

Plomberie & chauffage

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 : dépannage urgent, rénovation, chaudière ou entretien
- ☐ 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 : urgence plomberie, fuite ou chauffe-eau
- ☐ Qualifier chaque demande avec l'adresse, l'urgence, des photos, le type d'installation et le délai souhaité

03 Démarrer et clôturer un chantier

À chaque ouverture et clôture de chantier

- ☐ Vérifier avant départ l'adresse, le contact client, le devis signé, l'acompte et les contraintes d'accès
- ☐ Préparer les pièces, l'outillage, les protections et les documents techniques nécessaires
- ☐ Faire les essais d'étanchéité, de pression ou de remise en service avant de quitter les lieux
- ☐ Obtenir la réception du client, prendre les photos finales et transmettre facture, garanties et consignes

04 Gérer le matériel, les commandes et les fournisseurs

Contrôle des livraisons, revue hebdomadaire des stocks

- ☐ Définir un stock minimum pour les raccords, joints, vannes, flexibles et consommables courants
 - ☐ 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 après chaque passage les travaux réalisés, les pièces posées et ce qu'il reste à faire
 - ☐ 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 d'entretien : chaudière, chauffe-eau, détartrage ou contrôle annuel
 - ☐ 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 : temps dépassé, pièce oubliée, déplacement supplémentaire ou remise excessive
 - ☐ 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 les habilitations gaz, électriques ou spécifiques avant d'affecter une intervention
 - ☐ 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 plusieurs interventions en binôme sur les prestations les plus fréquentes
 - ☐ 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

- ☐ Vérifier les attestations décennale, responsabilité civile et qualifications gaz avant leur échéance
 - ☐ 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 le technicien peut décider seul : achat urgent, remplacement d'une pièce ou geste commercial
 - ☐ Fixer un montant maximum d'achat et de remise sans validation du dirigeant
 - ☐ Définir les situations à remonter immédiatement : fuite importante, risque gaz, retard ou conflit client
 - ☐ Nommer la personne qui tranche lorsque le dirigeant est sur un chantier ou indisponible
-

EXEMPLE DE PROCESSUS DÉTAILLÉ

Comment organiser une entreprise de plomberie, de la demande à la facture

Un processus simple pour que chaque intervention avance avec un responsable, une prochaine action et un statut clair, sans que la direction reste le point de passage obligatoire.

01 Centraliser sans imposer un nouveau canal au client

Téléphone, message ou WhatsApp peuvent rester ouverts. La règle est interne : toute demande reçue doit immédiatement produire une trace exploitable par le reste de l'équipe.

Point de départ : Un appel, un SMS, un message WhatsApp ou un formulaire décrivant un besoin d'intervention.

Responsable : La personne qui reçoit la demande

Résultat : Une demande horodatée avec le client, le lieu, le motif et le canal de réponse.

Contrôle : En fin de journée, aucun appel ou message professionnel ne doit rester sans trace dans la file commune.

02 Transformer le message en travail identifiable

La fiche regroupe le client, l'adresse, le problème, les disponibilités et les photos utiles. Elle porte aussi un responsable et une prochaine action.

Point de départ : La demande tracée et les premiers éléments transmis par le client ou le donneur d'ordre.

Responsable : L'accueil ou la personne de permanence

Résultat : Une fiche complète, attribuée et suffisamment précise pour être qualifiée sans rechercher le message d'origine.

Contrôle : La fiche ne passe pas à l'étape suivante si l'adresse, le contact, le problème ou la prochaine action manque.

03 Appliquer la même règle de décision

La demande est classée urgente, à planifier, soumise à devis ou bloquée par une information manquante.

L'équipe ne réinvente pas la priorité à chaque appel.

Point de départ : Une fiche complète avec le problème observé, les conséquences, la disponibilité du client et les contraintes connues.

Responsable : Le responsable planning ou la personne habilitée

Résultat : Une priorité explicite, une décision de traitement et une échéance de prochaine action.

Contrôle : Toute urgence doit correspondre à un critère écrit ; les autres demandes conservent une date de traitement visible.

04 Affecter un créneau et un technicien

Le planning indique qui intervient, quand, avec quelles informations et, si nécessaire, quelles pièces doivent être préparées avant le déplacement.

Point de départ : Une demande qualifiée, sa priorité, les compétences nécessaires et les disponibilités du client et de l'équipe.

Responsable : Le responsable planning

Résultat : Un rendez-vous confirmé avec un technicien, un créneau, une adresse et les moyens à préparer.

Contrôle : Le technicien doit pouvoir préparer son déplacement depuis la fiche, sans rappeler la direction pour retrouver les informations essentielles.

05 Faire remonter un résultat utilisable

Le technicien confirme le travail réalisé, le temps passé, les pièces utilisées, les photos et la suite éventuelle. Une intervention non renseignée reste ouverte.

