

THE EVERYTHING · GUIDES DE TERRAIN POUR LES ARTISANS

Le Guide du Plombier augmenté par l'IA

Comment gérer une entreprise de plomberie à l'ère de l'IA
— et gagner plus que des boîtes trois fois plus grosses
que la vôtre.

LE SYSTÈME COMPLET · SANS BLABLA · LIBRE DE PARTAGE

THE EVERYTHING

À lire en premier

Il y a dix ans, faire tourner une vraie entreprise de plomberie, c'était embaucher quelqu'un au bureau, payer un comptable, et décrocher quand même le téléphone à 19h avec le dîner qui refroidit.

Aujourd'hui, un plombier seul bien équipé décroche plus de chantiers, chiffre plus vite et se fait payer plus tôt qu'une boîte à douze camionnettes du quartier d'à côté — et ne passe plus une seule soirée sur la paperasse.

Il n'est pas plus malin que vous. Ce n'est pas un meilleur plombier. Et ce n'est surtout pas un geek — l'un des meilleurs qu'on ait vus chiffrait encore au crayon sur un bloc-notes 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, 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 guide de sa méthode. Pas de « 50 prompts à recopier ». Pas de baratin de startupezur. Le vrai système — comment y penser, quoi mettre en place, dans quel ordre, et les erreurs qui font abandonner de bons plombiers juste avant que ça ne déclenche. Les histoires ici sont de vrais artisans et de vraies petites entreprises avec qui on travaille — les noms retirés, les chiffres gardés. Lisez-le du début à la fin et vous piloterez une entreprise de plomberie plus carrée et plus rentable qu'aujourd'hui, même sans jamais dépenser un centime en logiciel.

UN MOT FRANC SUR VOTRE AGRÉMENT

Rien ici ne décide qui est urgent, ne signe des travaux gaz ou anti-retour, ni ne remplace le jugement d'un plombier qualifié. Ça porte l'*administratif*. La plomberie — et la responsabilité — restent les vôtres, 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

Arrêter de greffer l'IA sur vos vieilles habitudes. Redessiner l'entreprise avec l'IA qui touche tout en premier.

03 Ne plus jamais louper un chantier

Chaque appel décroché — et chaque promesse notée, relancée, et déjà en cours de traitement.

04 Chiffrer avant de quitter le trottoir

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

05 Se faire payer sans la relance gênante

L'argent sur le compte en 7 jours, pas en 47 — sans un seul SMS de relance embarrassant.

06 La boîte mail qui se gère toute seule

Triée, rédigée, et qui surveille votre argent — lue à voix haute pendant que vous conduisez.

07 Votre secrétaire numérique

Le brief du matin, les dossiers de chantier qui se montent seuls, et la paperasse de conformité en ordre.

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

Tout à votre image, et le cercle vertueux avis-parrainage qui s'alimente tout seul.

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 fuites en 2 minutes

Trouver exactement par où votre entreprise perd de l'argent — et quoi réparer en premier.

01

CHAPITRE UN

Le nouveau terrain de jeu

Un client avec de l'eau qui traverse le plafond ne peut pas savoir si vous êtes un bon plombier. Pas à cet instant. Il vous juge sur ce qu'il voit — et c'est là que la plupart des plombiers perdent en silence des chantiers qu'ils auraient dû emporter.

Quand une canalisation lâche à 18h, le particulier n'appelle pas un seul plombier. Il en appelle cinq, 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 chantier de la fuite va au premier plombier qui répond, pas au meilleur. Ça tombe sur la messagerie et c'est perdu avant même d'avoir chiffré un centime.

2

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

Un devis soigné pour le remplacement du chauffe-eau en une heure bat un chiffre gribouillé au dos d'une carte trois jours plus tard — à chaque fois.

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 plombier facile à joindre emporte la rénovation de salle de bain après le simple joint de robinet.

Vous remarquez ce qu'aucun de ces points ne concerne ? La qualité de votre plomberie. Les trois portent sur **l'administratif et la communication** — précisément ce que vous détestez et pour quoi vous n'avez jamais de temps en fin de journée sur le chantier.

