

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Le Guide de la Lutte Antiparasitaire augmenté par l'IA

Comment mener une entreprise de dératisation-désinsectisation à l'ère de l'IA

— et gagner plus que des boîtes trois fois plus grosses.

LE SYSTÈME COMPLET · SANS BLABLA · LIBRE DE PARTAGE

THE EVERYTHING

À lire en premier

Il y a dix ans, tenir une vraie entreprise de dératisation-désinsectisation, c'était quelqu'un au téléphone, un comptable, et malgré tout le déplacement, la main-d'œuvre et le produit calculés sur un coin de papier dans le fourgon, entre deux chantiers.

Aujourd'hui, un technicien seul bien équipé décroche à chaque appel de panique, chiffre plus juste, se fait payer plus vite — et transforme plus d'interventions isolées en contrats qu'une boîte à dix fourgons du quartier. Et il ne passe plus une seule soirée sur la paperasse.

Il n'est pas plus malin que vous. Ce n'est pas un meilleur technicien. Et sûrement pas un geek — l'un des meilleurs qu'on ait vus chiffrait encore ses chantiers sur un bloc, posé sur le siège passager, il y a deux ans. Il a juste compris une chose avant les autres : **la moitié ingrate du métier** — les appels, les devis, les rapports d'intervention, les factures, les relances au bailleur, au syndic, à l'assureur, les registres d'hygiène — peut désormais se faire toute seule. Alors il a mis son énergie là où est l'argent : sur le terrain, et à transformer les clients affolés en clients qui restent.

Voici le guide de sa méthode. Pas de « 50 prompts à copier ». Pas de baratin techno. Le vrai système — comment le penser, quoi mettre en place, dans quel ordre, et les erreurs qui font abandonner les bons techniciens avant que le déclic n'arrive. Lisez-le en entier et vous tiendrez une entreprise plus carrée et plus rentable qu'aujourd'hui, même sans dépenser un centime en logiciel.

UN MOT FRANC SUR CE QUI RESTE À VOUS

Rien ici ne promet qu'un logement est sans termites, ne certifie un bien « sain », ni ne décide de ce qu'on applique — et cela ne remplace jamais votre inspection sur place, votre agrément, ni les directives de l'étiquette. L'IA porte l'administratif. Savoir si le bois est sain est une affaire de métier ; ce qu'un rapport peut honnêtement affirmer est une affaire de jugement ; qui règle la note est une affaire juridique ; et quel produit, à quelle dose, relève de l'étiquette et de votre agrément. Tout cela reste à vous, de bout en bout.

Au sommaire

01 Le nouveau terrain de jeu

Les 3 choses sur lesquelles un client affolé vous juge — et pourquoi le chantier est gagné avant d'arriver sur place.

02 Penser l'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 de panique décroché et rassuré — chaque chantier hors horaires capté, pas envoyé au répondeur.

04 Chiffrer avant de sortir la tête du fourgon

Pourquoi un prix honnête exige une inspection — et comment l'IA qualifie le chantier avant qu'un fourgon roule.

05 Être payé sans la relance gênante

Propriétaire, locataire, bailleur, copropriété, acquéreur ou professionnel — la bonne facture au bon payeur, relancée pour vous.

06 La boîte mail qui se gère seule

Triée, pré-rédigée, et qui veille sur votre argent — même lue à voix haute sur la route.

07 Votre secrétariat numérique

Le brief du matin, les dossiers de chantier et les registres d'hygiène qui se construisent seuls.

08 Paraître deux fois plus grand que vous ne l'êtes

Tout à votre image, et la roue avis-recommandation qui s'auto-alimente.

09 Le basculement en 30 jours

Une semaine à la fois, le curseur de confiance, et pourquoi trois processus valent mieux qu'un.

✓ L'audit des fuites en 2 minutes

Trouvez exactement où votre entreprise perd des contrats — et quoi corriger en premier.

