

THE EVERYTHING · GUIDES DE TERRAIN POUR LES ARTISANS

Le Playbook du Frigoriste IA

Comment mener une entreprise de climatisation à l'ère de l'IA — et arrêter de laisser la saison décider de ce que vous gagnez.

LE SYSTÈME COMPLET · SANS BLABLA · LIBRE À PARTAGER

THE EVERYTHING

À lire en premier

Il y a dix ans, faire tourner une vraie entreprise de climatisation, ça voulait dire embaucher quelqu'un pour tenir le téléphone tout l'été, payer un comptable, et malgré tout chiffrer un remplacement de gainable à la table de la cuisine à 22h, avec une photo du tableau électrique prise à la lampe torche.

Aujourd'hui, une boîte à deux camionnettes bien équipée décroche chaque appel de la première semaine de canicule, chiffre le gainable l'après-midi même, et se fait payer avant que la facture ait quinze jours — pendant qu'une plus grosse boîte à l'autre bout de la ville rappelle encore les gens le lundi.

Il n'est pas meilleur frigoriste que vous. Il n'est pas plus rapide au chalumeau. Et ce n'est vraiment pas un as de l'informatique — l'un des meilleurs qu'on ait vus remplissait encore ses bons d'intervention sur un carnet autocopiant il y a deux ans. Il a juste compris une chose avant tout le monde : **la moitié barbante du métier — les appels, les devis, les factures, les relances, les dossiers de garantie, le classement — peut désormais se faire toute seule.** Alors il a mis son énergie là où est l'argent : sur le chantier, et avec le client.

Voici le playbook de sa méthode. Pas de « 50 prompts à recopier ». Pas de baratin de geek. Le vrai système — comment y penser, quoi mettre en place, dans quel ordre, et les erreurs qui font abandonner de bons frigoristes juste avant le déclic. Les histoires ici sont de vrais artisans et de vraies petites entreprises avec qui on travaille — noms retirés, chiffres conservés. Lisez-le du début à la fin et vous mènerez une entreprise de climatisation plus carrée et plus rentable qu'aujourd'hui, même sans jamais dépenser un euro en logiciel.

UN MOT FRANC SUR VOTRE ATTESTATION

Rien ici ne manipule de fluide frigorigène, ne valide un raccordement électrique, ni ne remplace le jugement d'un frigoriste qualifié. Ça porte l'*administratif*. La récupération et la charge, le contrôle d'étanchéité et sa traçabilité, le raccordement électrique, les conditions de garantie du fabricant — et la responsabilité que tout cela soit juste — restent à vous, du début à la fin.

Au sommaire

01 Le nouveau terrain de jeu

Les 3 choses sur lesquelles le client vous juge — et pourquoi l'autre camp utilise déjà l'IA.

02 Penser IA d'abord

Arrêtez de greffer l'IA sur vos vieilles habitudes. Redessinez l'entreprise, l'IA touchant tout en premier.

03 Ne plus jamais rater un chantier

Chaque appel décroché le jour à 38° — et chaque promesse notée, relancée, déjà en cours.

04 Chiffrer avant de quitter le chantier

L'IA monte le devis à partir de votre visite et de vos prix. Vous vérifiez et vous envoyez.

05 Se faire payer sans la relance gênante

Acomptes encaissés, factures d'entretien payées en 7 jours, pas en 47 — sans relance embarrassante.

06 La boîte mail qui se gère seule

Triée, pré-rédigée, dossiers de garantie relancés — lue à voix haute pendant la route, même.

07 Votre bureau administratif numérique

Le point du matin, des dossiers de chantier qui se montent seuls, et la paperasse rangée.

08 Avoir l'air deux fois plus gros que vous ne l'êtes

Tout à votre image, les contrats d'entretien que vous ne relancez jamais, et la roue de la recommandation.

09 La bascule en 30 jours

Une semaine à la fois, la jauge de confiance, et pourquoi trois process valent mieux qu'un.



L'audit des fuites en 2 minutes

Repérez exactement où votre entreprise perd de l'argent — et par quoi commencer.

01

CHAPITRE UN

Le nouveau terrain de jeu

Un particulier qui transpire dans un salon à 38° ne peut pas savoir si vous êtes un bon frigoriste. Pas là, comme ça. Il vous juge sur ce qu'il voit — et c'est là que la plupart des boîtes de clim perdent en silence des chantiers qu'elles avaient dans la poche.

Quand la chaleur tombe et que la vieille unité rend l'âme, il n'appelle pas une seule boîte de clim. Il en appelle cinq, prises en haut de la liste Google, et le chantier va à celui qui réussit trois choses en premier :

1

Avez-vous vraiment décroché — ou rappelé aussitôt ?

Le remplacement du gainable va à la première boîte qui répond, pas à la meilleure. Ça tombe sur le répondeur la semaine la plus chaude de l'année et c'est perdu avant même que vous ayez vu les combles.

2

Le devis est-il arrivé vite, et avait-il de l'allure ?

