LIVRE BLANC / ÉDITION OCTOBRE 2026

# Bien choisir et coordonner ses prestataires.

Le guide des dirigeants et responsables de site.
Sécurité, travaux, formation et services.

## Une demande claire.
## Des offres comparables.
## Des responsabilités définies.



Réalisation Proj&Co / Rueil-Malmaison

Six étapes pour préparer, sélectionner et suivre une prestation.
Trois fiches à remplir pour passer de la lecture à l'action.

LE POINT DE DÉPART

# Une bonne prestation commence par un bon dossier.

Vous devez sécuriser un site, rénover un espace, former une équipe ou organiser un service ? Ce guide s’adresse à la personne qui prépare le besoin, compare les offres et suit le résultat.

Une demande trop vague laisse chaque prestataire imaginer une solution différente. Les devis deviennent difficiles à comparer ; les tâches oubliées et les décisions tardives compliquent ensuite le travail. Notre recommandation est simple : définir le résultat attendu, rendre les responsabilités visibles et décider à partir d’éléments comparables.

01 **Cadrer le besoin** 03
Un résultat et des contraintes partagés.

02 **Répartir les responsabilités** 04
Qui fait, qui décide et qui est informé.

03 **Construire la consultation** 05
Un périmètre commun et des limites explicites.

04 **Vérifier et comparer** 06
Des preuves utiles et des offres rapprochées.

05 **Préparer le démarrage** 07
Des équipes prêtes et des consignes transmises.

06 **Suivre et ajuster** 08
Des écarts traités et un résultat vérifié.

**Deux exemples du groupe** — Rénovation et accueil / p. 9-10

**Vos fiches pratiques** — Besoin, comparaison, suivi / p. 11-13

**Vos interlocuteurs** — Sociétés et sources / p. 14-15

ÉTAPE 01 / CADRER

# Décrire le résultat avant de choisir les moyens.

Commencez par ce qui doit changer pour les utilisateurs du lieu. Une tâche est une action ; un résultat décrit ce que vous souhaitez constater une fois la prestation réalisée.

## Passer d’une demande vague à une demande exploitable

« Nous voulons un bon entretien » laisse trop de place à l’interprétation. Décrivez plutôt les espaces concernés, leur usage, le niveau de service recherché et la façon de vérifier le résultat. Les moyens proposés pourront alors être discutés.

EXEMPLE PÉDAGOGIQUE / AUCUNE PRESTATION RÉELLE DÉCRITE

| Rubrique | Exemple : entretien de bureaux occupés |
|---|---|
| Résultat attendu | Des zones d’accueil, bureaux et sanitaires prêts à l’usage aux horaires convenus. |
| Périmètre | Les zones du plan joint. La vitrerie extérieure est à chiffrer séparément. |
| Contraintes | Intervention hors présence du public ; accès au local de rangement à organiser. |
| Informations à compléter | Surfaces, matériaux, fréquentation, consommables et fréquences par zone. |
| Décision et contrôle | Le responsable de site valide le périmètre et participe au premier contrôle contradictoire. |

### Le document à produire

Une fiche d’une page : résultat attendu, lieux, périmètre, horaires, échéance, contraintes et contact. Joignez un plan ou des photos datées. Identifiez clairement les éléments encore à confirmer.

Erreur à éviter : imposer d’emblée un nombre d’heures ou d’intervenants sans avoir décrit le besoin. Demandez au prestataire d’expliquer comment les moyens proposés répondent au résultat recherché.

ÉTAPE 02 / RÉPARTIR

# Attribuer une mission. Nommer la personne qui décide.

Un interlocuteur principal facilite les échanges, mais ne remplace pas les responsabilités propres à chaque intervenant. Écrivez les relais avant le démarrage.

EXEMPLE PÉDAGOGIQUE / ORGANISATION À ADAPTER AU SITE

| Sujet | Qui réalise ? | Qui décide ? | Qui informer ? |
|---|---|---|---|
| Consignes d'accueil | Équipe d'accueil | Référent du site | Équipes concernées |
| Surveillance prévue au contrat | Société de sécurité | Responsable habilité selon le sujet | Référent et relais désignés |
| Modification du périmètre | Prestataire : proposition | Représentant désigné du client | Équipes touchées par le changement |
| Écart de propreté | Équipe de prestation | Responsable du suivi | Référent du site |

## Décrire les actes, pas seulement l'intitulé

« Contrôle d'accès » peut recouvrir des actes différents. Distinguez accueil, vérification d'une invitation, orientation et missions de surveillance. Faites préciser les tâches réellement demandées et leur cadre avec les sociétés concernées.

