

Menuiserie & agencement

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 : agencement sur mesure, cuisine, placards, menuiseries extérieures ou pose de portes
- ☐ 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 : menuisier sur mesure, pose de cuisine, agencement intérieur, fenêtre ou porte d'entrée
- ☐ Qualifier la demande avec les dimensions, plans, photos du support, usage attendu, matériaux, finition, quincaillerie, accès et délai

03 Démarrer et clôturer un chantier

À chaque ouverture et clôture de chantier

- ☐ Valider avant fabrication les cotes finales, le sens d'ouverture, les supports, les finitions, les accès de livraison et l'accord client
- ☐ Préparer les pièces, l'outillage, les protections et les documents techniques nécessaires
- ☐ Réaliser avant le départ : contrôle des cotes, niveaux, aplombs, fixations, jeux, ouverture et fermeture, joints puis nettoyage
- ☐ Tester chaque ouvrant et équipement, remettre les clés et références, expliquer l'entretien puis faire réceptionner la pose

04 Gérer le matériel, les commandes et les fournisseurs

Contrôle des livraisons, revue hebdomadaire des stocks

- ☐ Définir un stock minimum pour : quincaillerie, fixations, cales, colles, joints, abrasifs, protections, consommables de finition et pièces d'ajustement
- ☐ 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 les éléments débités, assemblés, finis, livrés et posés ainsi que les quincailleries ou validations restant à obtenir
- ☐ 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 : réglage des ouvrants, contrôle des joints, entretien des finitions ou reprise de quincaillerie
- ☐ 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 aux chutes, reprises d'atelier, quincailleries oubliées, finitions, livraisons ou temps de réglage
 - ☐ 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 : maîtrise des machines utilisées, aspiration disponible, autorisation de travail en hauteur et moyens de manutention adaptés
 - ☐ 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 du travail en binôme sur la prise de cotes, les machines, l'assemblage, la manutention, la pose et les réglages
 - ☐ 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 : responsabilité civile, décennale selon les travaux, qualification RGE annoncée, protections des machines et contrôle de l'aspiration des poussières de bois
- ☐ 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 : réglage de quincaillerie, remplacement d'une fixation équivalente ou reprise légère de finition dans la tolérance prévue
- ☐ Fixer un montant maximum d'achat et de remise sans validation du dirigeant
- ☐ Définir les situations à remonter immédiatement : cotes incompatibles, support non porteur, présence suspecte d'amiante ou de plomb, vitrage endommagé ou fixation impossible
- ☐ Nommer la personne qui tranche lorsque le dirigeant est sur un chantier ou indisponible

EXEMPLE DE PROCESSUS DÉTAILLÉ

Comment organiser un chantier de menuiserie, du devis signé à la réception

Un flux commun pour passer du devis signé aux mesures, à la fabrication, à la pose et à la réception sans information perdue.

01 Ouvrir un dossier exécutable

Le périmètre vendu, les options retenues, l'acompte et la fenêtre de réalisation sont confirmés.

Point de départ : Le devis accepté, les choix retenus, les échanges commerciaux et la preuve de l'acompte.

Responsable : Le chargé d'affaires

Résultat : Un dossier chantier numéroté avec périmètre, client, adresse, échéances et responsable désigné.

Contrôle : Le dossier est comparé au devis signé avant toute prise de mesures destinée à la fabrication.

02 Figurer les données de fabrication

Les côtes, contraintes du site, plans et validations client sont regroupés dans le dossier.

Point de départ : Le dossier chantier, le relevé sur site, les contraintes d'accès et les choix de finition.

Responsable : Le métreur ou le conducteur de travaux

Résultat : Un relevé daté et une version validée des plans, côtes, finitions et contraintes techniques.

Contrôle : Les dimensions critiques sont vérifiées deux fois et toute modification client laisse une nouvelle version identifiable.

03 Autoriser l'atelier

Une validation explicite déclenche les achats et la fabrication à partir de la dernière version approuvée.

Point de départ : Les mesures validées, le plan approuvé, la nomenclature et les délais fournisseurs confirmés.

Responsable : Le responsable atelier

Résultat : Un ordre de fabrication relié à la bonne version et des achats spécifiques autorisés.

Contrôle : L'atelier refuse tout lancement sans statut Bon pour fabrication, version, date et approbateur visibles.

04 Prévoir le chantier avant le départ

Équipe, accès, matériel, livraisons et protection du site sont vérifiés avant la date de pose.

Point de départ : Les éléments fabriqués, le créneau client, les contraintes du site et les besoins de pose.

Responsable : Le conducteur de travaux ou le responsable pose

Résultat : Une intervention confirmée avec équipe, chargement, matériel, protections, accès et interlocuteur sur place.

Contrôle : La checklist de départ est terminée avant chargement ; tout manque critique bloque la confirmation du chantier.

05 Documenter le résultat

Les éléments posés, ajustements et éventuelles réserves sont enregistrés sur le dossier.

Point de départ : Le dossier de pose, les éléments contrôlés, le matériel et les consignes de protection du site.

Responsable : Le chef d'équipe de pose

Résultat : Un compte rendu avec ouvrages posés, ajustements, photos, temps et réserves éventuelles.

Contrôle : Le chef d'équipe compare le résultat au plan validé et fait corriger ou déclarer tout écart avant départ.

06 Clôturer avec le client

La réception, les réserves et leur date de levée rendent la fin du chantier incontestable.

Point de départ : Le chantier terminé, le compte rendu de pose et la liste des écarts encore ouverts.

Responsable : Le chargé d'affaires ou le conducteur de travaux

Résultat : Un procès-verbal signé et, si besoin, une liste de réserves attribuées avec échéances.

Contrôle : Le dossier ne se clôture qu'après signature, levée documentée des réserves et déclenchement du solde facturable.

Modèle associé : Interventions et chantiers