Un devis propre et détaillé — unité, zones, pose, rebouchage — dans la journée bat un chiffre envoyé par SMS la semaine d'après. À tous les coups.

3

Était-ce simple de traiter avec vous ?

Des points clairs, aucune relance à faire, pas de « désolé, j'ai oublié de l'envoyer ». Le facile-à-vivre remporte le gainable de toute la maison après la petite intervention d'entretien.

Vous remarquez ce qu'aucun de ces points ne concerne ? Votre niveau de frigoriste. Ni votre brasage, ni votre tirage au vide, ni le fait que vous sortiez vraiment les filtres et nettoyez le condenseur au lieu de l'arroser au jet. Les trois portent sur **l'administratif et la communication** — exactement ce que vous détestez et pour quoi vous n'avez jamais le temps en pleine canicule.

Et voilà ce que personne ne vous dit : l'autre côté de la table tourne déjà à l'IA. Les grands installateurs nationaux planifient et dispatchent avec. Les vendeurs en ligne chiffrent un fourni-posé en quatre-vingt-dix secondes depuis un formulaire. Le service travaux du constructeur passe chaque ligne de votre avenant au crible du marché à la seconde où vous la téléversez. La question n'est pas de savoir si l'IA entre dans la climatisation — elle y est déjà. La question, c'est de savoir si elle travaille *pour* vous ou *contre* vous.

La bonne nouvelle ? C'est la première fois dans l'histoire que la technologie favorise le petit. Les grands réseaux doivent monter des comités, des déploiements et des formations. Vous, vous décidez un mardi et vous tournez le vendredi. Le terrain vient de basculer : la petite entreprise de clim rapide et bien organisée peut désormais avoir l'allure et le rendement du grand installateur — sans ses frais de structure.

« Mais je ne suis pas informaticien »

Ceux qui réussissent le mieux là-dedans ne le sont pas non plus. L'un des plus rapides à adopter qu'on ait vus est un patron avec 26 ans de métier qui n'a touché un ordinateur que depuis trois ans. Ses mots : « *Ne vous embêtez pas avec l'orthographe. Ne vous embêtez pas avec la grammaire.* » Si vous savez envoyer un SMS ou laisser un message vocal depuis un toit, vous savez faire tourner tout ce playbook. Être bon au clavier, c'était l'ancienne exigence. Savoir *dire* ce que vous voulez, c'est la nouvelle — et les frigoristes, qui expliquent le zonage à des particuliers perdus toute la journée, sont déjà bons à ça.

300–1 000 €
+ par mois

Ce que facture la plupart des logiciels de gestion de chantier et de planification pour artisans — et ils vous laissent *quand même* la saisie, le devis et la relance. Un patron qu'on connaît payait mille euros par mois, certains mois trois mille, pour un logiciel que ses techniciens ouvraient à peine. Gardez ce chiffre en tête : tout ce playbook remplace cette dépense, ou la rend rentable.

Les boîtes trois fois plus grosses que vous sont lentes parce qu'elles sont grosses. C'est votre brèche. Ce playbook, c'est comment vous y engouffrer.

02

CHAPITRE DEUX

Penser IA d'abord

Avant de toucher au moindre outil, il faut corriger votre façon de voir la chose — car la plus grosse erreur n'est pas d'acheter le mauvais logiciel. C'est de greffer l'IA sur votre vieille méthode et de s'étonner que rien ne change.

Chaque process de votre entreprise reposait sur une seule hypothèse : un humain doit faire chaque étape. Quelqu'un répond au téléphone. Quelqu'un tape le devis. Quelqu'un relance l'acompte. Quelqu'un dépose le dossier de garantie et classe le PV de mise en service. Toute votre journée est bâtie sur cette hypothèse — et cette hypothèse vient de mourir.

N'automatisez pas votre vieux process. **Redessinez-le** — l'IA touchant tout en premier, vous supervisant. Trois basculements d'état d'esprit, tous appris auprès d'une vraie entreprise artisanale avec qui on travaille :

Bascule un — déléguez des résultats, pas des étapes

Arrêtez de penser « sur quels boutons je clique ». Vous parlez maintenant à votre entreprise comme vous parleriez à un bon second : dites le résultat, laissez-la trouver les étapes. Un patron a annulé une facture, l'a réémise au prorata et a écrit au client en le disant exactement comme ça, en une phrase. Un autre achète son matériel en envoyant un seul message depuis le comptoir du négoce — « *je suis au négoce, je prends le split 7 kW, une couronne de cuivre 1/4-3/8 et les consoles pour le chantier Fernandez* » — et le bon de commande, la dépense et la compta se rangent tout seuls. Ses mots : « *C'est un seul SMS qui brasse un paquet de données.* »

Bascule deux — l'IA d'abord, vous ensuite

Ancienne méthode : vous faites le travail, un outil aide peut-être. Nouvelle méthode : l'IA fait le premier jet de tout, et vous validez, ajustez ou tranchez. Le devis est rédigé avant que vous vous asseyiez. La réponse est écrite avant que vous ouvriez le mail. L'appel est décroché avant que vous soyez sorti des combles. Un client décrit la routine : « *Neuf fois sur dix c'est parfait. On fait juste — ouais, envoie.* » Votre boulot se réduit à dix secondes de jugement, pas quarante minutes de saisie. (Et non — vous ne lâchez pas les clés dès le premier jour. Elle demande la permission pour tout au début, surtout pour l'argent. Vous desserrez la laisse à mesure qu'elle le mérite — Chapitre 9.)