Et voici ce que personne ne vous dit : l'autre côté de la table tourne déjà à l'IA. L'assureur vérifie chaque ligne de votre facture de mise en sécurité contre son barème dès que vous la déposez. Les grosses boîtes du bâtiment passent leurs appels d'offres à la moulinette. Les franchises de débouchage ont l'IA qui répond au téléphone en ce moment même. La question n'est pas de savoir si l'IA entre dans la plomberie — 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 avantage le petit artisan. Les grosses boîtes doivent monter des comités, des déploiements et des formations. Vous, vous pouvez décider un mardi et être opérationnel le vendredi. Le terrain vient de basculer : le plombier petit, rapide et bien organisé peut désormais avoir l'allure et la performance de la grosse boîte — sans les frais généraux de la grosse boîte.

« Mais je ne suis pas un geek »

Les artisans qui réussissent le mieux ça ne le sont pas non plus. L'un des adoptants les plus rapides qu'on ait vus est un maçon avec 26 ans de chantier qui n'a touché un ordinateur qu'il y a trois ans. Ses mots : « *T'occupe pas de l'orthographe. T'occupe pas de la grammaire.* » Si vous savez envoyer un SMS ou laisser un message vocal, vous savez faire tourner tout ce guide. Bien taper au clavier, c'était l'ancienne exigence. Savoir *dire* ce que vous voulez, c'est la nouvelle — et ça, les plombiers savent déjà le faire.

300–1 000
€+ par mois

Ce que facture la plupart des logiciels de gestion de chantier — et il *vous* fait quand même taper au clavier. Un patron qu'on connaît payait mille euros par mois, parfois trois mille, pour un logiciel que son équipe utilisait à peine. Gardez ce chiffre en tête : tout dans ce guide, soit remplace cette dépense, soit la rentabilise enfin.

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

02

CHAPITRE DEUX

Penser IA d'abord

Avant de toucher le moindre outil, il faut corriger votre façon de voir tout ça — parce que la plus grosse erreur n'est pas d'acheter le mauvais logiciel. C'est de greffer l'IA sur votre ancienne manière de travailler et de s'étonner que rien n'ait changé.

Chaque processus de votre entreprise a été bâti sur un seul postulat : un humain doit faire chaque étape. Quelqu'un répond au téléphone. Quelqu'un tape le devis. Quelqu'un relance la facture. Quelqu'un classe les certificats de conformité. Toute votre journée est modelée par ce postulat — et ce postulat vient de mourir.

N'automatisez pas votre ancien processus. **Redessinez-le** — avec l'IA qui touche tout en premier, et vous qui supervisez. Trois bascules mentales, chacune apprise 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 voulu, laissez-la trouver les étapes. Un patron a annulé une facture, l'a réémise au prorata et a envoyé un mail au client rien qu'en disant exactement ça, en une phrase. Un autre commande ses pièces en envoyant un seul message depuis le comptoir du grossiste — « *Je suis chez Cedeco en train de prendre ce raccord pour le chantier Martin* » — et le bon de commande, la dépense et la compta se règlent tout seuls. Ses mots : « *C'est un seul SMS, et ça brasse une montagne de données.* »

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

Ancienne manière : vous faites le travail, un outil aide peut-être. Nouvelle manière : l'IA fait le premier jet de tout, et vous validez, ajustez ou tranchez. Le devis est rédigé avant que vous ne vous asseyiez. La réponse est écrite avant que vous n'ouvriez le mail. L'appel est décroché avant que vous ne soyez sorti du vide sanitaire. Un client décrivait la routine : « *Neuf fois sur dix, c'est parfait. Je fais juste — ouais, envoie.* » Votre boulot se réduit à dix secondes de jugement, plus 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 la mérite — Chapitre 9.)

