



SERBÂER
– LE CLIENT SÉCURISÉ –



SERBAER LE CLIENT SÉCURISÉ

NOTRE MÉTIER

La prestation de services de surveillance, de gardiennage et de sécurité.

- **Notre métier** est articulé autour de 4 axes :
Prévention - Protection - Intervention - Conseil
- **Notre priorité** est la **protection des personnes** c'est-à-dire des clients / chalands, des visiteurs, du personnel, de l'encadrement et des prestataires externes de l'entreprise ou de l'administration cliente et aussi de l'agent de sécurité lui même.
- **Notre activité** principale consiste ainsi à fournir des services ayant pour objet la **sécurité des biens** meubles ou immeubles, **et des personnes** liées directement ou indirectement à la sécurité de ces biens.

NOTRE AMBITION

S'affirmer entreprise «référence» du secteur d'activité en matière de qualité de services :

- **Professionaliser l'activité** : choix des agents, méthodes de management et entretien de la relation client.
- Obtenir une norme ISO qualité.

NOTRE VALEUR AJOUTÉE

Les méthodes expérimentées, reconnues et professionnelles.

- Des méthodes acquises sur le terrain grâce à une expérience de 9 ans dans les services de sécurité du Groupe CARREFOUR (8 années d'encadrement dont 3 années comme Chef du Service de Sécurité de l'hypermarché Carrefour Place d'Arc à Orléans).
- Des méthodes développées avec et pour **plusieurs Enseignes de la Grande Distribution** au cours des 2 années passées en tant que Prestataire de Services de Sécurité.
- **Des méthodes** de gestion, de management, de suivi de la **relation client** et **«traçabilité» de l'information** ; la création de supports de contrôle et de communication sont les arguments pour qualifier notre différence. SERBAER les met au profit de ses entreprises et administrations clientes.

SECTEURS D'ACTIVITÉ

Grande Distribution et Magasins Spécialisés, Usines et Entrepôts, Administrations et Institutionnels, Évènementiels, Accompagnements sécurisés.



NOS ENGAGEMENTS

LE CLIENT AU CŒUR DE NOTRE PRÉOCCUPATION

• SERBÀER • «entreprise responsable»

- **respect** du cahier des charges de l'**Enseigne** Nationale ou Régionale ou site local,
- **respect** de la **réglementation** du travail en vigueur, des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises de prévention et de sécurité du 25 février 1985,
- **respect** des procédures et **consignes** internes appartenant à chaque site confié.

• SERBÀER • «votre partenaire sécurité»

- des moyens assurant **la protection des personnes** (chaland, personnel/ encadrant et agent lui même) et des biens, en toute adéquation avec les particularités de l'environnement du site confié,
- une fréquence de visite adaptée pour assurer **un suivi commercial** régulier et constructif entre le Responsable de sécurité de l'entreprise ou administration cliente et le Responsable Régional d'Exploitation de SERBÀER.

LE PERSONNEL, ACTEUR ET REFLET DE «L'EXCELLENCE» DE SERBÀER

• SERBÀER • «employeur respecté»

- une rémunération en fonction des compétences et qualités professionnelles,
- une politique de formation régulière du personnel,
- la mise en place d'un système d'intéressement collectif incitatif basé sur le respect quotidien de 5 préceptes essentiels du métier :
présentation - ponctualité - assiduité - actions efficaces - remontée d'information,
- la mise en place d'un suivi individuel d'évaluation des aptitudes pour manager notre personnel de manière non discriminante.
Objectif: faire de l'«**Excellence**»
 - Mesure des 3 critères de l'Excellence de SERBÀER**«Compétence x Comportement x Motivation»**
 - Entretien individuel (au minimum annuel)

• SERBÀER • l'engagement «employé modèle»

- sur le respect du règlement intérieur, des procédures, et des consignes de SERBÀER et de celles du client sur le lieu de travail,
- avoir une **attitude professionnelle** respectant les critères de «l'Excellence de SERBÀER» :
 - Véhiculer une image positive sur son lieu de travail,
 - Avoir une **réaction appropriée** à toute situation rencontrée,
 - **Consigner les évènements et actions par écrit** sur les supports validés avec le responsable hiérarchique (registre de présence, historique des interpellations et récupérations de marchandises, cahier d'anomalies ou d'observations ou main courante, contrôle barrière et contrôle anti-volage),
 - Remonter régulièrement à sa hiérarchie les informations ou interrogations.



Loys GUÉGAN

DIRECTION
DES OPÉRATIONS TERRAIN

Qualification SSIAP2.
Expérience de 11 ans dans le métier
des services de sécurité en Grande
Distribution, en tant que Chef de
Sécurité d'un hypermarché
«CARREFOUR» et en tant que
Prestataire en qualité de
Responsable Régional d'Exploitation.

Tél. : 02.46.85.01.00 (Accueil)
Fax : 02.46.85.01.01

Yan GUÉGAN

DIRECTION
ADMINISTRATION ET FINANCES

Maîtrise et DESS en Gestion
des Entreprises, expériences
commerciales de 5 ans au près de
la Grande Distribution, expertises
dans les fonctions de la négociation,
de la relation client, des métiers de
la «Supply Chain» et dans la gestion
de projet.

Tél. : 02.46.85.01.08 (Accueil)
Fax : 02.46.85.01.07



Cerbère est un chien mythique à trois têtes qui garde l'entrée des Enfers. Les quelques héros qui ont réussi à rentrer puis à sortir vivant des Enfers malgré lui, sont : Hercule, qui à mains nues l'étouffa à demi, et Orphée qui le charma en jouant de la lyre. Cerbère désigne ainsi un gardien intraitable.

Notre SERBAER est écrit à la bretonne.
Il est chargé de protéger les personnes, de surveiller et de sécuriser le site confié.

Votre SERBAER est Notre Gardien

SERBÀER : 15, place Longue - 45800 Saint - Jean de Braye
Tél. : 02 46 85 01 00 - Fax : 02 46 85 01 01

www.serbaer.fr