### Le document à produire

Un tableau avec, pour chaque sujet, la personne qui réalise, celle qui valide et celles à informer. Ajoutez les coordonnées opérationnelles et un relais en cas d'absence. Les consignes d'urgence du site restent traitées dans leur dispositif propre.

Erreur à éviter : considérer que « tout le monde est au courant ». Une information importante doit avoir un émetteur, un destinataire et un support identifié.

ÉTAPE 03 / CONSULTER

# Donner la même base à tous les prestataires.

La comparaison commence avant la réception des devis. Transmettez une version identique du dossier et partagez les réponses qui modifient le besoin.

| À préciser dans le dossier | Ce que cela permet de vérifier |
|---|---|
| Les zones et les tâches | Les mêmes lieux et prestations sont couverts. |
| Les volumes, horaires et accès | Les contraintes de présence et d'organisation sont prises en compte. |
| Les fournitures et équipements | Leur prise en charge est identifiée ; les exclusions sont visibles. |
| Les options et limites | Une prestation supplémentaire ne se confond pas avec le prix de base. |
| Les contrôles et livrables | La façon de constater le résultat est connue dès la consultation. |

## Exemple : préparer une rénovation

Précisez si la demande comprend la dépose, la protection des espaces, les interventions techniques, les finitions, l'évacuation des déchets et le nettoyage de fin de chantier. Indiquez les zones maintenues en activité et les validations nécessaires avant chaque phase.

### Le document à produire

Un dossier daté : fiche de besoin, annexes, périmètre inclus, exclusions, options et questions ouvertes. Demandez une réponse structurée sur cette même base. Une visite peut servir à préciser les points qui ne peuvent pas l'être à distance.

Erreur à éviter : laisser une information importante dans un appel ou un message isolé. Lorsqu'elle change le périmètre, intégrez-la au dossier commun et faites préciser son impact sur le prix et le calendrier.

ÉTAPE 04 / CHOISIR

# Comparer le contenu avant de comparer le prix.

Une offre moins élevée peut couvrir moins de tâches. Examinez d'abord les différences de périmètre ; comparez ensuite les moyens, le suivi et les conditions financières.

## Demander les preuves adaptées à la mission

Vérifiez l'entité qui contracte, les assurances correspondant à la prestation, les compétences et les références utiles. Pour la sécurité privée, contrôlez les autorisations, les agréments et les cartes professionnelles concernés via les démarches CNAPS [1]. Un numéro recopié dans une offre ne remplace pas cette vérification.

EXEMPLE PÉDAGOGIQUE / DEUX OFFRES D'ENTRETIEN FICTIVES

| Point comparé | Offre A | Offre B | Avant décision |
|---|---|---|---|
| Zones du plan | Toutes incluses | Accueil seulement | Faire compléter B |
| Consommables | Inclus | Non précisé | Faire préciser B |
| Vitrerie extérieure | Option séparée | Exclue | Rapprocher les périmètres |
| Suivi qualité | Point prévu | Non décrit | Demander le dispositif |

### Le document à produire

Une grille commune avec : inclus, exclu, option, preuve reçue et question à lever. Notez la réponse écrite du prestataire. Un point non précisé reste ouvert ; il ne doit pas être assimilé à une prestation incluse.

Décidez sur l'offre clarifiée : contenu, organisation, éléments vérifiés, coût et règles d'évolution. Pour une modification ultérieure, convenez d'une description, d'un chiffrage et d'une validation avant exécution.

[1] CNAPS / Acheter une prestation de sécurité privée

ÉTAPE 05 / DÉMARRER

# Préparer le premier jour avec les équipes concernées.

L’accord commercial ne suffit pas à rendre une mission opérationnelle. Une réunion de lancement sert à traduire le contrat en consignes, accès, contacts et contrôles.

| Avant le démarrage | À confirmer ensemble |
|---|---|
| Accès et équipements | Badges, clés, lieux de rangement, outils, règles du site et remise des consignes. |
| Planning et interfaces | Créneaux, zones occupées, livraisons et interactions avec les autres équipes. |
| Compétences | Fonctions des intervenants, prérequis et formations adaptés aux tâches prévues. |
| Transmission | Référent, remplaçant, support de suivi et traitement des demandes complémentaires. |
| Premier bilan | Date, participants et éléments concrets qui seront examinés. |

## Formation : partir des tâches à réaliser

Le SST est le sauveteur secouriste du travail. Le MAC SST maintient et actualise ses compétences [5]. Choisissez le parcours selon les tâches et les acquis. Qualiopi porte sur les processus du prestataire ; examinez aussi le programme et les prérequis [3].

