

Bâtiment

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

8 processus à parcourir

01 Qualifier une demande et préparer le devis

À chaque demande

- ☐ Qualifier la demande avec les surfaces, lots concernés, plans, diagnostics, occupation des lieux, accès, photos, budget et calendrier souhaité
- ☐ Envoyer un devis détaillé par lot indiquant sous-traitance, protections, déchets, délais, exclusions et traitement des travaux supplémentaires
- ☐ Créer et optimiser la fiche Google Business Profile : zone, horaires, téléphone, services et photos

02 Préparer le lancement et la clôture du chantier

À chaque chantier

- ☐ Vérifier avant démarrage les diagnostics, autorisations, attestations des intervenants, accès, installations de chantier, protections et planning des lots
- ☐ Préparer les pièces, l'outillage, les protections et les documents techniques nécessaires
- ☐ Réaliser avant le départ : contrôle croisé des lots, essais des équipements, nettoyage, dossier de fin de chantier et réception avec réserves

03 Planifier les équipes et les interventions

Chaque semaine

- ☐ Construire le planning hebdomadaire avec adresse, durée, technicien, compétence et matériel nécessaire
- ☐ Vérifier avant d'affecter une intervention : compétence du lot confié, habilitations nécessaires, capacité du sous-traitant et moyens de protection adaptés
- ☐ Envoyer chaque matin les changements de planning et les consignes prioritaires à l'équipe

04 Suivre l'avancement et les écarts

Chaque semaine

- ☐ Mettre chaque chantier en statut : à préparer, en cours, bloqué, à réceptionner ou terminé
 - ☐ Noter l'avancement de chaque lot, les ouvrages cachés photographiés, les interfaces à contrôler et les validations client en attente
 - ☐ Ajouter les photos avant/après et signaler immédiatement un blocage ou un travail supplémentaire
-

05 Contrôler la rentabilité par chantier

À chaque clôture, puis chaque mois

- ☐ Créer une fiche par chantier avec devis, achats, heures prévues, heures réalisées et sous-traitance
 - ☐ Comparer à la fin du chantier la marge prévue avec la marge réellement obtenue
 - ☐ Repérer les écarts de marge par lot : reprises, temps d'attente, sous-traitance, déchets, petites fournitures, modifications et défauts de coordination
-

06 Facturer et relancer les encaissements

Chaque semaine

- ☐ Demander l'acompte avant de commander les pièces ou de bloquer une date de chantier
 - ☐ Émettre les situations intermédiaires pour les chantiers longs et la facture finale dès la réception
 - ☐ Vérifier chaque semaine les factures échues et les paiements reçus
 - ☐ Relancer par email puis téléphone à J+3, J+10 et J+20 et tracer chaque échange
-

07 Contrôler la sécurité et les assurances

Chaque mois et avant un chantier sensible

- ☐ Contrôler avant échéance : responsabilité civile, décennale par activité déclarée, attestations des sous-traitants, repérages avant travaux et qualifications annoncées
 - ☐ Tenir à jour le DUERP, les habilitations et le registre des incidents ou presque-accidents
 - ☐ Conserver les preuves de contrôle, photos et signatures nécessaires pour chaque chantier sensible
-

08 Piloter les stocks, commandes et fournisseurs

Chaque semaine

- ☐ Définir un stock minimum pour : protections, fixations, consommables de balisage, produits de rebouchage, petit outillage, nettoyage et solutions de mise en sécurité
 - ☐ Créer une alerte de réapprovisionnement dès que le stock minimum est atteint
 - ☐ Comparer les prix, délais et taux d'erreur des fournisseurs principaux et de secours
 - ☐ Contrôler chaque livraison : référence, quantité, état et chantier de destination
-

EXEMPLE DE PROCESSUS DÉTAILLÉ

Comment centraliser les demandes reçues par téléphone, SMS et WhatsApp ?

