

THE EVERYTHING · GUIDES DE TERRAIN POUR LES ARTISANS

Le Guide **IA** du Carreleur

Comment mener une entreprise de carrelage mural et sol à l'ère de l'IA — et gagner plus que des boîtes trois fois plus grosses.

LE SYSTÈME COMPLET · SANS BLA-BLA · LIBRE DE PARTAGE

THE EVERYTHING

Lisez ceci d'abord

Il y a dix ans, tenir une vraie entreprise de carrelage, ça voulait dire embaucher quelqu'un au bureau, payer un comptable, et quand même calculer les mètres carrés d'une salle de bains à la table de la cuisine avec la bière qui tiédit à côté.

Aujourd'hui, un carreleur seul bien équipé décroche plus de chantiers, chiffre plus vite et se fait payer plus tôt qu'une boîte de six fourgons à l'autre bout de la ville — et ne passe pas une seule soirée dans la paperasse.

Il n'est pas plus malin que vous. Il ne carrelle pas mieux que vous. Et ce n'est vraiment pas un gars d'ordinateur — l'un des meilleurs qu'on ait vus faisait encore ses calepinages au dos d'un carton de carrelage il y a deux ans. Il a juste compris une chose avant tout le monde : **la moitié barbante du métier — les appels, les métrés, les prix, 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 sur le client.

Voici le guide de sa méthode. Pas de « 50 prompts à copier ». Pas de baratin de la tech. Le vrai système — comment y penser, quoi mettre en place, dans quel ordre, et les erreurs qui font abandonner de bons carreleurs juste avant que ça marche. Les histoires ici sont de vrais artisans et de vraies petites boîtes avec qui on travaille — noms retirés, chiffres laissés. Lisez-le du début à la fin et vous tiendrez une entreprise de carrelage plus carrée et plus rentable qu'aujourd'hui, même sans dépenser un centime en logiciel.

UN MOT FRANC SUR VOTRE RESPONSABILITÉ

Rien ici n'assure l'étanchéité d'une douche, ne valide une pièce humide, ni ne remplace le jugement d'un professionnel qualifié sur un support, une pente vers le siphon ou une membrane. L'IA porte l'*administratif*. Le carrelage — et la responsabilité que ce soit bien fait, étanche et conforme, ainsi que la qualification et la garantie décennale sous lesquelles c'est posé — reste la vôtre, du début à la fin.

Ce qu'il y a dedans

01 Le nouveau terrain de jeu

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

02 Pensez IA d'abord

Arrêtez de greffer l'IA sur les vieilles habitudes. Redessinez la boîte avec l'IA qui touche tout en premier.

03 Ne perdez plus un chantier

Chaque appel pris — et chaque promesse notée, relancée et déjà en cours.

04 Chiffrez avant de démarrer le fourgon

L'IA sort les mètres carrés et le calepinage de vos mots et de vos prix. Vous vérifiez et vous envoyez.

05 Encaissez sans la relance gênante

L'argent sur le compte en 7 jours, pas en 47 — sans un seul message de honte.

06 La boîte mail qui se gère seule

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

07 Votre chef de bureau numérique

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

08 Paraissez deux fois plus gros

Tout à votre marque, et la roue avis–recommandation qui s'alimente toute seule.

09 Le basculement en 30 jours

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



L'audit des fuites en 2 minutes

Trouvez exactement où votre boîte perd de l'argent — et quoi réparer en premier.

01

CHAPITRE UN

Le nouveau terrain de jeu

Un client planté dans une salle de bains mise à nu ne peut pas savoir si vous êtes un bon carreleur. Pas debout là. Il vous juge sur ce qu'il peut voir — et c'est là que la plupart des carreleurs perdent en silence des chantiers qu'ils avaient gagnés.

Quand quelqu'un se décide enfin pour la salle de bains, la crédence ou tout le rez-de-chaussée en grès cérame grand format, il n'appelle pas un carreleur. Il en appelle cinq, en haut de la liste Google, et le chantier part chez celui qui réussit trois choses en premier :

1

Avez-vous décroché — ou rappelé tout de suite ?

