

Carrosserie

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

11 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque mois

- ☐ Choisir le positionnement de l'atelier : tôlerie, remplacement d'éléments, réparation plastique, préparation et peinture selon véhicules, agréments, cabine, technicité et capacité
- ☐ Piloter la performance avec : expertises, accords, entrées, temps tôlerie et peinture, cabine, pièces, véhicules prêts, retards, retouches, colorimétrie, panier et marge
- ☐ Cartographier postes, compétences, équipements, goulots, capacités horaires et partenaires autorisés
- ☐ Classer chaque demande selon valeur, urgence, charge, risque, approvisionnement et rentabilité

02 Qualifier un besoin et établir un devis

À chaque demande

- ☐ Qualifier chaque demande avec : véhicule et VIN, sinistre, assureur ou paiement direct, photos, zones touchées, roulabilité, structure, ADAS, délai et véhicule de remplacement
- ☐ Inspecter ou documenter l'existant avant de promettre une méthode ou un résultat
- ☐ Définir précisément dans le devis : démontage conditionnel, réparation ou remplacement, pièces, tôlerie, préparation, peinture, raccords, calibrage éventuel, délai et suppléments après dépose
- ☐ Vérifier capacité, compétence, équipement, approvisionnement, sous-traitance et délai réaliste

03 Ouvrir, suivre et clôturer un ordre de fabrication ou d'intervention

À chaque ordre

- ☐ Ouvrir chaque ordre avec : client, véhicule, VIN, sinistre, assureur, état photographié, dommages visibles, démontage autorisé, expertise, délai et responsable
 - ☐ Joindre devis ou commande accepté, données d'entrée, méthode, pièces et critères qualité
 - ☐ Planifier les opérations selon dépendances, postes, compétences, équipements et approvisionnements
 - ☐ Tracer début, fin, temps, pièces, matières, mesures, anomalies et décisions à chaque étape
-

04 Entretenir les équipements critiques

À chaque échéance

- ☐ Inventorier et entretenir : cabine et ventilation, aire de préparation, aspiration, filtres, mélange, pistolets, pont, soudage, redressage et appareils de mesure
 - ☐ Créer le plan préventif selon constructeur, usage, risque, réglementation et historique
 - ☐ Signaler et isoler tout équipement présentant bruit, fuite, défaut, protection absente ou mesure incohérente
 - ☐ Sécuriser les interventions sur : produits chimiques et FDS, isocyanates et solvants, incendie-explosion, aspiration, cabine, soudage, batterie et poussières
-

05 Garantir la qualité de sortie

À chaque ordre

- ☐ Construire le contrôle qualité autour de : géométrie et alignement, fixations, protection anticorrosion, préparation, teinte, aspect, épaisseur, remontage, fonctions, propreté et essai
 - ☐ Vérifier référence de l'ordre, identité du produit, version, pièces ou matières avant contrôle
 - ☐ Réaliser les mesures, essais et inspections prévus avec un moyen adapté
 - ☐ Isoler toute non-conformité et décider retouche, reprise, dérogation autorisée ou rebut
-

06 Traiter une réclamation client

À chaque réclamation

- ☐ Tracer les réclamations propres au métier : teinte, grain, poussière, coulure, alignement, jeu, bruit, capteur, élément manquant, dommage, délai ou facturation
 - ☐ Accuser réception et protéger immédiatement personnes, produit ou preuve si nécessaire
 - ☐ Comparer demande, devis, ordre, traçabilité, contrôles, pièces, mesures et livraison
 - ☐ Décider expertise, reprise, remplacement, avoir, refus motivé ou déclaration d'assurance
-

07 Calculer et piloter la marge de production

Chaque semaine

- ☐ Calculer la marge réelle avec : temps démontage, tôlerie, préparation, peinture et remontage, pièces, ingrédients, cabine, énergie, sous-traitance, retouche et immobilisation
 - ☐ Imputer chaque temps, sortie de stock, achat, perte et sous-traitance au bon ordre
 - ☐ Calculer coût réel, chiffre facturable, marge brute et coût des reprises
 - ☐ Comparer chaque semaine prévu, engagé, réalisé, reste à faire, facturé et encaissé
-

08 Facturer, suivre et relancer les encaissements

Chaque semaine

- ☐ Facturer selon : devis ou expertise accepté, pièces, temps barémés, ingrédients peinture, petites fournitures, sous-traitance, suppléments autorisés et franchise
 - ☐ Rapprocher devis ou commande, ordre réel, travaux autorisés, pièces, temps et livraison
 - ☐ Faire accepter par écrit tout supplément avant de l'exécuter hors urgence de sécurité
 - ☐ Émettre la facture avec références, quantités, prix, taxes, acompte et échéance
-

09 Organiser les postes, remplacer un absent et transmettre les consignes

Chaque jour

- ☐ Tenir la matrice d'équipe avec : démontage-remontage, tôlerie, soudage, aluminium éventuel, plastique, préparation, colorimétrie, peinture, ADAS éventuel et relais
 - ☐ Affecter chaque ordre selon compétence, charge, équipement, risque et continuité
 - ☐ Vérifier avant intervention : véhicule et dossier, méthode constructeur, structure, énergies, produits et FDS, ventilation, EPI, teinte, temps d'évaporation et contrôle
 - ☐ Préparer le remplacement avec état réel, pièces, réglages, anomalies et prochaine étape
-

10 Arbitrer et valider l'atelier sans blocage

Chaque jour

- ☐ Définir les décisions déléguables avec seuil de coût, délai, sécurité, qualité et personne à prévenir
 - ☐ Qualifier immédiatement les alertes métier : dommage structurel, élément de sécurité, chiffrage incomplet, pièce indisponible, teinte incertaine, produit chimique, ventilation, incendie ou supplément expert
 - ☐ Appliquer d'abord la mesure de sécurité suivante : arrêter meulage, soudage ou pulvérisation, isoler les énergies et produits, vérifier aspiration ou cabine et prévenir le responsable
 - ☐ Évaluer impact sur personnes, ordres en cours, délai, coût, stock et client
-

11 Éviter la rupture de pièces ou matières

Chaque jour

- ☐ Référencer et approvisionner : pièces de carrosserie par VIN, agrafes et fixations, mastics, apprêts, bases, vernis, durcisseurs, solvants, abrasifs et EPI
 - ☐ Définir stocks minimums selon consommation, criticité, délai fournisseur et solution de secours
 - ☐ Réserver pièces et matières à l'ouverture de l'ordre puis identifier les manquants
 - ☐ Commander avec référence, quantité, qualité, délai, prix et ordre concerné
-