01

CHAPTER ONE

Le nouveau terrain de jeu

Celui qui vient de trouver des cordonnets de termites courir le long d'une plinthe, un nid de guêpes au-dessus du trampoline des enfants, ou des cafards traverser la cuisine en flot à 6 h du matin, ne sait pas juger si vous êtes un bon technicien. Il vous juge sur ce qu'il peut atteindre — et c'est là que la plupart des entreprises antiparasitaires perdent, sans bruit, les meilleurs chantiers de l'année.

Personne ne se lève en rêvant d'un dératiseur. Le téléphone sonne parce que quelque chose a *mal tourné* — et pire, ça grouille. Le client est affolé, un peu écœuré, et dans cet état il ne compare quasiment pas. Il descend la liste Google jusqu'à ce que quelqu'un décroche — et le chantier, plus le contrat derrière, va à celui qui réussit trois choses en premier :

- 1 Avez-vous décroché — et l'avez-vous rassuré ?** Un client affolé embauche la première entreprise qui répond et paraît maîtriser la situation. Tombez sur le répondeur et il compose déjà le numéro suivant — la plupart ne laissent pas de message.
- 2 Aviez-vous l'air calme, et un fourgon en route ?** Celui qui dit « on envoie quelqu'un et on règle ça » et le pense tient le chantier — et le contrat trimestriel, le traitement termites ou le contrat derrière. L'appel de panique n'est pas le petit chantier : c'est l'audition pour la rente.
- 3 Était-ce simple de traiter avec vous — et aviez-vous l'air sérieux ?** Une vraie adresse locale, un agrément que vous montrez, un fourgon à votre image, une prestation écrite une fois le bien vu. Dans un métier où le premier venu avec un pulvérisateur s'improvise pro, la simplicité et le carré emportent le contrat et l'appel suivant.

Remarquez ce qu'aucune n'évoque ? Votre dextérité au pulvérisateur. Toutes trois parlent d'être joignable, de rassurer et de tenir l'administratif — précisément ce que vous détestez en fin de journée. Et voici ce qu'on ne vous dit pas : l'autre camp tourne déjà à l'IA. La question n'est pas de savoir si l'IA entre dans le métier — c'est de savoir si elle travaille pour vous ou contre vous.

La bonne nouvelle ? C'est la première fois que la technologie favorise le petit. Les gros groupes qui rachètent le métier avancent par comités, déploiements et formations. Vous, vous décidez un mardi et vous décrochez chaque appel dès le vendredi. Le terrain vient de s'inverser : le technicien petit, rapide et joignable peut désormais paraître et performer comme la grande enseigne — sans ses frais de structure.

« Mais je ne suis pas un geek »

Les artisans qui réussissent le mieux ne le sont pas non plus. L'un des plus rapides qu'on ait vus est un chef d'entreprise avec 26 ans de métier qui n'a touché un ordinateur qu'il y a trois ans. Ses mots : « **Ne vous souciez pas de l'orthographe. Ne vous souciez pas de la grammaire.** » Si vous savez envoyer un SMS ou laisser un message vocal, vous savez faire tourner tout ce guide. Savoir dire ce que vous voulez est la seule exigence nouvelle — et les techniciens, qui calment un client à cran chaque jour, y excellent déjà.

**300–1
000 €**
+ par mois

Ce que facture la plupart des logiciels de gestion et de devis pour artisans — et ils vous font encore taper vous-même la saisie et le rapport sur place. Un patron payait mille euros par mois, parfois trois mille, pour un outil que son équipe touchait à peine. Tout ce guide remplace cette dépense ou la rend enfin rentable.

Les boîtes trois fois plus grosses sont lentes parce qu'elles sont grosses. C'est votre brèche. Ce guide sert à la franchir.

02

CHAPTER TWO

Penser l'IA d'abord

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

Chaque processus de votre entreprise repose sur un postulat : un humain doit faire chaque étape. Quelqu'un décroche. Quelqu'un rédige l'état parasitaire et tape le devis. Quelqu'un appelle le gestionnaire pour savoir qui paie. Toute votre journée est bâtie sur ce postulat — et ce postulat vient de mourir.