La salle de bains part au premier carreleur qui répond, pas au meilleur. Ça sonne dans le vide et c'est perdu avant d'avoir mesuré un mur.

2

Le devis est-il arrivé vite, et avait-il de la gueule ?

Un devis propre avec les mètres carrés, le calepinage et l'étanchéité détaillés, dans la journée, bat un prix au mètre envoyé par message la semaine suivante — à chaque fois.

3

Était-ce facile de traiter avec vous ?

Des nouvelles claires, pas de relance, pas de « désolé, j'ai oublié de l'envoyer ». Le facile-à-vivre décroche la cuisine et la buanderie après la petite crédence.

Vous remarquez ce dont aucune des trois ne parle ? De la façon dont vous posez un carreau. Les trois tournent autour de l'**administratif et de la communication** — exactement ce que vous détestez et pour quoi vous n'avez jamais le temps après une journée à genoux.

Et voilà ce que personne ne vous dit : l'autre côté de la table tourne déjà à l'IA. Les constructeurs de maisons passent leurs lots par là. Les gros pavillonneurs chiffrent le mètre d'un plancher entier en quelques minutes. Le système du showroom connaît votre historique de commandes mieux que vous. La question n'est pas de savoir si l'IA entre dans le carrelage — elle y est déjà. La question 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 grosses boîtes doivent monter des comités, des déploiements, des formations. Vous, vous décidez un mardi et vous tournez vendredi. Le terrain vient de basculer : le carreleur petit, rapide et bien organisé peut désormais avoir l'allure et le rendement de la grosse boîte — sans les frais de la grosse boîte.

« Mais je ne suis pas un gars d'ordinateur »

Ceux qui s'en sortent le mieux non plus. L'un des plus rapides qu'on ait vus est un patron avec 26 ans de chantier qui n'a touché un ordinateur qu'il y a trois ans. Ses mots : « *Ne vous embêtez pas avec l'orthographe. Ne vous embêtez pas avec la grammaire.* » Si vous savez envoyer un message ou laisser un vocal, vous pouvez 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 carreleurs savent déjà faire.

300–1 000
€+ par mois

Ce que facture la plupart des logiciels de gestion et de chiffrage du bâtiment — et il vous fait quand même taper et sortir les mètres carrés. Un patron qu'on connaît payait mille euros par mois, parfois trois mille, pour un logiciel que son équipe ouvrait à peine. Gardez ce chiffre en tête : tout dans ce guide, soit remplace cette dépense, soit la fait gagner sa vie.

Les boîtes trois fois plus grosses que vous sont lentes parce qu'elles sont grosses. C'est votre brèche. Ce guide, c'est passer dedans.

02

CHAPITRE DEUX

Pensez IA d'abord

Avant de toucher le moindre outil, il faut réparer votre façon d'y penser — parce que la plus grosse erreur, ce n'est pas d'acheter le mauvais logiciel. C'est de greffer l'IA sur votre vieille façon de travailler et de s'étonner que rien ne change.

Chaque processus de votre boîte a été bâti sur une hypothèse : qu'un humain doit faire chaque étape. Quelqu'un répond au téléphone. Quelqu'un fait le métré et tape le devis. Quelqu'un relance l'entreprise générale pour la situation. Quelqu'un classe les traçabilités d'étanchéité et le choix du carrelage. Toute votre journée est façonnée par cette hypothèse — et cette hypothèse vient de mourir.