Une méthode pour conserver les canaux préférés des clients tout en transformant chaque message en demande visible, attribuée et suivie jusqu'à sa clôture.

01 Accueillir la demande sur le canal choisi

La personne qui reçoit le contact confirme sa prise en compte sans promettre un délai qu'elle ne maîtrise pas, puis conserve le message jusqu'à la création de la trace commune.

Point de départ : Un appel téléphonique, un SMS, un message WhatsApp, une photo ou un message vocal envoyé à une personne de l'entreprise.

Responsable : La personne qui reçoit le message ou l'appel

Résultat : Une demande reconnue avec l'identité du client, son moyen de contact, le lieu concerné et le motif exprimé.

Contrôle : Toute demande professionnelle reçue sur un téléphone personnel ou partagé doit être enregistrée avant la fin de la demi-journée.

02 Transformer l'échange en travail visible

Une fiche unique extrait les faits utiles : client, site, demande, contraintes connues et date de réponse attendue.

Point de départ : Le message initial, les coordonnées disponibles, l'adresse d'intervention et les photos ou documents déjà transmis.

Responsable : L'accueil ou la personne qui a reçu la demande

Résultat : Une fiche horodatée avec un identifiant, un demandeur, un site, un besoin résumé et les pièces jointes utiles.

Contrôle : La fiche reste incomplète si le client, le moyen de le rappeler, le lieu ou le besoin observable ne peuvent pas être identifiés.

03 Appliquer des critères communs

Une règle écrite distingue sécurité, activité bloquée, planification, devis ou information manquante. Le ton du message ne décide pas seul de la priorité.

Point de départ : La fiche créée, les conséquences décrites par le client, les risques éventuels et les engagements contractuels applicables.

Responsable : La personne de permanence ou le responsable du planning

Résultat : Une priorité justifiée, un délai de première réponse et une décision claire sur le traitement à engager.

Contrôle : Chaque priorité urgente doit correspondre à un critère vérifiable ; les autres fiches conservent une échéance visible de réponse.

04 Donner la prochaine action à une personne

La fiche est attribuée à la personne qui doit agir maintenant. La prochaine action et son échéance sont écrites au même endroit.

Point de départ : Une demande qualifiée, la compétence requise, la disponibilité de l'équipe et les informations restant à obtenir.

Responsable : Le responsable du planning ou du service concerné

Résultat : Un responsable actuel, une prochaine action datée et, lorsque cela est possible, la personne prévue pour la suite.

Contrôle : Aucune fiche ouverte ne peut rester sans responsable ni date. Les absences entraînent une réaffectation explicite, jamais une attente implicite.

05 Conserver la continuité avec le client

L'équipe répond sur le canal approprié puis note le résultat. Tout rappel, demande de photo ou proposition de créneau devient une action datée.

Point de départ : La fiche attribuée, l'action réalisée, les informations nouvelles et le canal sur lequel le client attend une réponse.

Responsable : Le responsable actuel de la demande

Résultat : Un échange client tracé, un statut à jour et soit une décision, soit une prochaine action avec une échéance.

Contrôle : La file des demandes sans mouvement depuis le délai convenu est revue chaque jour et chaque retard reçoit une décision documentée.

06 Fermer avec un résultat compréhensible

La demande est clôturée lorsque le résultat est connu : intervention terminée, devis envoyé, refus motivé, doublon fusionné ou transfert suivi.

Point de départ : La dernière action réalisée, la réponse du client, le compte rendu éventuel et les suites administratives associées.

Responsable : La personne responsable au moment du résultat final

Résultat : Une demande fermée avec un motif, une date, le résultat transmis au client et une suite éventuelle clairement rattachée.

Contrôle : Une revue hebdomadaire repère les demandes fermées sans résultat, les doublons et les motifs récurrents qui justifient une nouvelle règle.

Modèle associé : Interventions et chantiers

EXEMPLE DE PROCESSUS DÉTAILLÉ

Comment organiser le planning de plusieurs techniciens ?

