

Serrurier

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 : ouverture urgente, remplacement de cylindre, sécurisation après effraction ou pose de porte blindée
- ☐ 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 : serrurier urgence, ouverture de porte, serrure bloquée ou porte blindée
- ☐ Qualifier la demande avec l'adresse, la situation de la porte, le type de serrure, des photos et l'identité ou l'autorisation de l'occupant

03 Démarrer et clôturer un chantier

À chaque ouverture et clôture de chantier

- ☐ Vérifier avant toute ouverture l'identité du demandeur et son autorisation à accéder au local, puis conserver uniquement la preuve nécessaire
 - ☐ Préparer les pièces, l'outillage, les protections et les documents techniques nécessaires
 - ☐ Réaliser avant le départ : ouverture et fermeture répétées, jeu de la porte, verrouillage de tous les points, remise des clés et explication au client
 - ☐ Tester tous les points de verrouillage, remettre les clés, expliquer l'usage, transmettre les références posées et faire réceptionner l'intervention
-

04 Gérer le matériel, les commandes et les fournisseurs

Contrôle des livraisons, revue hebdomadaire des stocks

- ☐ Définir un stock minimum pour : cylindres, serrures, gâches, rosaces, plaques de protection, visserie, lubrifiants et solutions de fermeture provisoire
 - ☐ 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 la méthode d'ouverture, les éléments déposés, les références remplacées, les clés remises et les travaux restant 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 utiles : graissage, contrôle de ferme-porte, vérification de contrôle d'accès et remplacement préventif d'un cylindre usé
 - ☐ 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 au temps d'ouverture, aux déplacements urgents, à la majoration horaire, aux pièces rares ou aux reprises de porte
 - ☐ 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 : procédure de contrôle d'identité, compétence sur la serrure concernée et autorisation de travail en hauteur si nécessaire
 - ☐ 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 l'ouverture non destructive, les serrures multipoints, les portes blindées et le contrôle d'accès
 - ☐ 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, conformité des portes coupe-feu et certifications A2P annoncées
- ☐ 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 : ouverture non destructive, remplacement d'un cylindre équivalent ou sécurisation provisoire dans le barème autorisé
 - ☐ Fixer un montant maximum d'achat et de remise sans validation du dirigeant
 - ☐ Définir les situations à remonter immédiatement : doute sur l'identité ou l'autorisation du demandeur, effraction en cours, porte coupe-feu non conforme ou litige d'occupation
 - ☐ Nommer la personne qui tranche lorsque le dirigeant est sur un chantier ou indisponible
-