N'automatisez pas votre ancien processus. Redessinez-le — l'IA touchant tout en premier, et vous supervisant. Trois bascules mentales :

Bascule 1 — déléguez des résultats, pas des étapes

Cessez de penser « sur quels boutons je clique ». Vous parlez désormais à votre entreprise comme à un bon apprenti : dites le résultat voulu, laissez-la trouver les étapes. Un patron recommande son stock d'un seul message depuis le comptoir du fournisseur — « je prends les postes-appâts et deux litres de concentré pour le chantier termites Nguyen » — et la commande, la dépense et la compta se règlent seules.

Bascule 2 — l'IA d'abord, vous ensuite

L'IA fait le premier jet de tout, et vous validez, ajustez ou corrigez. Le devis est rédigé avant que vous ne vous asseyiez. Un client le résume ainsi : « **Neuf fois sur dix c'est parfait. On lit, on envoie.** » Votre travail se réduit à dix secondes de jugement, plus quarante minutes de saisie.

Bascule 3 — les corrections sont des placements

Avec un logiciel classique, vous corrigez la même erreur à vie. Avec l'IA, vous la corrigez une fois. Dites-lui qu'un devis nuisible standard inclut le déplacement, qu'un chantier blatte germanique réserve toujours le passage de suivi à deux semaines, et que vous ne promettez jamais un prix ferme avant d'avoir inspecté — elle répond : « **Je le retiens à partir de maintenant.** » Chaque correction se cumule. Six mois plus tard, elle chiffre comme vous, rédige comme vous et connaît vos règles — parce que vous les lui avez apprises, une fois.

L'exercice de réinvention

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

INTERACTION	L'ANCIENNE FAÇON	L'IA D'ABORD
Appel de panique à 6 h	Répondeur. Chantier perdu au premier qui décroche.	Décroché et rassuré, détails captés, inspection réservée — le devis du contrat rédigé pour le matin.
Mauvais produit livré par le fournisseur	Vous le voyez sur place, relancez le comptoir, perdez le créneau.	Signalé sur le chantier, recommandé tout seul — vous n'êtes prévenu que si ça recommence.
Nouveau tarif du fournisseur	Noyé sous 200 mails. Anciens prix sur votre prochain devis.	Extrait, appliqué à vos tarifs — « concentré et postes de surveillance en hausse sur six lignes. »
Chantier terminé	Facture « ce soir ». Contrat jamais proposé.	Facture envoyée du fourgon. Contrat proposé tant que la peur est fraîche.

Chaque chapitre qui suit n'est que cet exercice appliqué à une partie de votre entreprise.

03

CHAPTER THREE

Ne plus jamais rater un chantier

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

Le travail le plus rentable du métier n'arrive pas à 10 h par une demande polie. Il arrive en panique — des termites trouvés dans une cloison, un nid de guêpes au-dessus de la porte de derrière, des cafards dans la cuisine d'un restaurant avant le passage des services d'hygiène — et il arrive pendant que vous êtes en combinaison, sur la route, ou endormi. Le téléphone vibre dans le fourgon. Il sonne dans le vide. Ce client — un traitement aujourd'hui, un chantier termites la semaine prochaine, un contrat derrière les deux — appelle l'entreprise suivante. Perdu.

1 sur 3

appels sans réponse

Le technicien type rate environ un tiers de ses appels entrants — les deux mains prises sous un vide sanitaire, ou déjà sur un autre chantier. Ici c'est cruel, car un client affolé ne compare quasiment pas : environ 4 sur 5 ne laissent pas de message — ils composent le numéro suivant — et le taux de conversion s'effondre en quelques minutes. Un appel raté n'est pas une vente reportée — c'est une vente, *et le contrat derrière*, offerte à un concurrent. Et cela fait chuter votre référencement : ça vous coûte aussi le suivant.

Le client avec des termites dans le mur ne laisse pas de message. Il appelle la boîte suivante. Le répondeur, c'est là que meurent les meilleurs chantiers de l'année. La réponse « IA d'abord » va plus loin — car un appel, ce sont deux problèmes.

