EPI, HO-BOV et Palpation au(x) salarié(s) d'ISPE.

---

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

## Descriptions des missions

### Le double contrôle :

#### Agent 1 (ou une hôtesse) :

Filtrage des clients en entrée et sortie sans achats, emballage sécurisé. Contrôle et analyse poussé des sorties de marchandises Photo, ciné, son.

#### Agent 2 :

Contrôles des articles extérieurs avec emballages sécurisés, Soutien en cas d'interpellation.



Un filtrage rigoureux et strict des véhicules et des chauffeurs, permet une meilleure gestion des cours de réceptions.

Les marchandises reçues sont contrôlées et rentrées, les quais sont rangés et propres, les bennes sont contrôlées également.

Contrôle des livraisons clients, Contrôle inopiné des sorties de marchandises et des camions.



Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient. Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

## Descriptions des missions (suite)

### Le parking

La sécurité d'un parking est primordiale, notre société est consciente des pertes massives de clientèles liées à des problèmes constants de vols et agressions diverses, nos équipes sont formées et sensibilisées en permanence sur la mise en sécurité des parkings et environnement du centre commercial, notre efficacité c'est votre tranquillité.



### La Détection

La mission principale étant d'anticiper une agression ou un vol, nos équipes sont spécifiquement recrutées pour ce genre de mission, nous travaillons en parfaite collaboration avec les services de gendarmerie et de police, afin de permettre l'identification et l'interpellation en flagrant délit des auteurs de délit.



Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

## Descriptions des missions (suite)



Guérite avec vue  
panoramique.

Niche de repos sécurisée

Surélévation de la guérite  
pour vision plongeante sur  
l'ensemble du parc.

### La logistique ISPE

Ceci est le fruit de la collaboration avec nos divers partenaires, avec l'accord de nos clients et après audit, nous étudions les solutions les plus concrètes pour résorber les délits et accidents qui enveniment le quotidien, puis nous équipons notre personnel du meilleur outil de travail, la guérite est un pôle de sécurité important, dissuasive et préventive, facilement repérable elle apporte également un refuge aux clients en difficultés. Les procédures incluent un carnet de nettoyage à chaque fin de poste.

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.

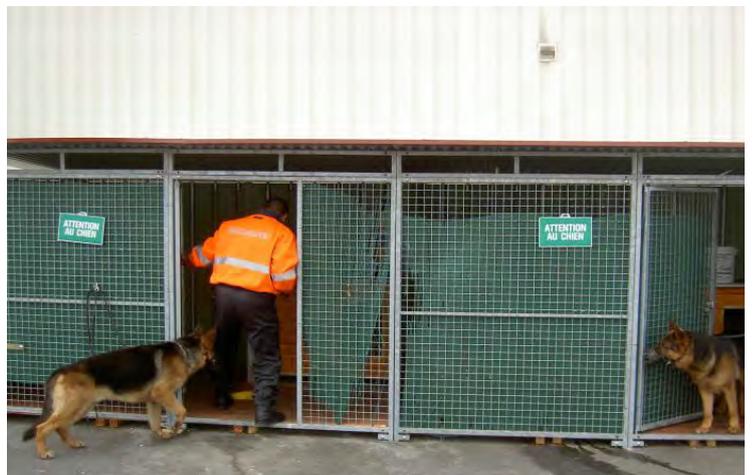


Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

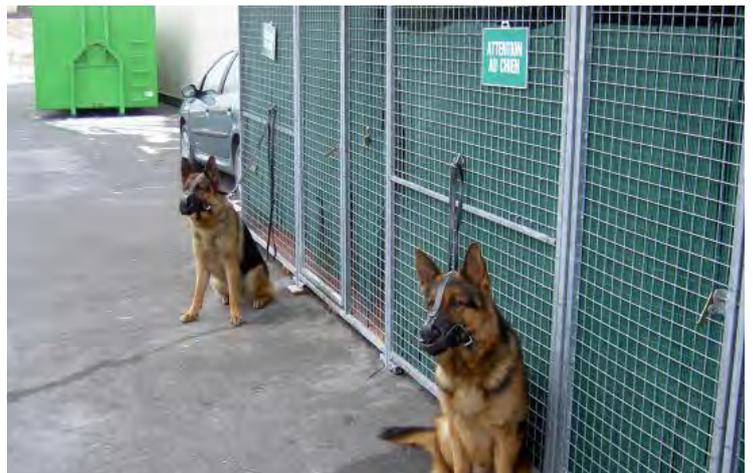
## Descriptions des missions (suite)

### Le Chenil

Afin d'éviter de fatiguer les chiens et pour les habituer au site, nous équipons également quelques sites, de chenil provisoire (démontable), spécialement dans les cas d'environnement difficile (nomades, caravanes, vendeurs à la sauvette, etc.), ce qui permet d'avoir immédiatement 2 voir 3 chiens opérationnels, également disponibles pour les contrôleurs de nuit.



ex : site de Moisselles, SAMY des Loups de Morez 4 ans et Rocky des Loups de Morez 4 ans, dressé (obéissance, protection, attaque).



Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.



Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

---

## Descriptions des missions (fin)

---



### Divers

Tout notre personnel arrivant passe en formation sur PC Vidéo (deux demi-journée) pour le motiver dans la recherche d'indélicatesses (vol, etc...)  
Ce qui permet également de lui proposer par la suite une polyvalence sur certains postes. De le sensibiliser sur l'activité de toute l'équipe, d'être solidaire et unis.

---

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.

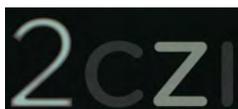


Incendie - Surveillance  
Protection - Européenne  
[www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

## Quelques références clients



COMPAGNIE DE  
PHALSBOURG



BARBI & COMPAGNIE



EUROCOMERCIAL



BESNARD ET CHAUVIN-MARICHEZ

Siège social : 21/23 avenue Marcel Dassault - 93370 Montfermeil

Tél. : 01 43 30 91 75 ● Fax : 01 43 30 90 27 ● Mail : [contact@ispe-securite.com](mailto:contact@ispe-securite.com) ● Web : [www.ispe-securite.com](http://www.ispe-securite.com)

Sarl au capital de 45.000 € ● SIRET : 489 747 212 00012 ● RCS BOBIGNY ● code APE 8010 Z

Autorisation Préfectorale de la Seine Saint-Denis n° 07-3527 ● TVA Intracommunautaire : FR 1148974721200012

Article 8 loi du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.  
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.