N'automatisez pas votre vieux processus. **Redessinez-le** — avec l'IA qui touche tout en premier, et vous qui supervisez. Trois bascules mentales, chacune apprise chez un vrai artisan avec qui on travaille :

Bascule une — délégez des résultats, pas des étapes

Arrêtez de penser « sur quel bouton je clique ». Vous parlez maintenant à votre boîte comme vous parleriez à un bon second : dites le résultat, il trouve les étapes. Un patron a annulé une facture, l'a réémise au prorata et a écrit au client en disant exactement ça, en une phrase. Un autre achète son matériel en envoyant un message depuis le comptoir — « *Je suis au négoce, je prends les croisillons autonivelants, le mortier-colle flexible et six sacs de chape pour la salle de bains Lefèvre* » — et le bon de commande, la dépense et la compta se rangent tout seuls. Ses mots : « *C'est un message texte qui fait un paquet de données.* »

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

Ancien : vous faites le travail, un outil aide peut-être. Nouveau : l'IA fait le premier jet de tout, et vous validez, ajustez ou annulez. Le devis est rédigé avant que vous vous asseyiez. La réponse est écrite avant que vous ouvriez le mail. L'appel est pris avant que vous soyez relevé. Un client décrivait la routine : « *Neuf fois sur dix c'est parfait. Vas-y — ouais, envoie.* » Votre travail se réduit à dix secondes de jugement, pas quarante minutes de clavier. (Et non — vous ne lâchez pas les clés 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 investissements

Avec un logiciel normal, vous corrigez la même erreur pour toujours. Avec l'IA, vous la corrigez une fois. Un carreleur lui dit que son prix standard de salle de bains comprend la chape de pente, la membrane, la bande de désolidarisation aux jonctions et le silicone dans les angles rentrants — mais jamais le carrelage lui-même — et elle répond : « *Je m'en souviendrai à partir de maintenant.* » Et c'est le cas. Dites-lui que cette entreprise générale-là veut toujours les joints de dilatation chiffrés à part, et elle ne se trompe plus jamais. Chaque correction capitalise. 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 réinvention

Parcourez votre boîte et posez une question sur chaque échange : « *À quoi ça ressemblerait si l'IA y touchait en premier ?* »

L'ÉCHANGE	L'ANCIENNE FAÇON	L'IA D'ABORD
Un client appelle pour faire chiffrer une salle de bains	Messagerie. Chantier perdu chez celui qui a décroché.	Pris, noté, métré calé — devis rédigé avant le petit-déjeuner.
La livraison arrive deux cartons courts, une nuance à côté	Vous le voyez au jour deux, relancez vendredi, oubliez lundi.	Signalé le jour de la livraison, relancé tout seul — vous n'en entendez parler que si ce n'est pas réglé.
Le nouveau tarif du fournisseur arrive	Enterré sous 200 mails. Anciens prix sur votre prochain devis.	Extrait, appliqué à vos prix — une ligne : « colle et chape en hausse sur neuf articles. »
Le chantier se termine	Facture « ce soir ». Avis jamais demandé.	Facture envoyée depuis le fourgon. Avis demandé pendant que le joint est encore nickel. Prochain chantier repéré.

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

03

CHAPITRE TROIS

Ne perdez plus 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 carreleurs sont terribles là-dessus, et vous le savez. Vous êtes à genoux, le peigne à colle dans une main et le carreau dans l'autre, trente secondes dans le temps ouvert d'un lit de colle qui ne vous attendra pas. Ou vous êtes à la scie à eau avec le casque sur les oreilles. Le téléphone vibre dans le seau. Il sonne dans le vide. Celui qui appelait — une salle de bains complète, une crédence de cuisine, 90 mètres carrés de grès cérame dans un neuf — appelle le carreleur suivant sur la liste. Parti.

16 chantiers

par an, partis

Disons que vous loupez quatre appels par semaine — environ 200 par an. La plupart, ce n'est pas du travail : c'est le négoce pour un créneau de livraison, l'entreprise générale, un commercial. Disons qu'un sur quatre seulement est quelqu'un qui veut vraiment faire poser du carrelage — appelons ça 50 vraies demandes. Le carrelage se met en concurrence à fond sur le prix au mètre carré, alors disons que vous en signez un sur trois. Ça fait à peu près **seize chantiers par an** qui partent droit chez celui qui a décroché. Vous ne le sentez jamais, parce que vous n'avez jamais su que le téléphone sonnait. (À titre indicatif — mais faites vos propres chiffres et ça pique.)