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

Une standardiste IA répond au nom de votre entreprise, 24 h/24, paraît calme et normale au téléphone, et capte chaque détail — ce que le client a vu, où, quel type de bien, qui paie — pendant que vous dormez ou êtes sous une maison. Et elle fait ce qui emporte le contrat : elle rassure tant que la peur est fraîche, car un client qu'on vient d'effrayer est le plus réceptif qu'il sera jamais au « faisons en sorte que ça ne revienne pas ».

Problème deux — la promesse que vous n'avez pas pu tenir

La seconde moitié d'un appel raté, c'est la promesse que personne n'a notée. « Je vous envoie quelqu'un cette semaine. » « J'appelle votre gestionnaire lundi. » L'IA capte la promesse et la relance — vous, ou le client — jusqu'à ce qu'elle soit tenue.

- ✓ Chaque appel décroché au nom de votre entreprise — y compris à 6 h, le dimanche, et la première semaine chaude du printemps quand tous les téléphones du métier sonnent en même temps.
- ✓ Une transcription cherchable de chaque appel — « qu'a-t-on convenu sur le déplacement et qui paie ? »
- ✓ Les promesses atterrissent quelque part qui vous relance — pas un carnet, pas votre mémoire au bout d'une journée de 14 heures.
- ✓ Les détails de l'appel — nuisible, bien, accès, qui paie — passent directement dans le dossier, sans être re-tapés trois fois.

Le téléphone cesse d'être ce qui vous coûte les meilleurs chantiers et devient ce qui les réserve — et réserve le contrat derrière — même à 6 h, même les deux mains prises.

04

CHAPTER FOUR

Chiffrer avant de sortir la tête du fourgon

La lutte antiparasitaire a un piège de devis que la plupart des métiers n'ont pas : la réponse honnête à « combien ? » au téléphone est souvent « je ne peux pas dire avant d'avoir vu » — et dans votre bouche, ça peut sonner comme une esquive.

Aucun prix ferme

au téléphone

Vous n'avez vu ni le bien, ni le nuisible, ni jusqu'où c'est allé. Quelques fourmis le long d'un plan de travail, une invasion de blatte germanique dans une cuisine, une colonie souterraine dans un mur, un traitement de barrière complet : des travaux et des produits radicalement différents — et la gravité reste inconnue avant l'inspection. Un prix ferme au téléphone est une supposition. Trop haut, vous perdez le chantier ; trop bas, vous l'assumez ou lâchez un « avenant » à la porte qui ruine la confiance et l'avis.

L'entreprise honnête chiffre donc la *structure* avec assurance et diffère le *chiffre* honnêtement : déplacement ou inspection, plus traitement calibré sur ce qu'on trouve, plus les passages que le nuisible exige vraiment, plus la durée de garantie. Un prix ferme tout compris annoncé sans avoir vu n'est pas de l'assurance — c'est la marque de l'amateur.

Le devis « IA d'abord » rend cela simple : l'IA *qualifie* le chantier avant qu'un fourgon roule. Voici à quoi cela ressemble dans une vraie entreprise antiparasitaire aujourd'hui.

- ✓ **Elle pose les bonnes questions d'abord.** À partir de l'appel, l'IA passe en revue ce qui fixe vraiment le prix — type de nuisible, surface et construction du bien, ampleur apparente, à qui appartient le bien et qui paie — pour que le fourgon roule vers un vrai chantier, pas un peut-être.
- ✓ **Elle chiffre depuis VOTRE structure.** Nourrissez-la de vos chantiers passés : elle apprend votre déplacement, votre main-d'œuvre, votre tarif de barrière au mètre et vos prix de contrat — et donne une fourchette honnête et bornée, pas un chiffre intenable.
- ✓ **Elle rattrape ce que vous oubliez.** Elle ne se fatigue pas et n'omet ni le second passage blatte, ni la surveillance termites annuelle, ni le fait qu'un chantier en location exige l'accord du bailleur avant de commencer.