Bascule trois — les corrections sont des investissements

Avec un logiciel classique, vous corrigez la même erreur à vie. Avec l'IA, vous la corrigez une fois. Un technicien lui dit qu'une pose de split standard dos à dos inclut la console, l'évacuation des condensats, la goulotte et le rebouchage — elle répond : « *Je m'en souviendrai à partir de maintenant.* » Et elle le fait. Dites-lui que les chantiers d'un promoteur donné prennent toujours le gainable extra-plat et pas le caisson standard, et elle ne se trompe plus jamais. Chaque correction compose. Six mois plus tard, elle chiffre comme vous, écrit comme vous et connaît vos règles — parce que vous les lui avez apprises, une fois.

L'exercice de ré-imagination

Parcourez votre entreprise et posez une seule question sur chaque interaction : « *À quoi ça ressemblerait si l'IA le touchait en premier ?* »

INTERACTION	L'ANCIENNE MÉTHODE	IA D'ABORD
Un client appelle un jour à 38°, plus de froid	Répondeur. Chantier perdu au profit de qui a répondu.	Décroché, trié, posé — l'unité morte traitée aujourd'hui, la visite pour le devis gainable calée.
Le négociateur livre le mauvais groupe extérieur	Vous le voyez jeudi, vous relancez vendredi, vous oubliez lundi.	Signalé le jour de la livraison, relancé tout seul — vous n'en entendez parler que s'ils ne corrigent pas.
Dossier de garantie déposé chez le fabricant	Reste dans les limbes. Vous encaissez la main-d'œuvre et ne relancez jamais.	Suivi, relancé chaque semaine, escaladé — l'avoir arrive vraiment.
La pose se termine	Facture « ce soir ». Contrat d'entretien jamais proposé.	Facture envoyée depuis la camionnette. Avis demandé pendant que ça souffle frais. Contrat d'entretien proposé.

Chaque chapitre à partir d'ici, c'est juste cet exercice appliqué à une partie de votre entreprise. Vous ne devenez pas un employé de bureau. Vous devenez le patron d'une entreprise qui tourne autour de vous.

03

CHAPITRE TROIS

Ne plus jamais rater un chantier

Commençons par la fuite qui vous coûte le plus et vous fait le moins mal — parce que vous ne voyez jamais la facture.

Les boîtes de clim sont catastrophiques là-dessus, et vous le savez. Première vraie semaine de chaleur. Vous êtes dans des combles à 55° à tirer une gaine souple vers une bouche de chambre, ou le manifold est branché et la pompe à vide tourne. Le téléphone vibre dans la camionnette. Ça sonne dans le vide. Cet appelant — une unité morte, un gainable complet, une copropriété qui cherche un contrat d'entretien — appelle la boîte suivante. Perdu. Et cette semaine-là, ils appellent tous en même temps.

26 chantiers

par an, invisibles

Disons que vous ratez quatre appels par semaine en moyenne sur l'année — en pleine canicule autant avant la pause, en janvier à peine un. La plupart sont le négoce, un technicien, ou un dossier de garantie — pas des acheteurs. Disons qu'un par semaine veut vraiment une installation. La clim en canicule, c'est urgent et ça se compare au téléphone ; celui qui décroche gagne le plus souvent — alors disons qu'un sur deux aurait signé. Ça fait 52 demandes par an, 26 chantiers, environ un tous les quinze jours qui file vers celui qui a décroché ensuite. Vous ne le sentez jamais, parce que vous n'avez jamais su qu'il avait sonné. (À titre indicatif — mais faites vos propres calculs et ça piquera.)

Et le pire : personne qui transpire dans sa maison ne laisse de message. Il appelle le suivant. **Le répondeur, c'est le cimetière des chantiers.** L'ancienne solution, c'était « décrocher plus d'appels ». La solution IA d'abord va plus loin — parce qu'un appel, c'est en fait deux problèmes, et la plupart des techniciens ne pensent qu'au premier.

Problème un — l'appel que vous n'avez pas pu prendre

Vous êtes sur un toit, dans des combles, ou en train de braser à deux mains. Une standardiste IA répond au nom de votre entreprise, 24h/24, sonne normal, note les détails — *quoi* (plus de froid, de l'eau qui coule du plafond, un split neuf, un devis gainable), *où, ce qui est installé*, et *l'urgence* —, pose la visite à l'agenda, remonte en tête la panne chez la famille avec un nouveau-né, et vous envoie un SMS avant que vous soyez descendu de l'échelle. Elle ne prend pas de pause, ne tombe pas malade, ne démissionne pas en février, et coûte une fraction d'une personne — ce qui compte, parce que la seule semaine où vous voudriez embaucher est celle où personne n'est disponible.