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 « décrochez plus ». La solution IA d'abord est plus grande — parce qu'un appel, c'est en fait deux problèmes, et la plupart des carreleurs ne pensent qu'au premier.

Problème un — l'appel que vous ne pouviez pas prendre

Vous êtes au milieu d'un mur, en train de tirer une chape avant qu'elle prenne, ou vous roulez avec une palette de grès cérame dans la remorque. Une standardiste IA répond au nom de votre entreprise, 24h/24, sonne normal au téléphone, récupère les infos du chantier — *quoi* (salle de bains, crédence, sol, un neuf entier), *où*, *combien de mètres carrés*, et la seule question qui décide de tout : *qui fournit le carrelage* — cale le métré dans votre agenda, remonte les douches qui fuient tout en haut, et vous envoie un résumé avant que vous soyez relevé. Elle ne prend pas de pause casse-croûte, ne tombe pas malade, et coûte une fraction d'une personne.

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

Soyez honnête : combien de fois avez-vous dit « *ouais, je vous fais un prix pour la salle d'eau d'ici jeudi* » depuis le siège conducteur — et au chantier suivant c'était parti ? Vous n'êtes pas désorganisé. Vous êtes débordé, et votre tête est votre classeur. C'est là que l'IA d'abord change ce qu'est un téléphone :

- **Chaque appel est capté.** Enregistré, retranscrit, classé au chantier. Six semaines plus tard, quand le client dit « mais vous aviez dit que le joint serait anthracite », vous pouvez vérifier ce qui a vraiment été dit.
- **Les promesses ressortent toutes seules.** « Prix pour jeudi. » « Appeler le showroom pour le délai sur ce grès cérame italien. » Tirées de la conversation — vous ne notez rien, parce que vous conduisiez.
- **Les promesses vous relancent.** Jeudi matin : « Vous avez dit à M. Duval qu'il aurait son prix de salle de bains aujourd'hui — je lance ? » La relance que vos concurrents n'envoient jamais se fait maintenant à chaque fois.
- **Et si elle a ce qu'il lui faut, le travail se lance tout seul.** L'appel a capté les pièces, l'adresse, les mètres — donc le devis n'est pas un rappel sur une liste, c'est un brouillon qui attend quand vous vous garez.

Ce qu'il faut exiger — quelle que soit votre solution

- ✓ Chaque appel pris au nom de votre entreprise — y compris à 18h, y compris le samedi.
- ✓ Une retranscription cherchable de chaque appel — « on avait dit quoi pour la couleur du joint ? ».
- ✓ Les promesses atterrissent quelque part qui vous relance — pas un carnet, pas votre mémoire.
- ✓ Les infos de l'appel coulent dans le chantier — pas retapées trois fois.

LA VERSION À FAIRE SOI-MÊME

Renvoyez votre numéro vers une permanence téléphonique avec un script serré — nom, commune, ce qu'il y a à carreler, à peu près quelle surface, « il rappelle cet après-midi ». Et laissez-vous un vocal avec vos promesses avant de démarrer. Rien que ça décroche 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 — pris, retranscrit, promesses relancées, devis rédigé depuis l'appel. Dans tous les cas : ne laissez jamais un appel — ni une promesse — tomber par terre.

04

CHAPITRE QUATRE

Chiffrez avant de démarrer le fourgon

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

Voilà ce qui se passe vraiment. Vous métrez la salle de bains, vous dites « je vous envoie ça ce soir » — puis vous rentrez crevé, il faut nourrir les gamins, et vous calculez des mètres carrés et de la chute à 21h30. Ou demain. Ou jeudi. Pendant ce temps le client a eu deux autres prix le jour même où il vous a vu.

