

Office manager externalisé

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque trimestre

- ☐ Choisir les priorités de croissance : forfaits récurrents, coordination fournisseurs, onboarding, gestion de bureau et projets internes
- ☐ Fixer des objectifs de chiffre d'affaires, marge, taux de charge et récurrence
- ☐ Comparer chaque mois objectifs, signé, produit, facturé et capacité disponible
- ☐ Ne pas lancer une nouvelle offre sans problème cible, résultat, coût et preuve de demande

02 Développer les opportunités

Chaque semaine

- ☐ Définir les signaux qui caractérisent un prospect réellement qualifié
- ☐ Activer les canaux suivants : réseau dirigeants, espaces de travail, RH externalisées, experts-comptables et contenus organisationnels
- ☐ Tracer source, besoin, interlocuteur, échéance, valeur et prochaine action dans le CRM
- ☐ Mesurer chaque mois rendez-vous, propositions, signatures, cycle et marge par source

03 Qualifier, proposer et conclure une mission claire

À chaque opportunité

- ☐ Créer une trame de découverte avec situation, problème, impact, décision et calendrier
- ☐ Qualifier la mission avec : sites, effectif, présence, fournisseurs, outils, irritants, budget, urgences et niveau d'autonomie
- ☐ Rédiger une proposition avec livrables, exclusions, méthode, planning, prix et responsabilités
- ☐ Ne jamais promettre un résultat dépendant d'une donnée, validation ou action client non sécurisée

04 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Créer un calendrier des fournisseurs, abonnements, charges, taxes et échéances
 - ☐ Valider chaque facture avec commande, service rendu, mission imputée et conditions convenues
 - ☐ Classer facture, justificatif, validation et paiement dans le dossier prévu
 - ☐ Prévoir chaque mois les sorties de trésorerie des huit semaines suivantes
-

05 Suivre la marge des missions

Chaque mois

- ☐ Créer un budget de mission avec prix, temps, achats, sous-traitance et marge cible
 - ☐ Tracer particulièrement les risques de marge : urgences, présence supplémentaire, événements, déplacements, achats non prévus et disponibilité continue
 - ☐ Comparer vendu, consommé, reste à faire, facturé et encaissé par mission
 - ☐ Traiter toute dérive avant de compenser silencieusement par du temps non facturé
-

06 Organiser les missions et remplacements

Chaque semaine

- ☐ Planifier selon les compétences nécessaires : coordination, achats, fournisseurs, administration RH, événementiel, sécurité et communication interne
 - ☐ Affecter une personne uniquement si capacité, compétence et accès sont disponibles
 - ☐ Ne pas masquer une surcharge par des délais irréalistes ou du temps non déclaré
 - ☐ Comparer chaque semaine charge prévue, charge consommée et reste à produire
-

07 Transmettre une mission en cas d'absence

À chaque transmission

- ☐ Transmettre obligatoirement : contacts, clés, incidents, commandes, événements, arrivées-départs, budgets et tâches quotidiennes
 - ☐ Partager les dernières versions, décisions, accès et prochaines échéances
 - ☐ Faire reformuler au remplaçant le prochain résultat attendu et les points sensibles
 - ☐ Tester chaque trimestre la reprise d'une mission prioritaire sans son titulaire
-

08 Décider sans tout reprendre soi-même

Chaque mois

- ☐ Déléguer explicitement : commande plafonnée, intervention fournisseur, organisation interne, remplacement et urgence de site
 - ☐ Classer chaque blocage selon impact client, délai, qualité, marge et conformité
 - ☐ Faire remonter immédiatement risque légal, fuite de données, conflit d'intérêts ou dérive majeure
 - ☐ Revoir chaque mois les décisions remontées inutilement au dirigeant
-

09 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque mois

- ☐ Sécuriser les accès suivants : locaux, alarmes, fournisseurs, achats, RH, agendas, documents internes et outils collaboratifs
 - ☐ Attribuer des accès nominatifs selon la mission et les retirer à la fin du besoin
 - ☐ Contrôler chaque mois comptes partagés, anciens utilisateurs et droits excessifs
-

10 Sécuriser contrats et confidentialité

À chaque mission

- ☐ Sécuriser en priorité : clés, sécurité des locaux, données salariés, délégations d'achat, assurances et responsabilité fournisseur
 - ☐ Faire signer les engagements nécessaires avant tout accès ou échange sensible
 - ☐ Ne collecter, partager ou conserver que les informations nécessaires et autorisées
 - ☐ Archiver ou supprimer accès, données et versions selon le contrat et la durée prévue
-

11 Cadrer une mission ou une étude

À chaque mission

- ☐ Cadrer précisément : routines, projets, achats, événements, RH administrative, fournisseurs, présence et limites de décision
 - ☐ Nommer décideur, contributeurs, valideurs et interlocuteur opérationnel
 - ☐ Confirmer outils, accès, données attendues, calendrier et règles de changement
 - ☐ Aucun travail hors périmètre sans impact délai, prix et responsabilité accepté par écrit
-

12 Collecter les informations utiles

À chaque phase

- ☐ Obtenir et contrôler : contacts, contrats, abonnements, planning, procédures, budget, accès locaux et règles internes
 - ☐ Attribuer à chaque entrée une source, un propriétaire, une échéance et un niveau de sensibilité
 - ☐ Contrôler complétude, période, définition, cohérence et droit d'utilisation avant analyse
 - ☐ Relancer les manques avec leur impact explicite sur le délai et la fiabilité
-