Bascule trois — les corrections sont des placements

Avec un logiciel classique, vous corrigez la même erreur pour toujours. Avec l'IA, vous la corrigez une fois. Un plombier lui dit qu'un remplacement standard de chauffe-eau inclut le mitigeur thermostatique et le jeu de flexibles neufs — elle répond : « *Je le retiendrai à partir de maintenant.* » Et elle le fait. Corrigez « *cuivre* » en « *PEX* » pour le chantier d'un client donné, et elle ne se trompe plus jamais. Chaque correction s'accumule. 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 la touchait en premier ?* »

INTERACTION	L'ANCIENNE MANIÈRE	IA D'ABORD
Un client appelle à 19h, plus d'eau chaude	Messagerie. Chantier perdu au profit de celui qui a répondu.	Décroché, noté, réservé — devis rédigé avant le petit-déjeuner.
Une livraison du fournisseur arrive incomplète	Vous le remarquez jeudi, relancez vendredi, oubliez lundi.	Signalé le jour même, relancé automatiquement — vous n'entendez parler que s'ils ne corrigent pas.
Une mise à jour de tarif tombe	Enterrée sous 200 mails. Anciens prix sur votre prochain devis.	Extraite, appliquée à vos tarifs — une ligne : « les prix ont changé sur six articles. »
Un chantier se termine	Facture « ce soir ». Avis jamais demandé.	Facture envoyée depuis le trottoir. Avis demandé pendant qu'ils sont encore ravis. Rappel d'entretien programmé.

Chaque chapitre à partir d'ici n'est que 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 toute seule autour de vous.

03

CHAPITRE TROIS

Ne plus jamais louper un chantier

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

Les plombiers sont les pires sur ce point, et vous le savez. Vous êtes allongé dans un vide sanitaire, les deux mains sur le furet, le téléphone qui sonne dans la poche. Ça sonne dans le vide. Cet appelant — un débouchage, une fuite, un dépannage d'eau chaude qui pèse un vrai billet — appelle le plombier suivant sur la liste. Envoyé.

40 000
€+ par an, invisibles

Disons que vous loupez quatre appels par semaine (les plombiers débordés en loupent plus). Disons qu'un sur trois était du vrai boulot. Disons que votre chantier moyen fait 800 €. Ça fait à peu près un chantier perdu par semaine qui file droit chez celui qui a décroché ensuite — chaque année. Vous ne le sentez jamais, parce que vous n'avez jamais su que le téléphone avait sonné.

Et le pire : le client qui vous appelle ne laisse pas de message. Il appelle le suivant. **La messagerie, c'est là où les chantiers vont mourir.** L'ancienne solution, c'était « décrocher plus d'appels ». La solution IA d'abord est plus large — parce qu'un appel, ce sont en réalité deux problèmes, et la plupart des plombiers ne pensent qu'au premier.

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

Vous êtes sous une maison, en haut d'une échelle sur une descente de gouttière, ou au volant. Une standardiste IA répond au nom de votre entreprise, 24h/24, sonne normal au téléphone, prend les détails du chantier — *quoi* (débouchage, fuite, plus d'eau chaude, odeur de gaz), *où*, et *quelle gravité* — le cale dans votre agenda, remonte une vraie urgence tout en haut, et vous envoie un résumé par SMS avant que vous ne soyez remonté. Elle ne prend pas de pause, ne tombe pas malade, et coûte une fraction d'un salarié.

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

Soyez honnête : combien de fois avez-vous dit « *ouais, je te fais un devis pour le remplacement de la tuyauterie pour jeudi* » depuis le siège conducteur — et au chantier suivant, envolé ? Vous n'êtes pas désorganisé. Vous êtes débordé, et votre tête sert de classeur. C'est là que l'IA d'abord change ce qu'est même un téléphone :

- **Chaque appel est capté.** Enregistré, transcrit, classé au chantier. Six semaines plus tard, quand le client dit « mais vous aviez dit pas de frais de déplacement », vous pouvez vérifier ce qui a vraiment été dit.
- **Les promesses en ressortent automatiquement.** « Devis pour jeudi. » « Rappeler le fournisseur pour le receveur de douche. » Tirées de la conversation — vous ne notez rien, puisque vous conduisiez.
- **Les promesses vous relancent.** Jeudi matin : « Vous avez dit à Marc qu'il aurait son devis de tuyauterie aujourd'hui — je le fais avancer ? » 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'étendue — donc le devis n'est pas un pense-bête sur une liste, c'est un brouillon qui attend quand vous vous garez.