Vitesse

gagne les devis

Pas le prix au mètre. La vitesse. Le carreleur dont le devis arrive pendant que le client est encore planté dans la salle de bains mise à nu gagne une proportion effarante du temps — même quand il est plus cher. Un devis rapide et professionnel dit exactement ce que le client veut : ce gars-là gère, et il viendra.

L'ancien conseil, c'était « prends des modèles, chiffre depuis ton téléphone ». Oubliez. Chiffrer avec l'IA d'abord, ça veut dire que **l'IA sort les mètres et rédige le prix. Vous vérifiez**. Voilà à quoi ça ressemble dans une vraie entreprise de carrelage aujourd'hui.

- **Vous parlez, elle construit.** Parcourez le chantier, dictez ce que vous voyez — « *salle de bains principale, grès cérame 60 par 60, murs toute hauteur, environ 32 mètres carrés de mur et 4 au sol, le sol a 15 millimètres de flèche donc il faut une chape, étanchéité de toute la pièce humide, niche dans le mur de douche, le client fournit le carrelage du showroom* » — et elle en fait un devis chiffré, détaillé et professionnel sur votre modèle.
- **Elle chiffre depuis VOTRE historique.** Donnez-lui vos anciens devis et elle apprend vos prix, vos marges, votre prix au mètre carré et ce que vous chargez pour un calepinage délicat. Des tarifs différents pour une entreprise générale à qui vous sous-traitez 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 « fourniture et pose » veut dire sur vos chantiers et ce que ça ne veut pas dire, votre taux de chute sur une pose en diagonale ou en chevrons, la majoration que vous mettez sur du grand format qui demande deux gars et un cadre à ventouses. Apprenez-lui comme à un apprenti ; contrairement à un apprenti, elle n'oublie jamais.
- **Elle rattrape ce que vous oubliez.** Un vrai artisan lui a donné un rapport de chantier, et le devis de l'IA est revenu en incluant le déplacement qu'un métreur payé avait oublié sur le même chantier. Elle ne fatigue pas à 21h30 et n'oublie ni la chape, ni les joints de dilatation, ni le passage à la déchetterie pour les gravats de dépose. C'est tout l'intérêt.
- **Elle peut même aller chercher les prix.** Pas sûr du tarif du jour sur un sac de mortier-colle flexible ou un rouleau de membrane ? Elle regarde chez le fournisseur et l'intègre — vous corrigez si elle a pris la mauvaise qualité, et elle s'en souvient pour toujours.

2–3 jours

→ une demi-journée

Un patron 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 pile » sur 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 après : « *Je vérifie juste que vous avez bien eu le prix pour la salle de bains — je peux vous détailler ce qu'il y a dedans si vous voulez.* » Ce seul message décroche plus de chantiers que baisser votre prix ne le fera jamais, parce que la plupart des concurrents ne l'envoient jamais. Et sur un chantier de carrelage, le client compare en général trois chiffres qu'il ne comprend pas vraiment — un petit rappel tranquille qui explique ce que votre prix couvre suffit souvent à le faire basculer chez vous. Avec l'IA d'abord, la relance n'est pas une habitude à prendre. C'est une chose qui se fait, point.

L'IMPORTANT, CE N'EST PAS LE LOGICIEL

C'est le standard : le jour même, professionnel, chiffré sur vos propres chiffres, avec l'étanchéité et le calepinage écrits noir sur blanc pour que personne ne discute dans huit semaines — et relancé. Un carreleur avec un carnet qui tient ce standard bat un carreleur avec une appli qui ne le tient pas. L'IA rend juste le standard sans effort.

05

CHAPITRE CINQ

Encaissez sans la relance gênante

Le travail est fait. Maintenant il faut aller chercher l'argent — ce qui, pour la plupart des carreleurs, est un deuxième boulot non payé dont personne ne les avait prévenus.