Problème deux — l'appel que vous avez pris, et à moitié oublié

Soyez honnête : combien de fois avez-vous dit « *oui, je vous fais un prix pour le gainable pour jeudi* » depuis le siège conducteur entre deux interventions — et à l'intervention suivante c'est envolé ? Vous n'êtes pas désorganisé. Vous êtes débordé sur les seules dix semaines qui paient votre année, et votre tête est votre système de classement. C'est là que l'IA d'abord change ce qu'est même un téléphone :

- **Chaque appel est capté.** Enregistré, transcrit, classé sur le chantier. Six semaines plus tard, quand le client dit « mais vous aviez dit que l'unité en plus dans le bureau était comprise », vous pouvez vérifier ce qui a vraiment été dit.
- **Les promesses ressortent toutes seules.** « Devis gainable pour jeudi. » « Appeler le négoce pour le délai sur le 14 kW. » Extraites de la conversation — vous ne notez rien, parce que vous conduisiez.
- **Les promesses vous relancent.** Jeudi matin : « Vous avez dit à M. Dubois qu'il aurait son prix de gainable aujourd'hui — je le mets en route ? » La relance que vos concurrents n'envoient jamais se fait maintenant à chaque fois.
- **Et si elle a ce qu'il faut, le travail se lance tout seul.** L'appel a capté le chantier, l'adresse, l'unité existante — donc le devis n'est pas un pense-bête sur une liste, c'est un brouillon qui vous attend quand vous vous garez.

Ce sur quoi insister — quelle que soit votre solution

- ✓ Chaque appel décroché au nom de votre entreprise — y compris à 19h le dimanche le plus chaud de l'année.
- ✓ Une transcription cherchable de chaque appel — « qu'est-ce qu'on avait convenu pour la deuxième zone ? »
- ✓ Les promesses atterrissent quelque part qui vous relance — pas un carnet, pas votre mémoire.
- ✓ Les détails du chantier issus de l'appel coulent dans le dossier — pas re-tapés trois fois.

LA VERSION À FAIRE SOI-MÊME

Renvoyez votre numéro vers une permanence téléphonique avec un script serré — nom, commune, ce qui est installé, est-ce que ça refroidit encore, « il rappelle cet après-midi ». Et dictez-vous vos promesses en mémo vocal avant de démarrer. Rien que ça gagne des chantiers.

LA VERSION CLÉ EN MAIN

Un système téléphonique IA tout-en-un (le genre de chose que fait The Everything) couvre toute l'exigence — décroché, transcrit, promesses relancées, devis rédigé depuis l'appel. Dans tous les cas : ne laissez jamais un appel — ou une promesse — tomber par terre.

04

CHAPITRE QUATRE

Chiffrer avant de quitter le chantier

Deuxième plus grosse fuite : le devis qui part « ce soir ».

Voilà ce qui se passe vraiment. Vous faites la visite — où va le groupe extérieur, comment vous passez la liaison frigorifique, s'il reste un départ libre au tableau, s'il y a la hauteur sous combles pour le caisson — vous dites « je vous l'envoie ce soir », puis vous rentrez cuit, il faut nourrir les gosses, et le devis se tape à 21h30. Ou demain. Ou jeudi. Pendant ce temps, le client a reçu deux autres techniciens le jour même.

La vitesse

gagne les devis

Pas le prix. La vitesse. La boîte dont le devis atterrit pendant que le client est encore debout dans son salon surchauffé en emporte une part hallucinante — même quand elle est plus chère. Un devis rapide et professionnel signale la seule chose que le client veut : ce gars est carré et il viendra vraiment.

Le vieux conseil, c'était « utilisez des modèles, chiffrer depuis votre téléphone ». Oubliez ça. Chiffrer en IA d'abord, ça veut dire **l'IA monte le devis. Vous le vérifiez**. Voilà ce que ça donne dans une vraie entreprise de climatisation aujourd'hui.

- **Vous parlez, elle construit.** Parcourez le chantier, dictez ce que vous voyez — « *plain-pied en parpaing, quatre zones, gainable 14 kW, caisson en combles au-dessus du couloir avec la hauteur qu'il faut, groupe extérieur côté nord sur dalle, environ huit mètres de liaison, un départ libre au tableau, un jour plus un deuxième pour le zonage et la mise en service* » — et elle transforme ça en un devis chiffré, détaillé, professionnel, sur votre modèle.
- **Elle chiffre depuis VOTRE historique.** Donnez-lui vos anciens devis et elle apprend vos prix, vos marges, vos tarifs par unité et par bouche, ce que vous facturez pour des combles difficiles. Des prix différents pour un promoteur à qui vous sous-traitez et pour un particulier ponctuel ? Elle les garde bien distincts.
- **Elle connaît vos règles — parce que vous les lui avez apprises une fois.** Ce que « fourni et posé » inclut sur vos chantiers, vos prestations standard de split, quand vous ajoutez une pompe de relevage, ce que vous prévoyez pour le rebouchage. Apprenez-lui comme à un apprenti ; contrairement à un apprenti, elle n'oublie jamais.
- **Elle rattrape ce que vous avez oublié.** Une vraie entreprise artisanale a rentré un compte rendu de chantier, et le devis de l'IA est revenu en incluant le déplacement qu'un mètre payé avait oublié sur le même chantier. Elle ne fatigue pas à 21h30 pour oublier les consoles, le raccordement électrique ou l'enlèvement de l'ancienne unité. C'est tout l'intérêt.
- **Elle peut même aller chercher les prix.** Pas sûr du tarif du jour du négoce sur un groupe extérieur multi-split donné ? Elle vérifie et l'insère — vous corrigez si elle a pris le mauvais modèle, et elle s'en souvient à jamais.