Ce sur quoi il faut insister — quelle que soit la solution

- ✓ Chaque appel décroché au nom de votre entreprise — y compris à 19h, y compris le samedi.
- ✓ Une transcription cherchable de chaque appel — « qu'est-ce qu'on avait convenu pour le meuble vasque ? »
- ✓ 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 ressaisis trois fois.

LA VERSION À FAIRE SOI-MÊME

Renvoyez votre numéro vers un service de permanence téléphonique avec un script serré — nom, commune, ce qu'il leur faut, « il vous rappelle dans l'heure ». Et enregistrez vos promesses en mémo vocal avant de démarrer. Rien que ça vous fait gagner des chantiers.

LA VERSION CLÉ EN MAIN

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

04

CHAPITRE QUATRE

Chiffrer avant de quitter le trottoir

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

Voilà ce qui se passe vraiment. Vous faites la visite, vous dites « je vous envoie ça ce soir » — puis vous rentrez crevé, il faut faire manger les enfants, et le devis se fait à 21h30. Ou demain. Ou jeudi. Pendant ce temps, le client a eu deux autres devis le jour même où il vous a vu.

La vitesse

emporte les devis

Pas le prix. La vitesse. Le plombier dont le devis arrive pendant que le client est encore planté sur le trottoir l'emporte étonnamment souvent — même quand il est plus cher. Un devis rapide et pro signale la seule chose que le client veut : ce gars-là est carré.

L'ancien conseil, c'était « utilisez des modèles, chiffrer depuis votre téléphone ». Oubliez ça. Chiffrer IA d'abord, ça veut dire **l'IA monte le devis. Vous le vérifiez**. Voici à quoi ça ressemble dans une vraie entreprise de plomberie aujourd'hui.

- **Vous parlez, elle monte.** Parcourez le chantier, dictez ce que vous voyez — « *refaire la tuyauterie de la salle de bain en PEX, changer le robinet du meuble vasque et le mitigeur de douche, remplacer les flexibles HS, reposer le WC, une demi-journée plus les fournitures* » — et elle transforme ça en un devis chiffré, détaillé et pro sur votre modèle.
- **Elle chiffre à partir de VOTRE historique.** Nourrissez-la de vos anciens devis et elle apprend vos tarifs, vos marges, votre façon de décomposer un chantier. Des tarifs différents pour un bailleur et pour un particulier ponctuel ? Elle ne les mélange pas.
- **Elle connaît vos règles — parce que vous les lui avez apprises une fois.** Ce que « remettre en état jusqu'au compteur » veut dire en mètres linéaires, vos prestations incluses standard. 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 laissé de côté sur le même chantier. Elle ne fatigue pas à 21h30. C'est tout l'intérêt.
- **Elle peut même aller chercher les prix.** Il manque le prix actuel d'un mitigeur thermostatique ? Elle vérifie chez le fournisseur et le glisse dedans — vous corrigez si elle a pris la mauvaise référence, et elle le retient pour toujours.

2–3 jours

→ une demi-journée

Un maçon avec qui on travaille — 26 ans de chantier, 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.* » Les prix sont tombés « quasiment au même niveau » que les siens, parce qu'elle a appris de ses anciens devis.

Puis le truc que tout le monde saute — **la relance**. Un message, deux jours plus tard : « *Je vérifie juste que vous avez bien reçu le devis pour la tuyauterie — je vous l'explique volontiers.* » Ce seul message emporte plus de chantiers que baisser votre prix ne le fera jamais, parce que la plupart des concurrents ne l'envoient jamais. En IA d'abord, la relance n'est pas une habitude à prendre. C'est un truc qui se fait tout seul.

LE SUJET, CE N'EST PAS LE LOGICIEL

C'est le standard : le jour même, pro, chiffré à partir de vos propres chiffres, relancé. Un plombier avec un bloc-notes qui tient ce standard bat un plombier avec une appli qui ne le tient pas. L'IA rend juste le standard sans effort.

