

# Déménagement professionnel

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 trimestre

- ☐ Choisir les priorités de croissance : déménagements professionnels rentables, transferts multisites, garde-meubles et contrats récurrents
- ☐ Fixer des objectifs de chiffre d'affaires, marge, ponctualité, qualité et récurrence
- ☐ Comparer la demande visée aux véhicules, conducteurs, compétences et créneaux disponibles
- ☐ Comparer chaque mois objectifs, vendu, réalisé, facturé, kilomètres et capacité

## 02 Piloter l'exploitation lors d'un point régulier

Chaque jour

- ☐ Créer une vue d'exploitation avec missions, moyens, statut, ETA, incident, preuve et marge
- ☐ Identifier avant départ les risques suivants : accès non confirmé, volume sous-estimé, stationnement, objets sensibles, ascenseur, retard et coactivité
- ☐ Affecter à chaque écart une action, un responsable et une échéance
- ☐ Revoir chaque matin absences, véhicules indisponibles, contraintes, retards et priorités

## 03 Prendre et qualifier une demande client

À chaque demande

- ☐ Qualifier chaque demande avec : adresses, volume, inventaire, étages, accès, ascenseurs, stationnement, dates, objets sensibles et prestations
- ☐ Confirmer le besoin réel, les parties prenantes, le niveau de service et le délai attendu
- ☐ Vérifier avant chiffrage : visite ou preuves d'accès, volume, manutention spéciale, démontage, emballage, autorisations et valeur déclarée
- ☐ Identifier les documents, autorisations, assurances et preuves attendus

## **04 Planifier les tournées, trajets ou missions**

Chaque jour

- ☐ Planifier précisément : inventaire, ordre de chargement, protections, équipes, véhicules, stationnement, contacts et séquence des sites
  - ☐ Affecter les moyens selon : volume, charge utile, compétences de manutention, objets lourds, accès, équipements et temps réaliste
  - ☐ Calculer trajet, temps réaliste, pauses, chargement, attente et marge de sécurité
  - ☐ Vérifier véhicule, équipement, énergie ou carburant, propreté et moyens de communication
- 

## **05 Suivre l'exécution et gérer les aléas**

À chaque mission

- ☐ Standardiser l'exécution : état des lieux, protections, inventaire, chargement ordonné, sécurisation, communication et déchargement contrôlé
  - ☐ Tracer pendant l'exécution : horaires, inventaire, photos utiles, réserves avant prise en charge, incidents, changements et validation client
  - ☐ Comparer l'avancement au planning et recalculer l'heure estimée si nécessaire
  - ☐ Informer rapidement le client d'un écart significatif avec impact et solution proposée
- 

## **06 Clôturer une mission avec preuve**

À chaque mission

- ☐ Clôturer avec les preuves suivantes : lettre de voiture ou document applicable, bulletin de livraison, réserves, inventaire, photos et signature
  - ☐ Faire confirmer la réalisation par la personne autorisée ou enregistrer le motif d'absence
  - ☐ Noter précisément réserve, dommage, refus, attente ou prestation partielle
  - ☐ Joindre les photos, scans, signatures et documents attendus sans donnée superflue
- 

## **07 Traiter une réclamation client**

À chaque réclamation

- ☐ Constituer le dossier de réclamation avec : déclaration de valeur, inventaire, photos avant-après, lettre de voiture, réserves, chronologie et échanges
  - ☐ Accuser réception et sécuriser immédiatement la personne, le bien ou la suite de service
  - ☐ Comparer commande, planning, géolocalisation autorisée, échanges et preuve de clôture
  - ☐ Qualifier la responsabilité sans promettre une indemnisation non validée
-

## 08 Payer et encaisser à temps

Chaque semaine

- ☐ Facturer à partir de : devis accepté, volume et prestations convenus, lettre de voiture, bulletin de livraison, réserves et suppléments validés
  - ☐ Contrôler bon de commande, prix, supplément, preuve et coordonnées avant facturation
  - ☐ Émettre la facture dès que les conditions contractuelles sont réunies
  - ☐ Valider chaque dépense avec fournisseur, mission, justificatif et accord prévu
- 

## 09 Tenir les dossiers et piloter la rentabilité de l'activité

Chaque mois

- ☐ Créer un budget par mission avec prix, temps, distance, énergie, péage, achats et sous-traitance
  - ☐ Tracer particulièrement les risques de marge : volume sous-estimé, portage, étages, attente, démontage, emballage, objet lourd, stationnement et reprise
  - ☐ Affecter chaque coût au bon client, contrat, tournée ou mission
  - ☐ Comparer prévu, réalisé, facturé et encaissé par mission et par client
- 

## 10 Planifier l'équipe, les absences et les remplacements

À chaque remplacement

- ☐ Créer un plan de remplacement avec compétences, documents, moyens, contacts et limites
  - ☐ Contrôler avant remplacement : compétence manutention, effectif, véhicule, équipements, accès, consignes et capacité à reprendre l'inventaire
  - ☐ Transmettre lieux, horaires, contraintes, contacts, preuves et incidents déjà connus
  - ☐ Informer client et terrain lorsque le remplacement modifie une information utile
- 

## 11 Décider au quotidien sans tout centraliser

Chaque mois

- ☐ Déléguer explicitement : renfort plafonné, matériel supplémentaire, ajustement d'équipe, protection renforcée et arrêt sécurité
  - ☐ Classer chaque arbitrage selon sécurité, client touché, délai, coût et obligation
  - ☐ Appliquer la mesure conservatoire autorisée puis informer les personnes concernées
  - ☐ Escalader immédiatement accident, personne en danger, marchandise sensible ou document obligatoire absent
-