2–3 jours

→ une demi-journée

Un patron avec qui on travaille — 26 ans de métier, touche à peine à un ordinateur : « *Des devis qui me prenaient deux ou trois jours, mon IA les fait en une demi-journée. J'en ai fait un hier qui m'aurait pris deux jours — envoyé le jour même.* » Le chiffrage est ressorti « quasiment au niveau » de ses propres chiffres, parce qu'elle a appris de ses anciens devis.

Puis le passage que tout le monde saute — **la relance**. Un message, deux jours plus tard : « *Je vérifie juste que vous avez bien reçu le prix pour le gainable — je vous explique volontiers les options de zonage.* » Ce seul message gagne plus de chantiers que baisser votre prix n'en gagnera jamais, parce que la plupart des concurrents ne l'envoient jamais. Sur un gainable ou une pompe à chaleur, le client pèse une vraie somme contre un été à transpirer, et un coup de pouce discret au bon moment suffit souvent à le faire pencher de votre côté. En IA d'abord, la relance n'est pas une habitude à prendre. C'est une chose qui arrive, tout simplement.

LE SUJET, CE N'EST PAS LE LOGICIEL

C'est l'exigence : le jour même, professionnel, chiffré depuis vos propres chiffres, relancé. Un technicien avec un bloc-notes qui tient cette exigence bat un technicien avec une appli qui ne la tient pas. L'IA rend juste l'exigence sans effort — y compris la semaine où vous n'avez pas le temps de la tenir du tout.

05

CHAPITRE CINQ

Se faire payer sans la relance gênante

Vous avez fait le boulot. Maintenant il faut récupérer l'argent — ce qui, pour la plupart des boîtes de clim, est un deuxième métier non payé dont personne ne les avait prévenues.

7 jours
pas 47

La facture d'artisan moyenne est payée environ six semaines après son envoi. Pas parce que les clients ne veulent pas payer — la plupart oublient, et vous êtes mal à l'aise de les relancer. Les factures d'entretien sont les pires : assez petites pour être ignorées, et il y en a cinquante. Alors l'argent reste dehors pendant que vous financez une camionnette pleine d'unités sur la carte, le mois même où vous achetez le plus.

La relance est un problème de **système**, pas de personnes. Corrigez-le et vous n'avez plus jamais la conversation gênante — ni ce SMS embarrassant « je reviens vers vous pour la facture ».

Le système qui vous fait payer en une semaine

1

Prenez l'acompte avant de commander l'unité

L'acompte à la pose n'est pas malpoli, c'est normal — et ça vous évite de porter le stock du négoce sur votre carte. En IA d'abord, le devis accepté déclenche la demande d'acompte, avec lien de paiement, avant que le matériel soit commandé. Pas d'unité qui dort dans votre dépôt pour un client devenu silencieux.

2

Facturez à la seconde où le chantier est fini

Chaque jour d'attente est un jour ajouté avant le paiement. En IA d'abord, c'est une phrase depuis la camionnette : « facture la pose du gainable Leroy, solde après acompte. » Les postes viennent du devis, vos conditions, leur mail. Les interventions d'entretien se facturent depuis la rue, pas groupées un dimanche quand il y en a quarante.

3

Automatisez les rappels courtois

Un rappel amical à J+3, J+7 et J+14 — tout seul, pour que vous ne l'envoyiez jamais. Puis un relevé mensuel, et une alerte à vous uniquement quand quelqu'un est vraiment en retard. Ça vaut des milliers en trésorerie, et c'est la différence entre un filet et un flux.

4

Montez le ton seulement s'il le faut

La plupart paient au rappel un ou deux. Le rare traînard reçoit un message plus ferme — toujours professionnel. Vous restez le gentil du début à la fin.

Et parce que l'argent, c'est l'argent : c'est le seul endroit où vous gardez l'IA en laisse courte au début. Elle rédige, vous validez, à chaque fois — jusqu'à l'avoir vue avoir raison un mois et lui dire d'arrêter de demander.

06

CHAPITRE SIX

La boîte mail qui se gère seule

Votre boîte mail, c'est là où l'argent fuit en silence et où le stress s'infiltre.