Le jour même

un devis, bien fait

Un chef d'entreprise — 26 ans de métier, touche à peine 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 tombait « quasiment pareil » que le sien, parce qu'il a appris de ses chantiers passés.

La prestation écrite sur place n'est pas de la paperasse — c'est l'argument

Comme le prix honnête dépend de ce que vous trouvez sur le bien, le geste est de partir tout de suite et de confirmer le prix sur place, par écrit, avant de traiter. Bien présenté, ce n'est pas un délai — c'est ce qui dit à un client inquiet que vous n'êtes pas celui qui double le prix une fois le chantier ouvert. « On vous remet une prestation écrite sur place avant de traiter » transforme votre honnêteté en raison de vous choisir.

Puis le geste que tout le monde saute — la relance. Un message, deux jours plus tard : « Je vérifie que vous avez bien reçu le devis du traitement et du contrat trimestriel. » Ce seul message gagne plus de chantiers que baisser vos tarifs. En « IA d'abord », la relance n'est pas une habitude à prendre. C'est une chose qui arrive toute seule.

L'IMPORTANT N'EST PAS LE LOGICIEL

C'est la règle : qualifier avant de rouler, ne jamais chiffrer ferme sans avoir vu, mettre par écrit sur le bien, relancer à chaque fois. Un technicien avec un bloc qui tient cette règle bat celui avec une appli qui ne la tient pas. L'IA rend juste la règle sans effort.

05

CHAPTER FIVE

Être payé sans la relance gênante

Le travail est fait. Reste à toucher l'argent — et dans ce métier c'est rarement aussi simple qu'un client et une facture.

Qui paie ?

à demander avant de traiter

Celui qui appelle n'est pas toujours celui qui paie. Un désordre dû au manque d'entretien d'un locataire est souvent à sa charge ; un problème présent à l'entrée dans les lieux ou tenant au bâti est au bailleur ; les parties communes — halls, jardins, combles — peuvent être à la copropriété (avec son syndic) ; un problème dans un seul lot est au propriétaire ; un diagnostic avant-vente est à l'acquéreur ; un restaurant ou un entrepôt, au professionnel. Trompez-vous et la facture ricoche des semaines. Visez juste d'entrée et l'argent suit le travail.

La relance est un problème de système, pas de personnes. Réparez le système et vous n'avez plus jamais la conversation gênante.

- 1 **Orientez par payeur avant que le fourgon roule.** La première question — « est-ce le vôtre, celui d'un locataire, d'un bailleur, de la copropriété, d'un acquéreur ou d'un professionnel ? » — fixe la facture, les documents et la vente additionnelle avant même d'avoir quitté le dépôt.
- 2 **Facturez le bon payeur dès le chantier fini.** Une phrase depuis le fourgon : « facture le chantier Wilson au gestionnaire. » Sur un contrat, la facturation part seule au cycle convenu, sans que personne n'ait à y penser.
- 3 **Encaissez la carte sur place.** Un paiement sans contact ou un lien « payer maintenant » à la porte est réglé plus vite qu'un « voici mon RIB » — et les rappels à J+3, J+7 et J+14 s'envoient seuls.
- 4 **Ne durcissez le ton que s'il le faut.** La plupart règlent au premier ou deuxième rappel. Vous restez le gentil tout du long.

L'argent, c'est l'argent : c'est le seul endroit où vous tenez l'IA en laisse courte au début. Elle rédige, vous validez — jusqu'à l'avoir vue juste pendant un mois.