Une méthode pour affecter les interventions selon les priorités, les compétences et les trajets, puis absorber les urgences sans reconstruire tout le planning.

01 Séparer les demandes planifiables

Seules les interventions dont le lieu, le besoin, la durée estimée et la prochaine décision sont connus entrent dans la file à planifier.

Point de départ : Les demandes qualifiées, les contrats récurrents, les retours à effectuer et les travaux déjà acceptés par les clients.

Responsable : Le responsable du planning

Résultat : Une file de travail planifiable avec site, client, durée estimée, échéance et nature de l'intervention.

Contrôle : Toute fiche incomplète retourne à la qualification au lieu d'occuper provisoirement un créneau impossible à confirmer.

02 Rendre visibles les conditions réelles

Chaque intervention reçoit les contraintes qui limitent son affectation : habilitation, véhicule, matériel, binôme, fenêtre client ou dépendance externe.

Point de départ : La file planifiable, les compétences requises, les pièces nécessaires, les accès, les disponibilités clients et les absences.

Responsable : Le responsable du planning avec l'appui technique

Résultat : Une intervention enrichie des compétences, moyens, disponibilités et dépendances nécessaires à sa réalisation.

Contrôle : Une contrainte bloquante doit être résolue ou recevoir une action avant que l'intervention soit proposée à un technicien.

03 Arbitrer avant de remplir le calendrier

Une règle distingue sécurité, activité bloquée, engagement daté, intervention récurrente et confort.

L'ancienneté départage les demandes de même niveau.

Point de départ : Les interventions prêtes, leurs échéances contractuelles, leur niveau de risque et leur impact pour le client.

Responsable : Le responsable du planning selon les règles validées

Résultat : Une file ordonnée avec une priorité justifiée, une date limite et les interventions réellement déplaçables.

Contrôle : Les priorités exceptionnelles sont accompagnées d'un motif ; une urgence commerciale ne remplace pas silencieusement une urgence de sécurité.

04 Associer la bonne capacité au bon travail

Les créneaux sont attribués en combinant priorité, compétence, durée et trajet. Les marges prévues évitent qu'un retard mineur désorganise toute la journée.

Point de départ : La file priorisée, les contraintes vérifiées, les horaires disponibles, les zones géographiques et la charge de chaque technicien.

Responsable : Le responsable du planning

Résultat : Un planning provisoire avec technicien, ordre de passage, durée, trajet et marge pour chaque intervention.

Contrôle : Aucun technicien n'est affecté sans compétence requise, temps de déplacement réaliste ni accès aux informations de préparation.

05 Partager un engagement réalisable

L'équipe valide le lendemain ou la semaine utile, puis les clients reçoivent le créneau et les consignes. Une modification devient visible pour tous.

Point de départ : Le planning provisoire, les disponibilités confirmées des techniciens et les fenêtres acceptables pour les clients.

Responsable : Le responsable du planning puis chaque technicien

Résultat : Un planning publié, des clients informés et des fiches accessibles avec adresse, contact, besoin et préparation.

Contrôle : Chaque technicien confirme sa lecture ; les rendez-vous non confirmés par le client restent signalés et possèdent une relance attribuée.

06 Traiter les imprévus sans repartir de zéro

L'écart est enregistré, puis la règle choisit quoi déplacer. Les clients affectés sont prévenus et les interventions reportées conservent leur priorité et leur historique.

Point de départ : Une urgence nouvelle, une absence, un retard, une pièce manquante ou une intervention dont la durée réelle dépasse l'estimation.

Responsable : Le responsable du planning ; la direction seulement pour les arbitrages majeurs

Résultat : Un planning mis à jour, des changements expliqués et chaque intervention déplacée rattachée à une nouvelle date.

Contrôle : La revue hebdomadaire compare prévu et réalisé afin d'ajuster durées, marges, secteurs et critères d'escalade.

Modèle associé : Interventions et chantiers