

Climatisation

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 : dépannage, entretien, installation monosplit ou multisplit et pompe à chaleur
- ☐ 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 : dépannage climatisation, entretien clim, installation multisplit ou pompe à chaleur
- ☐ Qualifier la demande avec la surface, le nombre de pièces, la marque, le modèle, le code erreur, des photos et l'historique d'entretien

03 Démarrer et clôturer un chantier

À chaque ouverture et clôture de chantier

- ☐ Vérifier avant départ les plaques signalétiques, l'accès aux unités, l'alimentation électrique, l'évacuation des condensats et le fluide concerné
- ☐ Préparer les pièces, l'outillage, les protections et les documents techniques nécessaires
- ☐ Réaliser avant le départ : épreuve d'étanchéité, tirage au vide, relevés de pression et température, évacuation des condensats et mise en service
- ☐ Transmettre la fiche d'intervention, les relevés de mise en service, les réglages, les consignes d'entretien et les documents liés au fluide

04 Gérer le matériel, les commandes et les fournisseurs

Contrôle des livraisons, revue hebdomadaire des stocks

- ☐ Définir un stock minimum pour : filtres, raccords frigorifiques, cuivre, isolant, tuyaux de condensats, supports et consommables d'étanchéité
- ☐ 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 après chaque passage les pressions, températures, quantités de fluide, pièces remplacées et actions restant à faire
- ☐ 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 : nettoyage des filtres, contrôle des condensats, recherche de fuite et entretien annuel
- ☐ 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 au temps de diagnostic, aux liaisons supplémentaires, au fluide, au levage, à l'accès ou aux reprises électriques
 - ☐ 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 : attestation d'aptitude fluides frigorigènes, habilitation électrique et outillage de récupération disponible
 - ☐ 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 des interventions en binôme sur l'entretien, la recherche de fuite, le tirage au vide, la récupération et la mise en service
 - ☐ 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 : décennale, responsabilité civile, attestation de capacité fluides frigorigènes et registre des mouvements de fluide
 - ☐ 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 : nettoyage approfondi, remplacement d'un filtre ou condensateur prévu au barème et commande d'un consommable
 - ☐ Fixer un montant maximum d'achat et de remise sans validation du dirigeant
 - ☐ Définir les situations à remonter immédiatement : fuite de fluide, défaut d'étanchéité, risque électrique, support instable ou absence d'attestation requise
 - ☐ Nommer la personne qui tranche lorsque le dirigeant est sur un chantier ou indisponible
-