7 jours
pas 47

La facture moyenne d'un artisan est payée environ six semaines après l'envoi. Pas parce que les clients ne veulent pas payer — la plupart oublie, et ça vous gêne de les relancer. Les entreprises générales, c'est pire : vous êtes une ligne sur une situation qui part avec celle de tous les autres. Donc l'argent reste dehors pendant que vous avancez des palettes de colle 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 message honteux « je reviens juste sur la facture ».

Le système qui vous fait payer en une semaine

1

Facturez dès que le chantier est fini — ou demandez la situation

Chaque jour d'attente est un jour de plus avant d'être payé. Avec l'IA d'abord, c'est une phrase depuis le fourgon : « facture la salle de bains Martin ». Les lignes viennent du devis, vos conditions, son mail. Sur un chantier où vous entrez et sortez — étanchéité, puis sols, puis murs après la finition — elle rédige la situation pour l'étape que vous avez vraiment finie, donc vous demandez au fur et à mesure, pas à la toute fin.

2

Rendez le paiement bêtement facile

Un lien « payer maintenant » est payé plus vite que « voilà mon RIB ». Enlevez chaque étape entre l'envie de payer et le paiement fait.

3

Automatisez les rappels polis

Un rappel sympa au jour 3, 7 et 14 — automatique, donc vous ne l'envoyez jamais. Puis un relevé mensuel, et une alerte pour vous seulement quand quelqu'un est vraiment en retard. Ça vaut des milliers en trésorerie.

4

Montez le ton seulement s'il le faut

La plupart paient au premier ou deuxième rappel. 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 ce que vous l'ayez vue avoir raison pendant un mois et que vous lui disiez d'arrêter.

06

CHAPITRE SIX

La boîte mail qui se gère seule

Votre boîte mail, c'est par où l'argent fuit en silence et par où le stress entre.

Relevés fournisseurs, questions clients, commandes de carrelage et reliquats, mises à jour de tarifs, l'entreprise générale qui réclame un avenant, le showroom qui confirme six semaines de délai sur le grès cérame dont le client est tombé amoureux — le tout mélangé à de la pub, le tout qui arrive pendant que vous êtes à genoux dans un receveur de douche. 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 pas à le retrouver.* »

Le problème, ce n'est pas trop de mails. C'est que l'important et le bruit sont identiques tant que vous ne vous arrêtez pas pour tout lire — et vous n'avez pas le temps. Avec l'IA d'abord, la boîte devient un truc déjà traité quand vous la regardez :

- **Triée.** Les trois mails qui comptent aujourd'hui remontent en haut, avec le pourquoi — « celui-là c'est le showroom : le carrelage du client glisse à six semaines, et vous démarrez dans deux ». Les curieux sont filtrés avant de vous coûter une pensée.
- **Rédigée.** Les réponses courantes — « oui on fait les salles de bains et les crédences », « on est plein jusqu'à la fin du mois », « voilà un prix indicatif au mètre carré » — 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 instantanément, même en reliant un fabricant au distributeur qui répond sous un autre nom.

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

Parce que l'IA lit tout, elle attrape des choses. Une boîte : « *Elle m'a déjà économisé des milliers en produits mal commandés — elle a dit : attends, vu tes anciens chantiers tu veux probablement celui-là.* » Commandez de la colle standard pour un chantier en grès cérame grand format, ou le mauvais bain de couleur, et c'est votre argent sur la palette et votre week-end à tout redéposer. Un autre a eu un fournisseur qui a facturé par erreur avec 50 % d'écart — signalé automatiquement avant d'être payé.

L'important, ce n'est pas une boîte mail plus maligne. C'est qu'une vraie demande ne meure plus jamais au fond d'une pile de relevés fournisseurs.

07

CHAPITRE SEPT

Votre chef de bureau numérique

Toute entreprise de carrelage a un chef de bureau. En général c'est vous, qui le faites mal à 22h.