Relevés du négoce, questions de clients, commandes de matériel, mises à jour de tarifs, le constructeur qui relance un avenant, un dossier de garantie fabricant qui traîne depuis trois semaines, la note technique sur un modèle dont vous avez douze exemplaires sur le terrain — le tout mélangé aux pubs, le tout arrivant pendant que vous êtes dans le plafond de quelqu'un. Un responsable de magasin avec qui on travaille a démarré avec un arriéré de 24 000 mails : « *Je lisais un mail, il se perdait. Je n'arrivais même plus à le retrouver.* »

Le problème n'est pas le trop-plein de mails. C'est que l'important et le bruit se ressemblent tant que vous ne vous arrêtez pas pour tout lire — et en juillet vous n'avez pas le temps. En IA d'abord, la boîte mail devient une chose déjà traitée le temps que vous la regardiez :

- **Triée.** Les trois mails qui comptent aujourd'hui remontent en tête, marqués du pourquoi — « celui-ci, c'est l'avenant que le constructeur doit faire signer avant vendredi ». Les curieux sont filtrés avant de vous coûter une pensée.
- **Pré-rédigée.** Les réponses courantes — « oui, on fait du gainable », « on est complet en pose jusqu'à la fin du mois mais on peut regarder mardi », « voici un prix approximatif pour un split 7 kW » — écrites et prêtes. Vous jetez un œil, ajustez, envoyez.
- **Relancée.** Le dossier de garantie que vous avez déposé et oublié. L'avoir que le négoce vous doit sur l'unité retournée. Elle sait ce qui est en attente et relance chaque semaine sans que vous le demandiez — c'est de l'argent que vous passeriez sinon par pertes et profits.
- **Répondue à la demande.** Ce même responsable demande maintenant juste : « c'est quoi la dernière mise à jour de prix du fournisseur ? » — et elle trouve la plus récente instantanément, en reliant même un fabricant au distributeur qui répond sous un autre nom.

LE TRUC QUE PERSONNE N'ATTEND — ELLE PROTÈGE VOTRE ARGENT

Parce que l'IA lit tout, elle repère des choses. Une entreprise : « *Elle m'a déjà évité des milliers en produits mal commandés — elle a dit, attendez, vu vos chantiers passés vous voulez plutôt celui-là.* » Commandez la mauvaise puissance ou la version monophasée d'une unité triphasée et c'est votre argent et une journée de votre vie. Un autre a eu un fournisseur qui a facturé par erreur avec 50 % d'écart — signalé tout seul avant paiement.

Le sujet, ce n'est pas une boîte mail plus maligne. C'est qu'une vraie demande de gainable ne meure plus jamais au fond d'une pile de relevés du négoce.

07

CHAPITRE SEPT

Votre bureau administratif numérique

Chaque entreprise de climatisation a un responsable de bureau. Dans la plupart, c'est vous — qui le faites mal à 22h en juillet, parce qu'il n'y a personne d'autre.

+20 chantiers
en une semaine

L'administrative d'une entreprise artisanale est partie une semaine en congé. Le patron : « On ne l'a pas eue au bureau de la semaine, et ça nous a aidés à faire son boulot — et on a eu sans doute une vingtaine de chantiers en plus cette semaine-là. » Pas survivre à la semaine. Leur plus grosse semaine.

Le boulot du responsable de bureau, c'est le tissu conjonctif : ce qu'il y a aujourd'hui, quelle camionnette est où, si le 14 kW est arrivé au négoce, si la grue est réservée pour le condenseur en toiture, où sont les photos du tableau du devis Moreau, si l'électricien est calé, si ce dossier de garantie a fini par être payé. Vous n'avez pas besoin d'embaucher cette personne — et vous ne pourriez pas vous la payer huit mois par an. Vous avez besoin du système qu'elle ferait tourner.

Le point du matin

Avant de démarrer : les chantiers du jour en ordre, qui relancer, ce qui attend du matériel, quelle pose veut l'électricien, et ce qui mordra si vous l'oubliez. Deux minutes au café, techniciens inclus.

Des dossiers de chantier qui se montent seuls

Chaque photo, devis, facture et note d'intervention s'attache au bon chantier — donc quand le client rappelle huit mois plus tard sur la même unité, tout l'historique est là : modèle, numéro de série, ce que vous avez fait, ce que vous lui avez dit. Pas éparpillé entre la pellicule photo et trois fils de SMS. C'est aussi ce qui fait qu'un dossier de garantie prend quatre minutes au lieu de quarante.

La paperasse sans la corvée

La paperasse qui vient avec le métier — les PV de mise en service, les détails du raccordement pour votre électricien, les relevés de modèle et de numéro de série, les conditions de garantie du fabricant et l'enregistrement, la traçabilité des fluides frigorigènes que vous êtes tenu de conserver — se fait réclamer, capter sur le dossier, et garder là où vous pouvez la retrouver quand le fabricant demande. Jamais inventée à votre place, et jamais un substitut à votre propre manipulation qualifiée et à votre réception — juste empêchée de disparaître.