### Le document à produire

Une fiche de lancement partagée : date, accès, contacts, consignes, points ouverts et premier contrôle. Pour les opérations électriques, la formation préparatoire ne vaut pas titre d’habilitation : sa délivrance relève de l’employeur [4].

Lorsque plusieurs entreprises interviennent, examinez les interférences entre leurs activités avant et pendant la mission. Le cadre de prévention applicable doit être précisé selon l’opération [2].

ÉTAPE 06 / SUIVRE

# Constater, décider, vérifier le résultat.

Un suivi utile décrit les faits et mène à une décision. La fréquence des points et les critères de contrôle doivent être convenus pour la prestation concernée.

EXEMPLE PÉDAGOGIQUE / SUIVI D'UNE PRESTATION D'ENTRETIEN

| Constat | Action et responsable | Échéance convenue | Vérification |
|---|---|---|---|
| Une zone du plan a été omise. | Le responsable de prestation corrige la consigne et organise le passage. | Prochain passage convenu avec le site. | Zone contrôlée avec le référent ; résultat noté. |
| Un consommable manque. | Le référent vérifie qui fournit et qui réapprovisionne. | Avant la prochaine ouverture au public. | Disponibilité vérifiée ; règle ajoutée au suivi. |

## Choisir des critères observables

Pour l'accueil : une consigne disponible et à jour. Pour la propreté : les zones prévues contrôlées selon la méthode convenue. Pour des travaux : les points à reprendre listés et leur traitement suivi. Pour une formation : les acquis évalués selon le programme. Les objectifs chiffrés se fixent pour la mission, sans promesse générique.

## Distinguer le suivi courant et la fin d'une intervention

Une prestation récurrente demande des bilans et des ajustements. Une opération ponctuelle demande une vérification finale, la remise des documents et le traitement des points restants. Pour les travaux, précisez avec les parties concernées les modalités de réception applicables.

### Le document à produire

Un journal simple : constat daté, action, responsable, échéance et preuve de clôture. Conservez une seule version partagée. « Traité » signifie que le résultat a été vérifié, pas seulement que l'action a été annoncée.

EXEMPLE DU GROUPE / PROJ&CO

# L’Allumette : relier le projet à un périmètre concret.

Restaurant à Levallois-Perret / 80 m² / Rénovation et décoration complètes.



AVANT RÉNOVATION



APRÈS RÉNOVATION

Vues du comptoir prises depuis deux angles différents.

## Le périmètre de l’opération

Les éléments du projet comprennent la refonte de la décoration intérieure, la création de structures murales, des travaux de plomberie et la rénovation complète du local. Les photographies montrent notamment la transformation du comptoir et de l’ambiance intérieure.

## L’enseignement à appliquer à votre consultation

Une rénovation se décrit par espaces et par prestations. Distinguez la décoration, les interventions techniques et les finitions. Demandez quels choix doivent être arrêtés avant les travaux et comment sera traitée une modification en cours d’opération.

> **La question utile**
>
> « Pour chaque zone, quelles prestations sont incluses, quels choix restent à valider et quels éléments permettront de constater que l’intervention est terminée ? »

EXEMPLE DU GROUPE / AUXERRE

# Sur un même lieu, des responsabilités distinctes.

L’accueil des publics et la sécurité privée participent au fonctionnement du site, avec des missions à définir séparément.




Oracle Facilities / Accueil et contrôle d’accès au stade d’Auxerre

## Les interventions du groupe

Oracle Facilities intervient pour l’accueil et le contrôle d’accès au stade d’Auxerre. Le Vigilant et Diamond Protect accompagnent l’AJ Auxerre dans le cadre d’un contrat de sécurité. La photographie ci-dessus illustre l’accueil assuré par Oracle Facilities.

## L’enseignement à appliquer à votre organisation

La présence de plusieurs métiers rend nécessaire une définition précise des tâches. Évitez qu’une formule générale, telle que « gérer les entrées », remplace la description des actes attendus. Formalisez les relais entre l’accueil, le responsable de site et les intervenants de sécurité.

> **La question utile**
>
> « Pour chaque situation d’entrée, qui réalise l’action, qui peut décider et à qui l’information doit-elle être transmise ? » Le tableau de l’étape 2 aide à préparer cette répartition.

