

Rénovation intérieure

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 : rénovation complète d'appartement, redistribution des pièces, cuisine ou remise en état locative
- ☐ 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 : rénovation appartement, entreprise rénovation intérieure, rénovation cuisine ou travaux tous corps d'état
- ☐ Qualifier la demande avec l'adresse, les surfaces, les pièces concernées, l'occupation du logement, des photos, les diagnostics disponibles, le budget et le délai

03 Démarrer et clôturer un chantier

À chaque ouverture et clôture de chantier

- ☐ Vérifier avant démarrage les diagnostics, plans, autorisations, accès, protections, coupures de réseaux et conditions de stockage
- ☐ Préparer les pièces, l'outillage, les protections et les documents techniques nécessaires
- ☐ Réaliser avant le départ : contrôle des finitions, essai des équipements posés, nettoyage, retrait des protections et réception avec réserves
- ☐ Faire la réception pièce par pièce, tracer les réserves, remettre les références et notices puis programmer les reprises

04 Gérer le matériel, les commandes et les fournisseurs

Contrôle des livraisons, revue hebdomadaire des stocks

- ☐ Définir un stock minimum pour : protections, adhésifs, abrasifs, fixations, produits de jointoiement, consommables de finition et sacs à déchets
- ☐ 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 lots terminés, les supports découverts, les ouvrages cachés photographiés et les décisions client en attente
- ☐ 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 : levée des réserves, contrôle des joints et finitions, visite de parfait achèvement ou retouche programmée
- ☐ 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 préparations supplémentaires, déchets, reprises, temps d'attente, petites fournitures ou modifications client
 - ☐ 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 : compétence du lot confié, habilitation adaptée en cas d'intervention électrique, formation amiante si nécessaire et moyens de protection disponibles
 - ☐ 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 des interventions en binôme sur les protections, la dépose, la coordination des lots, les ouvrages cachés et la levée des réserves
 - ☐ 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 pour les travaux couverts, qualification RGE annoncée, repérages avant travaux et traçabilité des déchets
- ☐ 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 : ajustement d'une finition, remplacement d'un consommable équivalent ou protection complémentaire dans le budget autorisé
- ☐ Fixer un montant maximum d'achat et de remise sans validation du dirigeant
- ☐ Définir les situations à remonter immédiatement : suspicion d'amiante ou de plomb, mur potentiellement porteur, réseau dangereux, support dégradé ou demande hors devis
- ☐ Nommer la personne qui tranche lorsque le dirigeant est sur un chantier ou indisponible

EXEMPLE DE PROCESSUS DÉTAILLÉ

Comment organiser les demandes de devis d'une entreprise de rénovation, du premier contact à la signature

Un processus pour qualifier les projets avant de se déplacer, produire les devis utiles et relancer sans perdre les bonnes demandes.

01 Créer une trace unique

Le contact, le bien, la nature des travaux et la source de la demande sont enregistrés dès le premier échange.
Point de départ : Un appel, un formulaire ou une recommandation mentionnant un projet de rénovation.
Responsable : La personne qui reçoit le contact
Résultat : Une fiche projet avec les coordonnées, le bien, le besoin initial et une date de réponse.
Contrôle : Chaque nouveau contact apparaît dans la file commune avant la fin de la demi-journée.

02 Vérifier l'adéquation

Budget, délai, localisation, décisionnaires et niveau de précision permettent de décider si une visite est pertinente.

Point de départ : La fiche projet et un premier échange avec la personne qui décide ou coordonne les travaux.

Responsable : Le responsable commercial ou le dirigeant selon le seuil

Résultat : Une décision explicite : visite pertinente, informations à compléter, refus motivé ou orientation vers un partenaire.

Contrôle : Aucune visite n'est ouverte sans budget indicatif, calendrier, localisation, périmètre et décisionnaire identifiés.

03 Arriver avec les bonnes questions

La visite est planifiée avec les documents, mesures et points techniques à confirmer sur place.

Point de départ : Un projet qualifié, les documents disponibles et les inconnues qui empêchent encore de chiffrer.

Responsable : La personne chargée du chiffrage

Résultat : Un rendez-vous confirmé avec un objectif, une liste de mesures et les pièces à obtenir.

Contrôle : La veille, le dossier précise l'accès, les interlocuteurs présents et les points techniques à lever.

04 Transformer la visite en périmètre

Lots, hypothèses, exclusions, délais et conditions de paiement sont explicités avant l'envoi.

Point de départ : Le compte rendu de visite, les mesures, les choix client et les prix fournisseurs nécessaires.

Responsable : Le responsable du chiffrage

Résultat : Un devis compréhensible avec périmètre, hypothèses, exclusions, calendrier et conditions de règlement.

Contrôle : Une seconde lecture vérifie quantités, marge, cohérence technique et correspondance avec la demande qualifiée.

05 Ne laisser aucun devis sans suite

La date et l'objectif de la prochaine relance sont fixés dès l'envoi du devis.

Point de départ : Le devis envoyé et la prochaine étape convenue avec le prospect.

Responsable : Le responsable de la relation commerciale

Résultat : Une date de relance, un objectif d'échange et un statut partagé dans le portefeuille de devis.

Contrôle : La revue hebdomadaire signale tout devis envoyé sans réponse, prochaine date ou motif de clôture.

06 Confirmer l'engagement

Signature, acompte et fenêtre de démarrage déclenchent la préparation du chantier.

Point de départ : Un accord client sur le périmètre, le prix, les délais et les conditions de réalisation.

Responsable : L'administration ou le responsable commercial

Résultat : Un engagement complet avec devis signé, acompte reçu et fenêtre de démarrage validée.

Contrôle : Le projet ne devient pas un chantier planifiable tant que signature, acompte et coordonnées de facturation ne sont pas contrôlés.

Modèle associé : Suivi commercial et devis