

Garage automobile

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 : entretien, mécanique, diagnostic électronique, pneumatiques ou vitrage selon compétences, marques, véhicules, équipements et délai
- ☐ Piloter la performance avec : rendez-vous, entrées atelier, heures vendues et produites, disponibilité ponts, pièces, devis acceptés, délais, retours, panier, marge et encaissements
- ☐ 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 : immatriculation et VIN, kilométrage, symptômes, voyant, historique, usage, urgence, disponibilité, garantie et autorisation de diagnostic
- ☐ Inspecter ou documenter l'existant avant de promettre une méthode ou un résultat
- ☐ Définir précisément dans le devis : diagnostic inclus ou séparé, opérations, pièces neuves ou alternatives autorisées, main-d'œuvre, fluides, délai, essai et supplément conditionnel
- ☐ 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, kilométrage, carburant ou charge, état d'entrée, symptômes, travaux autorisés, clés, 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 : ponts élévateurs, fosses, compresseur, extraction des gaz, équilibreuse, démonte-pneu, climatisation, diagnostic et outillage
 - ☐ 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 : véhicule levé, batterie et haute tension éventuelle, pression, carburant, fluides, pièces en mouvement, fosse et essai moteur
-

05 Garantir la qualité de sortie

À chaque ordre

- ☐ Construire le contrôle qualité autour de : identité véhicule, travaux commandés, couples et niveaux, absence de fuite, effacement justifié, essai, voyants, propreté et restitution des pièces demandées
 - ☐ 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 : panne persistante, nouveau symptôme, bruit, fuite, voyant, pièce, délai, prix, dommage, essai, entretien ou garantie contestée
 - ☐ 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 : heures technicien, temps barémé et réel, pièces, remises fournisseur, consommables, sous-traitance, immobilisation du pont et retour atelier
 - ☐ 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 : ordre accepté, diagnostic, main-d'œuvre, pièces, fluides, consommables, forfaits, travaux supplémentaires autorisés, remises et acompte
 - ☐ 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 : mécanique, diagnostic, électricité, climatisation, pneus, vitrage, habilitation électrique éventuelle, essais, permis et relais
 - ☐ Affecter chaque ordre selon compétence, charge, équipement, risque et continuité
 - ☐ Vérifier avant intervention : VIN et véhicule, ordre de réparation, symptômes, données constructeur, levage, énergies, outillage, couple de serrage et essai prévu
 - ☐ 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 : véhicule dangereux, mauvaise identification, panne non prévue, vis grippée, pièce indisponible, batterie haute tension, fuite, essai impossible ou supplément
- ☐ Appliquer d'abord la mesure de sécurité suivante : immobiliser le véhicule, sécuriser clés et zone, utiliser les points de levage et la procédure énergétique adaptée, puis prévenir le client
- ☐ 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 par VIN et monte, fluides et normes, pneumatiques, consommables, pièces de sécurité, consignes, retours et pièces remplacées
- ☐ 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

EXEMPLE DE PROCESSUS DÉTAILLÉ

Comment organiser le parcours client d'un garage, du rendez-vous au paiement

Un processus atelier pour relier rendez-vous, diagnostic, accord client, réparation, restitution et paiement dans un dossier unique.

01 Préparer l'arrivée

Client, véhicule, motif, symptômes, disponibilité et contraintes de mobilité sont enregistrés.

Point de départ : Un appel, une demande en ligne ou une recommandation concernant un véhicule et un besoin.

Responsable : Le conseiller service ou la personne à l'accueil

Résultat : Un rendez-vous avec identité du véhicule, demande, créneau, durée estimée et informations à préparer.

Contrôle : Les rendez-vous incomplets sont rappelés avant le jour prévu ; le planning ne doit pas découvrir le motif à l'arrivée.

02 Confirmer l'état et la demande

Le kilométrage, l'état visible, les clés et le périmètre autorisé sont validés avec le client.

Point de départ : Le véhicule présenté, le rendez-vous préparé, les clés et les déclarations du client.

Responsable : Le conseiller service

Résultat : Un ordre de réparation signé avec état d'entrée, demande confirmée, autorisation initiale et contact joignable.

Contrôle : Le client et l'accueil valident ensemble le kilométrage, l'état visible, les objets confiés et la limite d'engagement.

03 Produire une décision claire

Le diagnostic distingue travaux nécessaires, recommandations et éléments à surveiller.

Point de départ : L'ordre de réparation, les constats du mécanicien, les mesures et les contrôles réalisés.

Responsable : Le mécanicien référent puis le chef d'atelier

Résultat : Un diagnostic relu avec travaux proposés, pièces, temps, risques et niveau de priorité.

Contrôle : Le chef d'atelier vérifie la cohérence technique et sépare les faits observés des recommandations avant chiffrage.

04 Tracer l'autorisation

Prix, délai et travaux complémentaires sont acceptés avant l'exécution.

Point de départ : Le diagnostic, le devis complémentaire, le délai révisé et les coordonnées du client.

Responsable : Le conseiller service

Résultat : Une autorisation datée indiquant périmètre, montant, délai et canal d'accord du client.

Contrôle : Aucun travail hors ordre initial n'est lancé sans accord traçable, sauf mesure de sécurité explicitement prévue et documentée.

05 Expliquer le travail réalisé

La restitution reprend les réparations, contrôles, recommandations et prochaine échéance.

Point de départ : Les travaux terminés, les contrôles finaux, les pièces remplacées et les recommandations encore ouvertes.

Responsable : Le conseiller service ou le mécanicien référent

Résultat : Un véhicule rendu avec explication, documents, recommandations et prochaine action comprises par le client.

Contrôle : Avant remise des clés, l'ordre de réparation, le contrôle final et la facture doivent décrire le même périmètre.

06 Clôturer le dossier

Facture, règlement et éventuel suivi après intervention sont rattachés au véhicule.

Point de départ : La facture définitive, le véhicule restitué et le moyen de règlement convenu.

Responsable : L'accueil ou la caisse

Résultat : Un règlement enregistré, une facture remise et les rappels futurs rattachés au dossier véhicule.

Contrôle : La clôture quotidienne rapproche véhicules restitués, factures, règlements et dossiers encore ouverts pour une suite.

Modèle associé : Interventions et chantiers