Point de départ : L'intervention réalisée, les constats terrain, les pièces utilisées et les éventuelles suites à prévoir.

Responsable : Le technicien intervenant

Résultat : Un compte rendu exploitable indiquant le résultat, le temps, les pièces, les preuves et la suite éventuelle.

Contrôle : Le statut Terminé reste impossible tant que les informations nécessaires à la facturation ou au prochain passage ne sont pas renseignées.

06 Déclencher la facturation sans nouvelle recherche

La clôture fournit les éléments nécessaires à la facture. L'entreprise peut alors suivre l'envoi puis le paiement sans revenir vers le technicien ou la direction.

Point de départ : Une intervention clôturée avec le temps facturable, les fournitures, les conditions convenues et le compte rendu validé.

Responsable : L'administration ou la personne chargée de facturer

Résultat : Une facture envoyée, rattachée à l'intervention, avec une échéance de paiement suivie.

Contrôle : La liste des interventions terminées sans facture est contrôlée chaque semaine et toute exception reçoit un responsable.

Modèle associé : Interventions et chantiers

EXEMPLE DE PROCESSUS DÉTAILLÉ

Comment passer d'un bon d'intervention à la facture sans ressaisie ?

Un circuit pour recueillir les bonnes données sur le terrain, contrôler les écarts et produire la facture depuis un bon d'intervention réellement exploitable.

01 Capturer la preuve sur le terrain

Le bon identifie l'intervention, décrit le travail, enregistre temps, pièces, observations et signature ou motif d'absence du client.

Point de départ : L'intervention réalisée, la fiche de mission, le client présent et les informations relevées par le technicien.

Responsable : Le technicien qui réalise l'intervention

Résultat : Un bon horodaté rattaché à l'intervention avec résultat, temps, fournitures, réserves et preuve de passage.

Contrôle : La clôture terrain reste bloquée si le résultat, le temps, les pièces ou le statut de signature nécessaires manquent.

02 Vérifier la complétude avant transmission

Des contrôles repèrent champs manquants, temps incohérents, références inconnues, signature absente et intervention sans base commerciale.

Point de départ : Le bon clôturé, les données du client, le contrat ou devis et les règles de facturation applicables.

Responsable : Le technicien pour la correction immédiate, puis l'administration

Résultat : Un bon complet ou une anomalie attribuée avec l'information précise à corriger et une échéance de retour.

Contrôle : Les anomalies sont signalées avant que le technicien perde le contexte ; elles ne sont pas compensées par une ressaisie approximative.

03 Relier le réalisé au facturable

Chaque temps, forfait, déplacement et pièce est rapproché d'une ligne facturable ou identifié comme inclus, offert ou non facturable.

Point de départ : Le bon complet, le devis, le contrat, le catalogue des prestations et les conditions propres au client.

Responsable : L'administration selon les règles commerciales validées

Résultat : Un ensemble de lignes facturables avec quantité, prix, taxe, rattachement contractuel et justification des éléments exclus.

Contrôle : Aucune quantité ni tarif ne vient d'une interprétation libre du texte du technicien ; les écarts sont isolés pour décision.

04 Décider les cas non prévus

Chaque écart reçoit une décision : facturer selon une règle, demander un accord, absorber, corriger le bon ou créer un devis complémentaire.

Point de départ : Les prestations validées et la liste des travaux supplémentaires, temps inhabituels, pièces non prévues ou désaccords.

Responsable : Le responsable commercial ou la direction selon le seuil

Résultat : Une décision tracée pour chaque écart avec montant, justification, accord éventuel et personne autorisant la suite.

Contrôle : Les écarts au-dessus du seuil ne rejoignent pas la facture sans preuve d'accord ; les petits écarts suivent une règle commune.

05 Créer le document depuis les données validées

Le système compose le brouillon de facture depuis le bon et les règles commerciales sans recopier les informations déjà validées.

Point de départ : Les lignes facturables approuvées, l'identité client, les références obligatoires et les conditions de règlement.

Responsable : Le logiciel prépare ; l'administration vérifie

Résultat : Un brouillon rattaché au bon d'intervention avec lignes, taxes, références, échéance et pièces justificatives.

Contrôle : Un contrôle final rapproche total, client, adresse de facturation, commande éventuelle et conditions avant validation comptable.

06 Transmettre et ouvrir le suivi du paiement

La facture et les pièces sont envoyées par le canal convenu. La date, l'échéance et le statut de transmission alimentent le suivi des règlements.

Point de départ : La facture validée, l'adresse ou le portail de dépôt du client et les justificatifs exigés par son processus achat.

Responsable : L'administration ou la comptabilité

Résultat : Une facture transmise avec preuve d'envoi, échéance, statut de paiement et relance planifiée si nécessaire.

Contrôle : Chaque semaine, les interventions terminées sans facture et les factures rejetées sont rapprochées de leur bon d'origine.

Modèle associé : Interventions et chantiers