

Entreprise de sécurité B2B

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

9 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque mois

- ☐ Choisir les priorités de l'activité : surveillance humaine, gardiennage, contrôle d'accès, rondes, événementiel ou télésurveillance selon autorisations, sites ciblés, couverture et marge
- ☐ Piloter la performance avec : postes couverts, prises de service, rondes, anomalies, levées de doute, incidents, contrôles, cartes valides, heures et marge
- ☐ Cartographier capacité interne, encadrement, matériel, véhicules et partenaires autorisés
- ☐ Classer chaque opportunité selon accès, risque, distance, amplitude, technicité et rentabilité

02 Prendre un nouveau contrat

À chaque proposition

- ☐ Visiter et cadrer le nouveau contrat avec : autorisation d'exercer, activité couverte, analyse des risques, postes, horaires, consignes, moyens, limites d'intervention, contrôles et sous-traitance
- ☐ Faire la visite avec le décideur ou le référent opérationnel du client
- ☐ Relever pendant la visite : périmètre, accès, flux, risques, zones interdites, rondes, points de contrôle, alarmes, clés, interlocuteurs, secours et preuves attendues
- ☐ Estimer heures, qualification, encadrement, trajet, matériel, consommables et remplacement

03 Planifier les interventions ou rondes

Chaque semaine

- ☐ Construire le plan de site autour de : site, poste, activité autorisée, horaires, compétences, carte, consignes, tenue, relève, ronde, pause et contrôle
- ☐ Construire les cycles et besoins de couverture à partir du contrat et des contraintes réelles
- ☐ Affecter chaque agent selon compétence, disponibilité, distance, site connu et continuité
- ☐ Réserver matériel, consommables, véhicule, clés, badges et moyens de communication

04 Contrôler la bonne exécution

Chaque jour

- ☐ Construire le contrôle d'exécution autour de : prise de service, identité, carte et badge, tenue, consignes, main courante, rondes, contrôle d'accès, anomalies et fin de vacation
 - ☐ Vérifier prise de poste, identité, tenue, matériel, accès et compréhension des consignes
 - ☐ Contrôler sur le terrain un échantillon représentatif aux horaires réels
 - ☐ Comparer résultat observé, contrat, plan de site et événements de la vacation
-

05 Traiter une réclamation client

À chaque réclamation

- ☐ Tracer les réclamations propres au métier : poste découvert, retard, ronde absente, comportement, consigne non respectée, accès indu, incident mal escaladé, carte ou tenue non conforme
 - ☐ Accuser réception et annoncer la prochaine étape sans reconnaître un fait non vérifié
 - ☐ Comparer contrat, planning, consignes, présence, contrôle et témoignages utiles
 - ☐ Protéger immédiatement les personnes, biens ou zones affectées si nécessaire
-

06 Suivre la rentabilité des contrats

Chaque mois

- ☐ Calculer la rentabilité réelle avec : heures planifiées et payées, majorations, encadrement, formation site, contrôle, tenue, équipement, véhicule, remplacement et sous-traitance
 - ☐ Imputer chaque heure et dépense au bon site, contrat et motif
 - ☐ Valoriser remplacements, formation site, contrôles, déplacements et astreintes réellement nécessaires
 - ☐ Comparer chaque mois budget, réalisé, heures non facturées, absentéisme et achats
-

07 Facturer, suivre et relancer les encaissements

Chaque mois

- ☐ Facturer et rapprocher selon : forfait ou heures, vacations, rondes, renforts, majorations, bons, main courante, écarts de planning, sous-traitance déclarée et avenants
 - ☐ Rapprocher planning, présence, bons, contrôles, incidents et avenants avant facturation
 - ☐ Faire valider les heures ou prestations hors forfait selon le circuit contractuel
 - ☐ Émettre la facture avec la référence et la preuve demandées par le client
-

08 Planifier l'équipe, les absences et les remplacements

À chaque absence

- ☐ Tenir la matrice de remplacement avec : activité CNAPS autorisée, carte professionnelle, site connu, qualification SSIAP ou cynophile si requise, tenue, horaires, mobilité et doublure
 - ☐ Vérifier avant toute affectation : carte professionnelle valide pour l'activité, vérification Dracar Ultimate, aptitude et recyclage, contrat, tenue, badge, consignes et autorisation du site
 - ☐ Contacter le remplaçant selon l'ordre prévu sans dépasser les règles de temps de travail
 - ☐ Transmettre site, accès, horaires, consignes, risques, matériel et contact utile
-

09 Arbitrer et valider le terrain sans blocage

Chaque jour

- ☐ Écrire les décisions déléguables avec seuil, délai, preuve et personne à prévenir
 - ☐ Escalader ou arbitrer sans délai : intrusion, agression, incendie, objet suspect, carte invalide, agent manquant, consigne illégale, confusion avec les forces publiques ou sous-traitant non autorisé
 - ☐ Appliquer d'abord la mesure suivante : protéger et alerter dans les limites de la mission, appeler les services publics compétents, préserver les faits et informer la chaîne prévue
 - ☐ Décider maintien, remplacement, arrêt, renfort ou intervention externe
-