05

CHAPITRE CINQ

Se faire payer sans la relance gênante

Vous avez fait le travail. Maintenant il faut récupérer l'argent — ce qui, pour la plupart des plombiers, est un deuxième boulot non payé dont personne ne les avait prévenus.

7 jours
pas 47

La facture artisanale moyenne se règle environ six semaines après son envoi. Pas parce que les clients ne veulent pas payer — la plupart oublie, tout simplement, et ça vous gêne de les relancer. Alors l'argent reste dehors pendant que vous avancez les fournitures sur la carte.

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

Le système qui vous fait payer en une semaine

1

Facturez dès le chantier fini — sur place

Chaque jour d'attente est un jour ajouté avant le paiement. En IA d'abord, c'est une phrase depuis la camionnette : « facture le chantier Wilson. » Les lignes viennent du devis, vos conditions, leur mail. Fait.

2

Rendez le paiement bêtement facile

Un lien « payer maintenant » se règle plus vite que « voici mon RIB ». Supprimez chaque étape entre l'envie de payer et le paiement fait.

3

Automatisez les relances polies

Un rappel courtois à J+3, J+7 et J+14 — automatiquement, pour que vous ne l'envoyiez jamais. Puis un relevé mensuel, et une alerte à vous seul quand quelqu'un est vraiment en retard. Ça vaut des milliers en trésorerie.

4

Ne durcissez le ton que si vous y êtes obligé

La plupart paient à la relance un ou deux. Le rare traînard reçoit un message plus ferme — mais toujours pro. Vous restez le gentil tout du long.

Et parce que 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, à chaque fois — jusqu'à ce que vous l'ayez vue avoir raison pendant un mois et lui disiez d'arrêter de demander.

06

CHAPITRE SIX

La boîte mail qui se gère toute seule

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

Relevés fournisseurs, questions clients, commandes de fournitures, mises à jour de tarifs, le syndic qui réclame un rapport — le tout mélangé aux spams, le tout qui tombe pendant que vous avez les bras dans un chantier. Un responsable de magasin avec qui on travaille a démarré avec 24 000 mails en retard : « *Je lisais un mail, il se perdait. Je n'arrivais même plus à le retrouver.* »

Le problème, ce n'est pas trop de mails. C'est que l'important et le bruit se ressemblent tant que vous ne vous arrêtez pas pour tout lire — et vous n'avez pas le temps. En IA d'abord, la boîte mail devient un truc déjà traité au moment où vous la regardez :

- **Triée.** Les trois mails qui comptent aujourd'hui remontent en haut, signalés avec la raison — « celui-ci a une échéance, vous devez le regarder. » Les curieux sans suite sont filtrés avant de vous coûter une pensée.
- **Rédigée.** Les réponses de routine — « oui on fait le gaz », « on est complet jusqu'à mardi », « voici une estimation approximative » — écrites et prêtes. Vous jetez un œil, ajustez, envoyez.
- **Répondue à la demande.** Ce même responsable demande maintenant simplement « c'est quoi la dernière mise à jour de prix du fournisseur ? » — et elle trouve la plus récente à l'instant, 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 attrape des choses. Une entreprise : « *Elle m'a déjà fait économiser des milliers sur des commandes erronées — elle a dit : attends, vu tes chantiers passés, tu veux sûrement plutôt celui-ci.* » Une autre a eu un fournisseur qui a facturé par erreur avec 50 % d'écart — signalé automatiquement avant d'être payé.

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

07

CHAPITRE SEPT

Votre secrétaire numérique

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

+20 chantiers
en une semaine

La personne administrative d'une équipe du bâtiment est partie en congé une semaine. 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 rentrés cette semaine-là.* » Pas survivre à la semaine. Leur plus grosse semaine.

Le boulot du secrétaire, c'est le tissu conjonctif : ce qui est prévu aujourd'hui, qui vous attend et quand, où sont les photos du chantier Lefèvre, où est ce certificat de conformité, est-ce que les pièces ont été commandées. Vous n'avez pas besoin d'embaucher cette personne. Vous avez besoin du système que cette personne ferait tourner.

