

Laverie automatique

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

- ☐ Cartographier zone, clientèle, amplitudes, capacités de lavage et séchage, formats de machines, services, concurrence et saisonnalité
- ☐ Fixer objectifs de fréquentation, cycles, panier, disponibilité, délai de dépannage, consommation, satisfaction et marge
- ☐ Comparer tout ajout ou remplacement de machine aux usages, arrivées électriques, eau, évacuation, ventilation, espace et maintenance
- ☐ Comparer chaque semaine cycles, files d'attente, indisponibilités, remboursements et capacité restante par tranche horaire

02 Gérer paiements, pannes et maintenance

À chaque panne

- ☐ Créer la fiche technique de chaque lave-linge, séchoir, monnayeur et distributeur avec notices, garanties, pièces et contacts
 - ☐ Isoler l'équipement et relever code erreur, symptômes, odeur, bruit, fuite, température, cycle, charge et dernier entretien
 - ☐ Diagnostiquer alimentation, arrivée d'eau, évacuation, filtre, verrouillage, tambour, chauffe, ventilation ou paiement selon habilitation
 - ☐ Déclencher le prestataire avec machine, urgence, pièces probables, accès, créneau et personne de contact
-

03 **Maintenir propreté et sécurité**

Chaque jour

- ☐ Définir une ronde avec sols, portes, hublots, joints, bacs, filtres, tables, sièges, distributeurs, poubelles et sanitaires éventuels
 - ☐ Retirer déchets et résidus sans mélanger objets trouvés, linge abandonné et produits dangereux
 - ☐ Traiter immédiatement eau au sol, verre, aiguille, prise endommagée, issue encombrée, odeur ou dégradation
 - ☐ Nettoyer les surfaces selon le produit, le dosage, le temps d'action et les précautions compatibles avec les machines
-

04 **Surveiller machines et consommables**

Chaque jour

- ☐ Créer le tableau de parc avec statut, dernier cycle, encaissement, alerte, nettoyage, maintenance et stock associé
 - ☐ Vérifier à chaque ronde disponibilité, porte, tambour, filtre, odeur, fuite, chauffe, paiement et propreté de chaque machine
 - ☐ Contrôler lessive, assouplissant, sacs, jetons, rouleaux, produits de nettoyage et pièces courantes selon seuils
 - ☐ Comparer alertes distantes, cycles enregistrés et état réel avant de déclarer une machine disponible
-

05 **Traiter un incident ou une réclamation client**

À chaque réclamation

- ☐ Créer le registre des incidents clients avec machine, cycle, heure, paiement, linge, faits, preuve, réponse et correction
 - ☐ Accuser réception et demander uniquement les éléments nécessaires : référence paiement, photo, machine, heure et problème
 - ☐ Comparer journal machine, centrale de paiement, vidéo si légalement disponible, ronde et intervention avant décision
 - ☐ Répondre avec remboursement, refus motivé, récupération du linge, objet trouvé, assistance ou autre solution vérifiée
-

06 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Créer l'échéancier du loyer, énergie, eau, télécom, assurance, maintenance, nettoyage, monétique, consommables et taxes
 - ☐ Rapprocher contrat, machine ou site, intervention reçue, facture, pièce remplacée, garantie et échéance
 - ☐ Contrôler les factures d'énergie et d'eau avec index, période, tarifs et évolution des cycles
 - ☐ Revoir chaque semaine factures, prélèvements, doublons, litiges prestataires et trésorerie disponible
-

07 Suivre encaissements et rentabilité

Chaque semaine

- ☐ Référencer chaque machine et moyen de paiement avec tarif, cycle, identifiant monétique, compte, commission et preuve de vente
 - ☐ Rapprocher espèces, carte, application ou jetons avec cycles lancés, relevés, commissions, collectes et dépôts
 - ☐ Tracer chaque remboursement avec client, machine, heure, paiement initial, motif, preuve, montant et mode de restitution
 - ☐ Contrôler chaque semaine écarts entre cycles, encaissements, centrale de paiement, caisse, remboursements et banque
-

08 Organiser interventions et remplacements

Chaque semaine

- ☐ Tenir la liste des responsables de ronde, nettoyage, remboursement, paiement, technique, ouverture, fermeture et urgence
 - ☐ Planifier les rondes selon affluence, incidents, réassort, propreté, collecte et contraintes du site
 - ☐ Transmettre au remplaçant codes autorisés, machines isolées, remboursements, stocks, contacts et limites d'intervention
 - ☐ Vérifier avant intervention les compétences électriques, gaz, plomberie ou froid réellement nécessaires
-

09 Arbitrer et valider l'exploitation sans blocage

À chaque alerte

- ☐ Écrire les seuils d'arrêt pour fuite, odeur, fumée, surchauffe, vibration, porte, tambour, alimentation, paiement et dégradation
 - ☐ Qualifier l'alerte avec site, machine, heure, cycle, paiement, code erreur, danger, client présent et preuve disponible
 - ☐ Couper, baliser, fermer la machine ou le local et prévenir les secours lorsque la sécurité l'exige
 - ☐ Décider dépannage à distance, intervention, remboursement, transfert vers une autre machine, fermeture ou remplacement
-

10 Tenir contrôles et affichages en règle

Chaque semaine

- ☐ Inventorier lave-linge, essoreuses, séchoirs, chauffe-eau, centrale de paiement, distributeurs, numéros de série et déclarations de conformité
 - ☐ Créer le registre hebdomadaire des dispositifs de verrouillage, arrêt complet, porte ou couvercle et observations par machine
 - ☐ Tester chaque semaine qu'aucun cycle ne démarre porte ouverte et qu'aucune porte ne s'ouvre avant l'arrêt des parties mobiles
 - ☐ Afficher à l'extérieur et à l'intérieur tous les prix, suppléments, consignes obligatoires, avertissements, logo de surveillance parentale et téléphone d'assistance
-

11 Informer et rassurer les clients

À chaque changement

- ☐ Afficher horaires, accès, tarifs TTC, durée indicative, capacité, produits inclus, suppléments, consignes et téléphone joignable
 - ☐ Signaler sur la machine et les canaux utiles toute indisponibilité avec alternative et délai réaliste
 - ☐ Expliquer choix de capacité, dosage, température, tri, surcharge, vidage des poches et récupération rapide du linge
 - ☐ Tenir à jour fiche Google, téléphone, horaires exceptionnels, photos, services et réponses aux questions fréquentes
-