+20

chantiers en une semaine

Chez un artisan, la personne de l'administratif est partie une semaine. Le patron : « Ça fait une semaine qu'on ne l'a pas au bureau, et ça nous a aidés à faire son travail — et on a dû avoir 20 chantiers de plus cette semaine. » Pas survivre à la semaine. Leur meilleure semaine.

Le travail du chef de bureau, c'est le tissu conjonctif : ce qu'il y a aujourd'hui, sur quel chantier vous êtes et quand, où sont les photos de la membrane avant qu'elle soit recouverte, est-ce que le carrelage est arrivé, est-ce que la réservation du plombier est vraiment faite pour que vous puissiez étancher, et est-ce que l'entreprise générale vous a encore décalé parce que l'électricien est en retard. Vous êtes un corps de métier dans une chaîne et tous les autres sont en retard — vous n'avez pas besoin d'embaucher quelqu'un pour gérer ça. Vous avez besoin du système que cette personne ferait tourner.

Le point du matin

Avant de tourner la clé : les chantiers du jour dans l'ordre, qui relancer pour un paiement, ce qui attend une livraison de carrelage, quels chantiers sont vraiment prêts pour vous, et le seul truc qui va vous mordre 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 chantier se rattache toute seule au bon chantier — pour que, quand le client appelle dans huit mois pour un carreau fendu dans cette même salle de bains, tout l'historique soit là, et pas éparpillé entre votre pellicule et trois fils de messages.

La paperasse sans l'angoisse

La paperasse qui vient avec le métier — les traçabilités de la membrane d'étanchéité et les photos de la pièce humide avant que vous carreliez dessus, les fiches techniques produit, les numéros de lot du carrelage, les dates du plombier et de l'entreprise générale — est demandée, rattachée au chantier, et rangée là où vous la retrouvez vraiment quand quelqu'un demande huit mois après. Jamais inventée pour vous, et jamais un substitut à votre propre validation qualifiée de la pièce humide — juste empêchée de se perdre.

Si ce n'est pas dans le système, ça n'existe pas — comme ça votre tête peut garder le calepinage au lieu de la paperasse.

08

CHAPITRE HUIT

Paraissez deux fois plus gros

Un secret sur lequel les grosses boîtes comptent : l'essentiel de « faire pro », c'est de la présentation — et la présentation est désormais presque gratuite.

Un carreleur avec un fourgon et une boîte de cinquante personnes peuvent envoyer le même devis impeccable et à leur marque. Le client ne peut pas dire lequel est lequel — donc le petit qui se donne la peine est traité comme le gros, et peut facturer comme lui. La première impression, c'est là que l'objection « pourquoi vous êtes plus cher au mètre » se gagne ou se perd.

La roue des recommandations — exprès, pas par hasard

- F** **Fidéliser** — rendez tout le chantier facile et clair, pour qu'on vous reprenne sans même y réfléchir.
- A** **Avis** — demandez l'avis Google au moment où ils sont les plus contents, le jour de la première douche, automatiquement, avec le lien. Les avis vous décrochent les dix chantiers suivants pendant que vous dormez.
- R** **Recommander** — les clients contents recommandent si vous le rendez facile et que vous le leur rappelez. « Vous connaissez quelqu'un d'autre qui refait une salle de bains ? On s'occuperait d'eux comme de vous. »
- R** **Revendre** — la salle d'eau qu'ils ont dit vouloir faire l'an prochain ; la buanderie ; la crédence que madame veut changer — c'est dans la retranscription 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 le truc barbant 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 TECHNIQUE

Demandez un avis à chaque client content avant de charger le fourgon, et envoyez de belles photos avant-après avec chaque facture. Une salle de bains mise à nu devenue une salle de bains finie, ça photographie divinement — prenez l'« avant » le premier jour, parce que vous ne pourrez pas y revenir. La roue se fiche de comment on la tourne. Il faut juste la tourner.

09

CHAPITRE NEUF

Le basculement en 30 jours

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

1

Semaine 1 — Boucher la plus grosse fuite : le téléphone

Chaque appel pris, chaque appel capté, les promesses extraites toutes seules. Celle-là rembourse tout l'exercice immédiatement, et c'est la première que vous sentirez.