Le brief du matin

Avant de tourner la clé : les chantiers du jour dans l'ordre, qui relancer pour paiement, ce qui attend des fournitures, et la seule chose qui vous mordra si vous l'oubliez. Deux minutes avec un café — et votre équipe le sait aussi.

Des dossiers de chantier qui se montent seuls

Chaque photo, devis, facture et note de site se rattache au bon chantier — pour que, quand le client rappelle huit mois plus tard au sujet du même chauffe-eau, tout l'historique soit là, pas éparpillé dans votre pellicule photo et trois fils de SMS.

La conformité sans la boule au ventre

Les attestations qui vont avec le métier — le certificat de conformité des travaux, les documents gaz et anti-retour là où ils s'appliquent — sont réclamées, rattachées au chantier, et rangées là où vous pouvez vraiment les retrouver. Jamais inventées à votre place, et jamais un substitut à votre signature agréée — juste empêchées de disparaître.

Si ce n'est pas dans le système, ça n'existe pas — pour que votre tête garde la plomberie plutôt que la paperasse.

08

CHAPITRE HUIT

Paraître deux fois plus gros que vous ne l'êtes

Voici un secret sur lequel comptent les grosses boîtes, à condition que vous l'ignoriez : « avoir l'air pro », c'est surtout de la présentation — et la présentation est désormais presque gratuite.

Un plombier à une camionnette et une boîte de cinquante personnes peuvent envoyer le même devis, impeccable et à leur image. Le client ne peut pas dire lequel est lequel — donc le petit artisan qui se donne la peine est traité comme le gros, et peut facturer comme lui. La première impression, c'est là que l'objection prix se gagne ou se perd.

Le cercle vertueux du parrainage — exprès, pas par hasard

- F** **Fidéliser** — rendre tout le chantier simple et clair, pour qu'ils vous reprennent sans même y réfléchir.
- A** **Avis** — demander l'avis Google au moment où ils sont le plus contents, juste après un travail bien fait, automatiquement, avec le lien. Les avis vous rapportent les dix chantiers suivants pendant que vous dormez.
- R** **Recommander** — les clients contents recommandent si vous leur facilitez la tâche et leur rappelez. « Vous connaissez quelqu'un qui aurait besoin d'un coup de main ? On s'en occuperait comme on s'est occupé de vous. »
- R** **Revendre** — l'entretien du chauffe-eau dû l'an prochain ; l'autre chantier qu'ils ont mentionné pendant la visite — c'est dans la transcription de l'appel, souvenez-vous. Un rappel au bon moment transforme un chantier en trois.

Ce moteur est de l'or pur et presque personne ne le fait tourner — parce que ça veut dire faire la chose barbante au moment parfait, à chaque fois, pour toujours. Ce qui est exactement ce qu'un système fait parfaitement et qu'un humain débordé ne fait jamais.

COMMENCEZ AUJOURD'HUI — MÊME SANS AUCUNE TECHNO

Demandez un avis à chaque client content avant de quitter le chantier, et envoyez de belles photos avant-après avec chaque facture. Le cercle vertueux se moque de comment il tourne. Il faut juste le faire tourner.

09

CHAPITRE NEUF

Le basculement en 30 jours

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

1**Semaine 1 — Colmater la plus grosse fuite : le téléphone**

Chaque appel décroché, chaque appel capté, les promesses tirées automatiquement. Celle-ci commence à rembourser tout l'exercice tout de suite, et c'est la première que vous sentirez.

2**Semaine 2 — Régler le chiffage**

L'IA rédige à partir de votre dictée et de vos anciens prix ; vous corrigez — et chaque correction est une leçon qu'elle garde. Des devis le jour même, avec la relance à deux jours. Regardez votre taux de succès grimper.

3**Semaine 3 — Régler le paiement**

Facture dès le chantier fini, paiement facile, rappels automatiques — vous validant tout ce qui touche à l'argent jusqu'à ce qu'elle ait mérité la laisse. La semaine où votre solde bancaire commence à avoir une autre tête.

4**Semaine 4 — Confier l'arrière-boutique**

Boîte mail triée et rédigée, brief du matin en route, dossiers de chantier qui se montent seuls, avis demandés automatiquement.