Si ce n'est pas dans le système, ça n'existe pas — pour que votre tête puisse tenir la pose au lieu de la paperasse.

08

CHAPITRE HUIT

Avoir l'air deux fois plus gros que vous ne l'êtes

Voici le secret sur lequel les grands installateurs comptent : « avoir l'air professionnel », c'est surtout de la présentation — et la présentation est désormais quasiment gratuite.

Un technicien à une camionnette et un installateur national de cinquante techniciens envoient le même devis impeccable à leur image. Le client ne voit pas la différence — le petit qui prend la peine est traité comme le gros, et facture comme lui. La première impression, c'est là que l'objection prix se gagne ou se perd, surtout face à un prix de fourni-posé en ligne déjà sorti sur le téléphone.

Le contrat d'entretien que vous n'avez jamais eu le temps de vendre

Vous savez que le revenu récurrent est là, à portée. Chaque unité posée veut un nettoyage de filtres et de condenseur avant l'été, et chaque pompe à chaleur son contrôle annuel. Vous lisserez votre saison, occuperiez vos techniciens dans les mois creux, et seriez le premier appelé chez ces clients quand leur unité lâche. Et chaque année, vous ne le vendez pas — le seul moment où vous y pensez est la semaine où vous n'avez pas le temps de respirer, et le moment de le vendre est le mois calme où vous êtes passé à autre chose. En IA d'abord, l'offre part au printemps à tous ceux pour qui vous avez posé, depuis vos propres dossiers, sans rien faire.

La roue de la recommandation — exprès, pas par hasard

- F** **Fidéliser** — rendez le chantier simple et clair, pour qu'ils vous reprennent sans y réfléchir.
- A** **Avis** — demandez l'avis Google au moment où ils sont le plus contents, debout sous une bouche à sentir le premier air frais de la semaine, automatiquement, avec le lien. Les avis vous gagnent les dix prochains chantiers pendant que vous dormez.
- R** **Recommander** — les clients contents recommandent si vous le rendez facile et le leur rappelez. « Vous connaissez quelqu'un qui étouffe en ce moment ? On s'occuperait de lui comme on s'est occupés de vous. »
- R** **Revendre** — la deuxième unité pour le bureau dont ils ont parlé ; le contrat d'entretien ; la vieille clim de leur locatif — c'est dans la transcription de l'appel, souvenez-vous. Un rappel au bon mois transforme un chantier en trois.

COMMENCEZ AUJOURD'HUI — MÊME SANS AUCUNE TECHNO

Demandez à chaque client content un avis avant de remballer la camionnette, et envoyez de belles photos de la pose finie — la liaison bien rangée, la console d'aplomb, le percement propre — avec chaque facture. Le travail de vos concurrents se photographie comme un chantier de fortune. Servez-vous-en. La roue se moque de la manière dont on la tourne. Elle a juste besoin qu'on la tourne.

09

CHAPITRE NEUF

La bascule en 30 jours

Tout ce qui précède marche. La raison pour laquelle la plupart des boîtes de clim n'y arrivent pas, c'est qu'elles tentent tout d'un coup, se noient en pleine pose, et reviennent à l'ancienne méthode. Donc : une chose à la fois, sans arrêter de travailler. Et faites-le hors saison — tout l'intérêt est que ça tourne avant la première semaine à 38°, pas de le mettre en place pendant.

1

Semaine 1 — Colmatez la plus grosse fuite : le téléphone

Chaque appel décroché, chaque appel capté, promesses extraites toutes seules. Celle-ci commence à rentabiliser tout l'exercice tout de suite, et c'est celle qui vous sauve quand la chaleur tombe.

2

Semaine 2 — Réparez le chiffrage

L'IA rédige le devis depuis votre visite et vos prix passés ; vous corrigez — et chaque correction est une leçon qu'elle garde. Devis le jour même, avec la relance à deux jours. Regardez votre taux de réussite grimper.

3

Semaine 3 — Réparez le paiement

Acomptes sur devis acceptés, facture dès chantier fini, paiement facile, rappels automatiques — vous validant tout ce qui touche à l'argent tant qu'elle n'a pas mérité la laisse. La semaine où votre solde bancaire commence à changer de tête.

4

Semaine 4 — Passez la main sur l'administratif

Boîte mail triée et pré-rédigée, dossiers de garantie relancés, point du matin en route, dossiers de chantier qui se montent seuls, avis et contrats d'entretien proposés tout seuls.

Pourquoi les quatre ? Parce qu'un seul process, ça ne fait jamais grand-chose. Un seul process automatisé fait hausser les épaules. Trois, c'est là que se produit le moment « punaise ! » — parce que c'est là que les pièces commencent à se parler. L'appel devient le devis. Le devis devient l'acompte. La pose devient l'avis, et le client de cet avis devient le contrat d'entretien du printemps prochain. C'est là que ça cesse d'être un outil pour devenir un système.