2

Semaine 2 — Réparer le chiffage

L'IA rédige les mètres et le prix depuis votre dictée et vos anciens prix ; 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 signature bouger.

3

Semaine 3 — Réparer l'encaissement

Facture à la fin du chantier, situations sur les chantiers d'entreprise générale, paiement facile, rappels automatiques — avec vous qui validez tout ce qui touche à l'argent jusqu'à ce qu'elle ait mérité la laisse. La semaine où votre solde commence à changer de tête.

4

Semaine 4 — Lâcher le bureau

Boîte mail triée et rédigée, point du matin qui tourne, dossiers de chantier qui se montent seuls, avis demandés automatiquement.

Pourquoi les quatre ? Parce qu'un process tout seul, ça ne fait jamais grand-chose. Un process automatisé, ça récolte un haussement d'épaules. À trois, c'est là que le moment « pas possible » arrive — 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 arrête d'être un outil et que ça devient un système.

Le curseur de confiance — déléguer sans perdre le sommeil

Vous ne confiez pas la scie à eau et une palette de grès cérame à 180 € le mètre à un apprenti neuf le premier jour. Ici c'est pareil :

1

Semaines 1–2 : elle demande pour tout

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

2

Semaines 3–4 : elle demande pour l'important

Les réponses courantes partent toutes seules ; l'argent et les nouveaux clients passent encore par 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 point du matin et les alertes. Vous êtes toujours le patron — vous avez juste arrêté d'être le goulot.

Les erreurs qui font abandonner de bons carreleurs avant que ça marche

- **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 mètre dans le même vieux logiciel en demandant à l'IA d'« aider », vous êtes à côté. Redessinez le processus (Chapitre 2).
- **La traiter comme un logiciel plutôt que comme du personnel.** Un logiciel, vous le configurez une fois et vous le maudissez pour toujours. Elle, vous lui apprenez — 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 ça se calmera ». Ça ne se calme jamais.



AVANT DE REPOSER CE GUIDE

L'audit des fuites en 2 minutes

Soyez honnête. Cochez ce qui est vrai en ce moment.

- ☐ Je loupe régulièrement des appels quand je suis sur le chantier — et je ne sais pas combien de chantiers ça m'a coûté.
- ☐ J'ai promis un prix ou un rappel à quelqu'un ce mois-ci — et je l'ai oublié jusqu'à ce qu'on me relance.
- ☐ Mes devis partent « ce soir » plus souvent que « sur place ».
- ☐ 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 sur la facture » le mois dernier.
- ☐ Ma boîte mail me stresse, et l'important se retrouve enterré.
- ☐ Si un client appelait pour une salle de bains de l'an dernier, je mettrais un moment à retrouver le dossier.
- ☐ Je ne demande pas un avis à chaque client content.
- ☐ Mes photos de membrane, mes fiches produit et mes numéros de lot vivent dans une pellicule, un vide-poches de fourgon et trois fils de messages.

0-2

Boîte carrée. Deux ou trois 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+

Vous faites un deuxième boulot gratuit toutes les semaines. La bonne nouvelle : c'est exactement ce qui est le plus facile à réparer aujourd'hui.

Quel que soit votre chiffre — votre plus grosse croix est votre plus grosse opportunité. Commencez là.

Vous voulez qu'on vous le monte ?

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 juste fait — l'IA qui répond à votre téléphone, capte chaque promesse, monte vos devis, relance vos factures et fait tourner votre bureau, le tout en un, qui travaille dans votre entreprise de carrelage 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 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.

Note honnête : ça ne répare pas une boîte cassée, et ça n'assure pas l'étanchéité d'une pièce humide ni ne valide que le chantier est conforme — ça, c'est toujours vous et votre qualification. Ce que ça répare, c'est le boulot de bureau que vous faites gratuitement après la nuit tombée.