

Carreleur

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

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'entreprise

Cadrage annuel, suivi mensuel

- ☐ Choisir les chantiers prioritaires : pose de sol, faïence, douche, terrasse, rénovation ou reprise après décollement
- ☐ Définir la zone d'intervention, le panier minimum et les chantiers à refuser
- ☐ Fixer les objectifs mensuels : chiffre d'affaires, marge, devis signés et semaines de planning remplies
- ☐ Suivre chaque semaine les urgences, les devis en attente et la charge des équipes

02 Acquérir, qualifier et conclure un chantier

À chaque demande, revue hebdomadaire des devis

- ☐ Créer et optimiser la fiche Google Business Profile : zone, horaires, téléphone, services et photos
- ☐ Mettre en ligne un site clair avec les prestations, les zones desservies et un bouton Appeler / Demander un devis
- ☐ Lancer des campagnes Google Ads locales sur les recherches rentables : carreleur, pose carrelage, rénovation carrelage, faïence ou carrelage terrasse
- ☐ Qualifier la demande avec les surfaces, le support, l'humidité, le format, le calepinage, les pentes, l'étanchéité attendue et des photos

03 Démarrer et clôturer un chantier

À chaque ouverture et clôture de chantier

- ☐ Vérifier avant pose planéité, humidité, stabilité, pentes, lots de carreaux, calepinage validé, passages de réseaux et temps de séchage disponibles
- ☐ Préparer les pièces, l'outillage, les protections et les documents techniques nécessaires
- ☐ Réaliser avant le départ : planéité, alignement, largeur des joints, pentes, coupes, étanchéité des zones concernées, nettoyage et protection
- ☐ Contrôler planéité, alignement, pentes, joints et évacuations, nettoyer, protéger puis indiquer le délai avant circulation ou mise en eau

04 Gérer le matériel, les commandes et les fournisseurs

Contrôle des livraisons, revue hebdomadaire des stocks

- ☐ Définir un stock minimum pour : colles, primaires, croisillons, cales, joints, profilés, disques, systèmes d'étanchéité et consommables de protection
- ☐ Créer une alerte de réapprovisionnement dès que le stock minimum est atteint
- ☐ Affecter chaque outil et appareil de mesure à un véhicule ou à un technicien
- ☐ Comparer les prix, délais et taux d'erreur des fournisseurs principaux et de secours

05 Suivre l'avancement d'un chantier

Après chaque intervention, contrôle quotidien

- ☐ Mettre chaque chantier en statut : à préparer, en cours, bloqué, à réceptionner ou terminé
- ☐ Noter les supports préparés, zones étanchéées, références et bords utilisés, surfaces posées, joints réalisés et coupes restantes
- ☐ Ajouter les photos avant/après et signaler immédiatement un blocage ou un travail supplémentaire
- ☐ Confirmer au client la prochaine intervention et la date prévisionnelle de fin

06 Fidéliser les clients et organiser les relances

Après chaque intervention, revue mensuelle

- ☐ Envoyer après chaque intervention un SMS avec le lien direct vers l'avis Google
- ☐ Enregistrer l'équipement posé, la date d'intervention et la fin de garantie dans la fiche client
- ☐ Programmer les rappels utiles : contrôle des joints, reprise de réserve, séchage avant mise en service ou vérification d'une zone extérieure
- ☐ Recontacter les clients satisfaits avant leur prochaine échéance et demander une recommandation

07 Planifier et régler les échéances

Contrôle hebdomadaire, transmission mensuelle

- ☐ Centraliser les échéances fournisseurs, salaires, TVA, assurances, véhicules et abonnements
 - ☐ Contrôler chaque semaine le solde bancaire et les décaissements des 30 prochains jours
 - ☐ Faire correspondre chaque facture fournisseur au chantier concerné avant paiement
 - ☐ Transmettre au comptable les factures d'achat et de vente dans un dossier mensuel unique
-

08 Tenir les dossiers et piloter la rentabilité de l'activité

À chaque chantier, synthèse mensuelle

- ☐ 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 liés à la préparation, aux coupes, chutes, grands formats, manutention, reprises d'étanchéité ou temps de jointoiement
 - ☐ Mettre à jour les prix et les temps standards sur les prochains devis
-

09 Planifier les équipes et organiser les remplacements

Planification hebdomadaire, ajustement quotidien

- ☐ Construire le planning hebdomadaire avec adresse, durée, technicien, compétence et matériel nécessaire
 - ☐ Vérifier avant d'affecter une intervention : maîtrise du système de pose, prévention des poussières de découpe, moyens de manutention et compétence d'étanchéité si nécessaire
 - ☐ Tenir une liste de remplaçants, intérimaires et sous-traitants joignables en urgence
 - ☐ Envoyer chaque matin les changements de planning et les consignes prioritaires à l'équipe
-

10 Préparer et piloter l'intégration d'un nouvel employé

À chaque arrivée

- ☐ Préparer avant son arrivée le contrat, les EPI, la tenue, le téléphone et les accès au planning
 - ☐ Présenter les règles de sécurité, le rangement du véhicule et la gestion des photos clients
 - ☐ Prévoir du travail en binôme sur le contrôle du support, le calepinage, l'étanchéité, les grands formats, les coupes et les pentes
 - ☐ Valider avec une checklist ce qu'il peut réaliser seul avant de lui affecter un chantier
-

11 Contrôler la sécurité et les couvertures d'assurance

Contrôle mensuel et avant chaque chantier sensible

- ☐ Contrôler avant échéance : responsabilité civile, décennale selon les travaux, conformité du système d'étanchéité, prévention de la silice et fiches techniques des produits
 - ☐ Tenir à jour le DUERP, les habilitations et le registre des incidents ou presque-accidents
 - ☐ Contrôler dans chaque véhicule les EPI, extincteur, trousse de secours et matériel de consignation
 - ☐ Conserver les preuves de contrôle, photos et signatures nécessaires pour chaque chantier sensible
-

12 Répartir les décisions et les niveaux d'autorité

Mise à jour trimestrielle et à chaque changement d'équipe

- ☐ Lister ce que l'intervenant peut décider seul : ajustement d'un calepinage secondaire, remplacement d'un consommable équivalent ou reprise locale dans la tolérance prévue
 - ☐ Fixer un montant maximum d'achat et de remise sans validation du dirigeant
 - ☐ Définir les situations à remonter immédiatement : support fissuré, humidité, pente impossible, étanchéité absente, différence de bain, réseau non repéré ou cote incompatible
 - ☐ Nommer la personne qui tranche lorsque le dirigeant est sur un chantier ou indisponible
-