Pourquoi les quatre ? Parce qu'un seul processus ne semble jamais grand-chose. Un seul processus automatisé, on hausse les épaules. Trois, c'est là que le déclic « nom d'un chien » se produit — parce que c'est là que les pièces commencent à se parler. L'appel devient le devis. Le devis devient la facture. La facture devient l'avis. C'est là que ça cesse d'être un outil et devient un système.

Le curseur de confiance — comment déléguer sans perdre le sommeil

Vous ne confiez pas la camionnette à un nouvel apprenti dès le premier jour. Pareil ici :

1

Semaines 1–2 : elle demande pour tout

Chaque brouillon de mail, chaque facture — « voici ce que j'enverrais, ça vous va ? » Vous validez, corrigez, apprenez.

2

Semaines 3–4 : elle demande pour l'important

Les réponses de routine partent seules ; l'argent et les nouveaux clients ont encore votre feu vert.

3

À partir du deuxième mois : elle demande pour les exceptions

Vous l'avez vue avoir raison pendant des semaines. Maintenant elle tourne, et vous recevez le brief 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 plombiers juste avant que ça ne déclenche

- **Faire les quatre semaines d'un coup.** Non. Une par semaine. Chacune engrange une victoire avant d'ajouter la suivante.
- **Greffer l'IA sur l'ancien processus.** Si vous tapez encore tout dans le même vieux logiciel en demandant à l'IA d'« aider », vous avez raté le sujet. Redessinez le processus (Chapitre 2).
- **La traiter comme un logiciel plutôt que comme du personnel.** Un logiciel, on le configure une fois et on le maudit à vie. Elle, on la forme — 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 approximatif qui tourne aujourd'hui bat un système parfait que vous monterez « quand ce sera plus calme ». Ce n'est jamais plus calme.



AVANT DE LE POSER

L'audit fuites en 2 minutes

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

- ☐ Je loupe régulièrement des appels pendant que je travaille — et je ne sais pas combien de chantiers ça m'a coûté.
- ☐ J'ai promis à quelqu'un un devis ou un rappel ce mois-ci — et oublié jusqu'à ce qu'il me relance.
- ☐ Mes devis partent « ce soir » plus souvent que « sur-le-champ ».
- ☐ Je ne relance pas toujours après avoir envoyé un devis.
- ☐ Mes factures mettent plus de deux semaines à être payées.
- ☐ J'ai envoyé un message gênant « je reviens juste sur cette facture » le mois dernier.
- ☐ Ma boîte mail me stresse, et l'important se retrouve enterré.
- ☐ Si un client rappelait au sujet d'un chantier de l'an dernier, il me faudrait un moment pour retrouver les détails.
- ☐ Je ne demande pas un avis à chaque client content.
- ☐ Mes certificats de conformité vivent dans une boîte à gants, un vide-poches de camionnette et trois fils de SMS.

0–2

Navire bien tenu. Quelques réglages et vous décollez.

3–6

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

7+

Là, vous faites un deuxième boulot gratuit chaque semaine. Bonne nouvelle : c'est exactement ce qui est le plus facile à réparer aujourd'hui.

Quel que soit votre score — votre plus grosse case cochée est votre plus grosse opportunité. Commencez là.

Vous voulez qu'on vous l'installe ?

Tout dans ce guide, 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, capte chaque promesse, monte vos devis, relance vos factures et fait tourner votre arrière-boutique, le tout d'un seul bloc, au travail dans votre entreprise de plomberie cette semaine — c'est ce qu'on construit. Ça s'appelle The Everything.

- ✓ 14 jours d'essai gratuit. Résiliable à tout moment. Sans engagement, sans contrat.
- ✓ Rien d'important — un devis, une facture, un message client — ne part jamais sans que vous le voyiez 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 — sans carte bancaire pour jeter un œil.

Note honnête : ça ne réparera pas une entreprise cassée, et ça ne prendra pas les décisions de plomberie — ça, c'est toujours vous et votre agrément. Ce que ça répare, c'est le boulot de bureau que vous faites gratuitement après la tombée de la nuit.