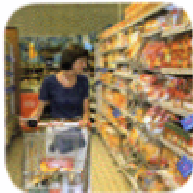




SERBÂER
Le client sécurisé



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 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 de **"traçabilité" de l'information** ; la création de supports de communication sont les arguments pour qualifier notre différence. SERBAER les met au profit de ses entreprises et administrations clientes.

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

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, Régionale ou Locale,
- > 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 critères essentiels du métier : **présentation - assiduité - ponctualité - 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" soit :

- Mesure des 3 critères de l'Excellence de SERBÀER "Compétence x Motivation x Comportement",
- Entretien individuel (au minimum annuel).

• SERBÀER • l'engagement "employé modèle"

- > sur le respect du règlement interne, des procédures et consignes de SERBÀER sur le lieu de travail,
- > avoir une **attitude professionnelle** respectant les critères de "l'Excellence de SERBÀER" :
 - accomplir son métier en fonction du poste occupé,
 - véhiculer une image positive sur son lieu de travail,
 - avoir une **réaction appropriée** à toute situation rencontrée,
 - **consigner les événements 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.





SERBAER

Le client sécurisé

Loys GUÉGAN

Qualification ERP2,
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 qua-
lité de Responsable Régional
d'Exploitation.


guegan.loys@serbaer.com
Tél. 02 38 60 40 13

Yan GUÉGAN,

Maîtrise et DESS en Gestion
des Entreprises, expérience
commerciale de 5 ans auprès
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.

guegan.yan@serbaer.com
Tél. 02 38 60 40 14

Fax. 02 38 60 40 10



Cerbère est un chien mythique à trois têtes qui garde l'entrée des Enfers. Les quel-
ques héros qui ont réussi à rentrer puis à sortir vivants 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 lui chargé de protéger les personnes,
de surveiller et de sécuriser le site confié.

Votre SERBAER est Notre Gardien.

SERBAER - 117 avenue Pierre et Marie Curie - 45800 SAINT-JEAN-DE-BRAYE

SARL au capital de 40 000 euros - RCS Orléans, Siret N° B 451 400 394 00016, APE N° 746 Z - TVA intracommunautaire N° FR05451400394
Agrément préfectoral d'autorisation d'exploitation d'une entreprise de surveillance, de gardiennage et de sécurité N° 45-E-2004-001