06

CHAPTER SIX

La boîte mail qui se gère seule

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

Relevés fournisseurs, fiches de données de sécurité des produits, un gestionnaire qui demande qui valide un traitement de relocation, un constructeur qui réclame une attestation termites avant une remise de clés, un audit prévu chez un compte restaurant, des mises à jour de tarifs — le tout mêlé aux indésirables, le tout arrivant pendant que vous êtes sous une maison, une lampe dans une main et un souffleur dans l'autre. Un responsable a démarré avec 24 000 mails en retard : « Je lisais un mail, il se perdait. Je n'arrivais même plus à le retrouver. »

En « IA d'abord », la boîte mail devient déjà réglée avant même que vous la regardiez :

- ✓ **Triée.** Les trois mails qui comptent aujourd'hui remontent en tête, avec le motif — « celui-ci, c'est le syndic qui valide le traitement des combles. »
- ✓ **Pré-rédigée.** Les réponses courantes — « oui, on fait les diagnostics termites avant-vente », « on est complet jusqu'à la fin de semaine » — écrites et prêtes. Vous lisez, ajustez, envoyez.
- ✓ **Répondue à la demande.** « Qu'a-t-on chiffré à ce restaurant pour le contrat mensuel ? » — et elle le retrouve à l'instant.

CE QUE PERSONNE N'ATTEND — ELLE VEILLE SUR VOTRE ARGENT

Comme l'IA lit tout, elle repère des choses. Une entreprise : « Elle m'a déjà évité des milliers d'euros de produits mal commandés — elle a dit : attends, vu tes chantiers passés, c'est plutôt celui-ci qu'il te faut. » Un autre a eu un fournisseur qui facturait par erreur avec 50 % d'écart — signalé automatiquement avant paiement.

07

CHAPTER SEVEN

Votre secrétariat numérique

Toute entreprise antiparasitaire a un secrétariat. En général, c'est vous, qui le faites mal à 22 h.

**+20
chantiers**
en une semaine

La secrétaire d'une entreprise artisanale est partie une semaine en congé. Le patron : « Elle n'est pas au bureau depuis une semaine, et ça nous a aidés à faire son travail — on a eu sans doute une vingtaine de chantiers de plus cette semaine. » Pas survivre à la semaine. Leur plus grosse semaine.

Le brief du matin

Avant de tourner la clé : les chantiers du jour dans l'ordre, quel chantier termites attend un produit du fournisseur, quel appel de panique doit devenir un contrat, qui relancer pour paiement, et la seule chose qui vous mordra si vous l'oubliez. Deux minutes avec un café — et votre équipier sait aussi.

Des dossiers de chantier qui se construisent seuls

Chaque photo, devis, facture, rapport d'inspection et pièce jointe s'attache au bon chantier — pour que, quand le client rappelle huit mois plus tard sur le même bien, tout l'historique soit là. L'appel de panique, le traitement, les conditions favorables que vous aviez notées, les termes de garantie, le mail où le syndic a dit oui — tout au même endroit.

La paperasse sans l'angoisse

Le rapport d'inspection, la trace de ce que vous avez pu et n'avez pas pu atteindre le jour même, les données de sécurité de ce qui a été appliqué, le registre d'audit du compte professionnel — proposés, captés sur le chantier, et gardés là où vous les retrouvez. Jamais inventés à votre place, jamais un substitut à votre propre inspection sur le bien — juste empêchés de disparaître.

08

CHAPTER EIGHT

Paraître deux fois plus grand que vous ne l'êtes

Voici un secret que les gros comptent sur vous pour ignorer : « faire pro », c'est surtout de la présentation — et la présentation est désormais presque gratuite.

Un technicien seul en fourgon et une boîte de cinquante personnes peuvent envoyer le même devis et le même rapport d'inspection, impeccables et à leur image — et afficher la même vraie adresse et le même agrément. Le client ne peut pas les distinguer — alors le petit qui s'en donne la peine est traité comme le gros, jugé fiable comme le gros, et peut facturer comme lui.