OUTIL 01 / FICHE DE BESOIN

# Votre demande, sur une page.

Remplissez les champs dans un lecteur PDF compatible, puis enregistrez une copie. Vous pouvez aussi imprimer cette page. Aucun envoi automatique.

**Projet, site et interlocuteur**

**Résultat attendu et manière de le vérifier**

**Zones, tâches incluses, exclusions et options**

**Horaires, calendrier, accès et contraintes**

**Points à confirmer et décisions à prendre**

## Avant de consulter

- ☐ Plan ou photos utiles joints.
- ☐ Même version pour les candidats.
- ☐ Référent et valideur identifiés.
- ☐ Date de réponse convenue.

OUTIL 02 / COMPARER LES OFFRES

# Rapprocher les propositions avant de décider.

Utilisez I = inclus, E = exclu, O = option, ? = non précisé. Ajoutez une note courte dans chaque case ; demandez ensuite une réponse écrite aux points ouverts.

**Projet / version du dossier**

| Point comparé | Prestataire 1 | Prestataire 2 | Prestataire 3 |
|---|---|---|---|
| **Nom** | | | |
| **Périmètre / zones** | | | |
| **Horaires / accès** | | | |
| **Moyens / suivi** | | | |
| **Preuves reçues** | | | |
| **Prix / options** | | | |
| **Règles d’évolution** | | | |

**Questions à lever avant le choix**

OUTIL 03 / SUIVI DE PRESTATION

# Garder une trace jusqu’à la résolution.

Décrivez un fait observable, une action et une personne responsable. Clôturez le point après vérification. Cette fiche complète les outils de suivi convenus pour votre mission.

**Projet / référent / date du bilan**

| Constat daté | Action / responsable | Échéance | Clôture / preuve |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

## Avant de clôturer

- ☐ Le résultat a été vérifié.
- ☐ Les personnes concernées ont été informées.
- ☐ Les points encore ouverts ont un responsable et une échéance.

**Prochaine décision / prochain point de suivi**

LE GROUPE / VOS INTERLOCUTEURS

# Le bon métier, au bon moment.

ALFAVENTURE réunit sept sociétés. Pour un besoin qui mobilise plusieurs métiers, le groupe vous aide à identifier les interlocuteurs concernés.

## SÉCURITÉ PRIVÉE

### Le Vigilant
Surveillance et sécurité des sites
**contact@levigilant.fr**

### Diamond Protect
Sécurité événementielle et environnements VIP
**contact@diamond-protect.fr**

## PROJETS

### Proj&Co
Rénovation, aménagement et travaux
**contact@projandco.fr**

### CAPFORMA
Formation professionnelle et prévention
**contact@capforma-center.fr**

## SERVICES AUX ENTREPRISES

### Oracle Facilities
Accueil et services aux entreprises
**contact@oracle-facilities.fr**

### Hélysia
Propreté et services associés
**contact@helysia-services.fr**

### Nomadom
Domiciliation d'entreprise
**contact@alfa-venture.fr**

Pour Nomadom, le groupe oriente votre demande. Chaque prestation est définie avec la société concernée selon son activité et le périmètre convenu.

POUR POURSUIVRE

# Préparez votre fiche.
# Échangeons sur votre besoin.

Envoyez votre fiche de besoin et les documents utiles à contact@alfa-venture.fr. Précisez la société concernée si vous la connaissez ; le groupe peut aussi vous orienter.

**contact@alfa-venture.fr**

**01 89 70 38 83** 17 avenue des Louvresses, 92230 Gennevilliers

## Sources pour approfondir

**[1] CNAPS / Acheter une prestation de sécurité privée**

**[2] INRS / Entreprises extérieures et coordination**

**[3] Ministère du Travail / Référentiel Qualiopi**

**[4] INRS / Habilitation électrique**

**[5] INRS / Organisation des secours et SST**

Édition du 19 octobre 2026. Les exemples pédagogiques servent à expliquer la méthode ; ils ne décrivent pas des prestations du groupe. Les références et photographies de réalisations proviennent des éléments communiqués pour ALFAVENTURE.

---

**Sécurité privée / Autorisations d'exercice CNAPS**

**Le Vigilant : AUT-093-2121-10-17-20220836886**

**Diamond Protect : AUT-095-2123-12-11-20240944324**

« L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient. »
Article L.612-14 du Code de la sécurité intérieure.

Ce guide aide à préparer une consultation et le suivi d'une prestation. Les exigences techniques et réglementaires s'examinent selon le site et les opérations concernées.