La jauge de confiance — comment passer la main sans y perdre le sommeil

Vous ne confiez pas le manifold et le groupe de récupération à un nouvel apprenti le premier jour. Pareil ici :

1

Semaines 1–2 : elle demande pour tout

Chaque brouillon de mail, chaque facture — « voilà ce que j'enverrais, d'accord ? » Vous validez, corrigez, enseignez.

2

Semaines 3–4 : elle demande pour l'important

Les réponses courantes partent direct ; l'argent et les nouveaux clients passent encore par votre feu vert.

3

À partir du mois deux : elle demande pour les exceptions

Vous l'avez vue avoir raison pendant des semaines. Maintenant elle tourne, et vous recevez le point du matin et les alertes. Vous êtes toujours le patron — vous avez juste cessé d'être le goulot d'étranglement.

Les erreurs qui font abandonner de bons techniciens avant le déclic

- **Faire les quatre semaines d'un coup.** Ne le faites pas. Une par semaine. Chacune engrange une victoire avant d'ajouter la suivante.
- **Commencer en juillet.** Le seul moment où vous en avez désespérément besoin est le pire pour le mettre en place. Faites-le dans les mois calmes pour que ça tourne déjà quand le téléphone s'emballe.
- **Greffer l'IA sur l'ancien process.** Si vous tapez encore chaque devis dans le même vieux logiciel en demandant à l'IA d'« aider », vous êtes passé à côté. Redessinez le process (Chapitre 2).
- **La traiter comme un logiciel plutôt que comme un employé.** Un logiciel, vous le configurez une fois et vous le maudissez pour toujours. Elle, vous l'enseignez — et elle s'améliore chaque semaine. Les artisans qui en tirent le plus lui parlent toute la journée, comme à leur meilleur second.
- **Attendre le parfait.** Un système bancal qui tourne aujourd'hui bat un système parfait que vous mettez en place « quand ça se calmera ». Et dans ce métier, quand ça se calme, vous préféreriez être à la pêche.



AVANT DE REPOSER CE GUIDE

L'audit des fuites en 2 minutes

Soyez honnête. Cochez celles qui sont vraies en ce moment.

- ☐ Je rate régulièrement des appels quand je suis dans des combles ou au manifold — et je ne sais pas combien de chantiers ça m'a coûté.
- ☐ À la première semaine de chaleur, des appels sonnent dans le vide et je ne sais jamais qui c'était.
- ☐ J'ai promis un devis ou un rappel à quelqu'un ce mois-ci — et oublié jusqu'à ce qu'il me relance.
- ☐ Mes devis partent « ce soir » plus souvent que « sur place ».
- ☐ Je ne relance pas toujours après avoir envoyé un devis.
- ☐ Mes factures d'entretien mettent plus de deux semaines à être payées.
- ☐ J'ai un dossier de garantie chez un fabricant dont j'ai perdu la trace.
- ☐ Ma boîte mail me stresse, et l'important finit enterré.
- ☐ Si un client appelait à propos d'une unité posée il y a deux ans, il me faudrait un moment pour retrouver le modèle et ce que j'ai fait.
- ☐ Je sais que les contrats d'entretien lisseraient mon année — et je n'ai jamais pris le temps de les vendre.

0–2

Navire bien tenu. Quelques réglages et vous volez.

3–6

Vous perdez du vrai argent dans la moitié barbante — et tout se répare. Commencez par la Semaine 1.

7+

Là, vous faites un deuxième boulot gratuit chaque semaine — et c'est la saison qui fait votre budget. Bonne nouvelle : c'est exactement ce qui est le plus facile à réparer maintenant.

Quel que soit votre score — votre plus grosse croix est votre plus grosse opportunité. Commencez là, et commencez avant l'été.

Vous voulez qu'on vous le mette en place ?

Tout ce qui est dans ce playbook, vous pouvez le construire vous-même — et vous devriez, si vous avez le temps et la patience. Beaucoup le font. Si vous préférez que ce soit simplement fait — l'IA qui répond à votre téléphone pendant la canicule, capte chaque promesse, monte vos devis, prend vos acomptes, relance vos factures et vos dossiers de garantie et fait tourner votre administratif, tout en un, à l'œuvre dans votre entreprise de climatisation dès cette semaine — c'est ce qu'on construit. Ça s'appelle The Everything.

- ✓ 14 jours d'essai gratuit. Annulable à tout moment. Sans engagement, sans contrat.
- ✓ Rien d'important — un devis, une facture, un message client — ne part jamais sans que vous l'ayez vu d'abord.
- ✓ Ça vit dans Microsoft Teams et les outils que vous utilisez déjà.

Voyez-le à l'œuvre sur vos propres chantiers sur the-everything-app.com — pas de carte bancaire pour regarder.

Note honnête : ça ne réparera pas une entreprise cassée, et ça ne manipulera pas de fluide frigorigène, ne fera pas le raccordement électrique ni ne réceptionnera la pose — ça, c'est toujours vous et votre attestation. Ce que ça répare, c'est le boulot de bureau que vous faites gratuitement après la tombée de la nuit.