La roue de la recommandation — voulue, pas subie

- 1 **Fidéliser** — rendez tout le chantier simple, carré et clair, pour qu'il garde votre magnet sur le frigo et vous rappelle à chaque saison.
- 2 **Faire noter** — demandez l'avis Google au moment où le client est le plus content, juste après avoir retrouvé son chez-lui sans rien qui grouille, automatiquement, avec le lien. Avis et réponse rapide vous font monter dans le classement — et un acquéreur affolé s'y fie beaucoup.
- 3 **Recommander** — le chantier fait pour un lot vous vaut le suivant dans l'immeuble ; le service rendu à un gestionnaire vous ouvre toutes ses portes ; un agent immobilier vous amène diagnostic avant-vente sur diagnostic.
- 4 **Revendre** — c'est tout l'enjeu. L'intervention isolée devient un contrat trimestriel ; le diagnostic termites devient un traitement et un renouvellement de surveillance annuel ; le restaurant devient un contrat d'hygiène. Tout est dans l'appel et le dossier. Un rappel au bon moment — avant la saison suivante — transforme un chantier de panique en rente.

COMMENCEZ AUJOURD'HUI — MÊME SANS TECHNOLOGIE

Demandez un avis à chaque client content avant de ranger le fourgon, et posez toujours la question qui ouvre l'échelle — « on repasse avant eux, pour que ça ne redevienne jamais aussi grave ? » Un client qui vient d'y passer est le plus réceptif que vous le trouverez jamais.

09

CHAPTER NINE

Le basculement en 30 jours

Tout ce qui précède marche. Si la plupart des techniciens n'y arrivent pas, c'est qu'ils veulent tout faire d'un coup, se noient en plein chantier et reviennent à l'ancienne méthode. Donc : une chose à la fois, sans arrêter de travailler.

- 1 Semaine 1 — Colmatez la plus grosse fuite : le téléphone.** Chaque appel décroché et rassuré, chaque chantier de panique capté, promesses extraites automatiquement. Ça rentabilise l'exercice entier tout de suite.
- 2 Semaine 2 — Réparez le devis.** L'IA qualifie le chantier et donne une fourchette honnête depuis votre structure ; vous corrigez — et chaque correction est une leçon qu'elle garde. Prestations écrites sur place avec la relance à deux jours, et le contrat proposé à chaque fois.
- 3 Semaine 3 — Réparez l'encaissement.** La bonne facture au bon payeur, la facturation des contrats au cycle, la carte sur place, les rappels automatiques — vous validant tout ce qui touche à l'argent jusqu'à ce que la laisse soit méritée.
- 4 Semaine 4 — Passez le back-office.** Boîte mail triée et pré-rédigée, brief du matin en route, dossiers et registres d'hygiène qui se construisent seuls, avis demandés automatiquement.

Pourquoi les quatre ? Parce qu'un seul processus ne fait jamais grand-chose. C'est à trois que survient le déclic — car c'est là que les pièces se mettent à se parler. L'appel devient le chantier. Le chantier devient le contrat. Le contrat devient la facture et l'avis.

Le curseur de confiance — déléguer sans perdre le sommeil

Vous ne confiez pas le fourgon et un chantier à un nouvel apprenti le premier jour. Ici, pareil :

- 1 **Semaines 1–2 : elle demande pour tout.** Chaque brouillon de mail, chaque facture — « voilà ce que j'enverrais, d'accord ? » Vous validez, corrigez, apprenez.
- 2 **Semaines 3–4 : elle demande pour l'important.** Les réponses courantes partent seules ; l'argent, les nouveaux clients, et tout ce qui a une portée — rapports d'inspection, garanties — passent encore par votre feu vert.
- 3 **Deuxième mois : elle demande pour les exceptions.** Là elle tourne, et vous recevez le brief du matin et les alertes. Vous restez le patron — vous avez juste cessé d'être le goulot.

Les erreurs qui font abandonner les bons techniciens

- ✓ **Faire les quatre semaines d'un coup.** Non. Une par semaine. Chacune encaisse une victoire avant d'ajouter la suivante.
- ✓ **Greffer l'IA sur l'ancien processus.** Si vous tapez encore chaque chantier dans le même vieux logiciel en demandant à l'IA d'« aider », vous êtes passé à côté. Redessinez le processus (chapitre 2).
- ✓ **La traiter comme un logiciel, pas comme du personnel.** Un logiciel se configure une fois et se maudit à vie. Elle, vous l'apprenez — et elle progresse chaque semaine.
- ✓ **Attendre le parfait.** Un système approximatif qui tourne aujourd'hui bat un système parfait monté « quand ça se calmera ». Le métier ne se calme jamais — il change juste de nuisible.



AVANT DE REPOSER CE GUIDE

L'audit des fuites en 2 minutes

La plupart des dératiseurs ne manquent ni de métier ni d'heures — ils laissent la rente sur la table. Un solo type tourne environ 1 200 chantiers par an, mais seul 1 sur 3 est du travail neuf — les deux autres sont des passages de contrats déjà vendus. Voilà le signal : l'argent n'est pas dans plus d'interventions isolées, il est à transformer celles que vous gagnez en contrats, surveillance termites et contrats professionnels. Une intervention isolée coûte plus à gagner qu'elle ne rapporte ; le contrat derrière est tout le métier. Soyez franc — cochez ce qui est vrai aujourd'hui.

- ✓ Je rate régulièrement des appels hors horaires et dans la ruée du printemps — et j'ignore combien de chantiers ça m'a coûté.
- ✓ Un appel de panique est parti au répondeur sans que je sache que le téléphone avait sonné.
- ✓ J'ai donné un prix ferme au téléphone avant d'inspecter — ou perdu un chantier faute d'avoir voulu le faire.
- ✓ Je ne relance pas toujours après un devis envoyé.
- ✓ Je fais une belle intervention isolée, puis je laisse le client s'évaporer au lieu de proposer un contrat.
- ✓ J'ai commencé un chantier sans avoir confirmé qui payait — propriétaire, locataire, bailleur, copropriété, acquéreur ou professionnel.
- ✓ Je laisse l'inspection ou les registres d'hygiène à la dernière minute.
- ✓ Je ne pousse diagnostics termites et contrats qu'une fois le téléphone qui sonne — jamais avant la saison.
- ✓ Ma boîte mail me stresse, et l'important s'y enterre.
- ✓ Si un client rappelait sur un chantier de l'an dernier, il me faudrait un moment pour retrouver les détails.

0-2

Navire carré. Quelques réglages et vous filez.

3-6

Vous perdez de vrais contrats dans la moitié ingrate — et tout est réparable. Commencez par la semaine 1.

7+

Là, vous faites le dur et offrez la rente au premier qui rappelle le client. Bonne nouvelle : c'est exactement ce qui est le plus facile à corriger aujourd'hui.

Le plus grand levier n'est pas plus de contacts — c'est transformer les appels que vous gagnez déjà en contrats qui vous paient toute l'année. Votre plus grosse coche est votre plus grosse opportunité. Commencez là.

UNE DERNIÈRE CHOSE

Vous voulez qu'on vous l'installe ?

Tout ce guide, vous pouvez le bâtir 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 décroche votre téléphone à 6 h et rassure le client, capte chaque chantier de panique, le qualifie et donne une fourchette honnête, oriente la facture vers le bon payeur, tient les registres d'hygiène et relance l'argent, et transforme les interventions isolées en contrats — le tout en un, opérationnel dans votre entreprise cette semaine — c'est ce qu'on construit. Ça s'appelle .

- ✓ 14 jours d'essai gratuit. Résiliable à tout moment. Sans engagement, sans piège.
- ✓ 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 tourner sur vos propres chantiers sur the-everything-app.com — sans carte bancaire pour regarder.

Un mot franc : ceci ne réparera pas une entreprise cassée, et ne rendra pas un logement sans termites, ne promettra pas que les nuisibles ont disparu pour de bon, ni ne certifiera un bien « sain » — ça, c'est toujours vous, votre inspection et votre agrément. Ce que ça répare, c'est le travail de bureau que vous faisiez gratis après la nuit tombée.

THE EVERYTHING · UN GUIDE DE TERRAIN POUR LES ENTREPRISES ARTISANALES
· LIBRE DE PARTAGE