



RAPPORT TERRAIN PLANNIT

# LE RAPPORT SUR LES FUITES CACHÉES D'ARGENT

Trois problèmes systémiques qui drainent silencieusement les entreprises de terrain — et comment les corriger en 30 jours.

Pour les propriétaires d'entreprises en chauffage-ventilation-climatisation, plomberie, électricité, toiture, aménagement paysager et autres services terrain.

## Le problème, ce n'est pas votre travail.

Si vous lisez ceci, vous ne gérez pas une mauvaise entreprise. Vous en gérez une bien remplie. Et c'est justement là que commencent les fuites.

Chaque propriétaire d'entreprise de terrain avec qui nous travaillons a commencé de la même façon : un cellulaire, un camion, une bonne réputation, et un agenda qui se remplissait plus vite qu'on ne pouvait l'organiser. Pendant un certain temps, cette formule fonctionne parfaitement. Le travail est solide. Les clients sont satisfaits. L'argent rentre.

Puis, quelque part entre trois et quinze employés, quelque chose change discrètement. Les revenus augmentent, mais les bénéfices ne suivent pas au même rythme. L'équipe est plus occupée, mais aussi plus épuisée. Vous faites des semaines de soixante heures et avez quand même l'impression d'être à la traîne. Le compte de banque dit « ça va », mais votre instinct dit « quelque chose fuit ».

Ce quelque chose, ce n'est presque jamais le travail lui-même. Les entrepreneurs spécialisés sont exceptionnels dans leur métier. Les fuites se trouvent dans les systèmes qui entourent le travail — les soumissions, les suivis, la planification, la facturation, la clôture.

Ce guide couvre les trois fuites systémiques les plus courantes que nous observons dans les entreprises de terrain. Aucune d'entre elles ne semble dramatique au quotidien. C'est exactement pourquoi elles sont dangereuses : elles ne s'effondrent pas bruyamment, elles vous saignent à blanc par petites entailles.

## Comment utiliser ce guide

Lisez-le en quinze minutes. Choisissez une fuite.  
Engagez-vous dans la correction pendant trente jours.

**Les propriétaires qui règlent même une seule des trois fuites récupèrent généralement 10 à 15 % des revenus perdus en l'espace d'un seul trimestre.**



# Fuite n° 1 — Les suivis manqués

---

## Pourquoi ça arrive

Un client potentiel appelle ou envoie un message texte. Vous êtes sur un toit, sous un évier, dans un vide sanitaire. Vous voyez la notification. Vous prévoyez de rappeler. Puis autre chose survient. La journée se termine. Deux jours passent. Le client réserve chez le concurrent.

Ce n'est pas un problème de discipline — c'est un problème de système. Si l'acte de faire un suivi dépend de votre mémoire, sous pression, selon un horaire que vous ne contrôlez pas, il va échouer. Pas parfois. La plupart du temps.

## Ce que ça coûte réellement

Faisons le calcul comme la plupart des propriétaires ne le font jamais :

- Valeur moyenne d'une intervention résidentielle : 400 \$ à 900 \$ (selon le métier).
- Valeur moyenne d'une soumission de taille moyenne : 2 500 \$ à 15 000 \$.
- Taux de conversion client → réservation quand le contact a lieu dans les 5 minutes : environ 45 %.
- Taux de conversion quand le contact a lieu après 24 heures : moins de 10 %.

Si vous recevez 40 demandes entrantes par mois et en retardez ou manquez 30 %, vous ne perdez pas 12 appels — vous perdez la différence de taux de conversion sur ces 12 appels. C'est généralement 8 000 \$ à 25 000 \$ de chiffre d'affaires mensuel. Annualisé, c'est six chiffres qui sortent d'une entreprise de taille moyenne.



## La solution : un système de suivi en trois niveaux

Vous n'avez pas besoin d'une équipe de vente sophistiquée. Vous avez besoin de trois choses qui ne dépendent pas de la volonté.

### 1 Centralisez chaque demande en un seul endroit, pas cinq.

Téléphone, formulaire web, message Facebook, carte de référence — chaque demande atterrit au même endroit : une boîte de réception partagée, ou mieux encore : un CRM simple. Ce qui compte, c'est qu'aucune demande ne vive dans la tête de quelqu'un ou dans des textos personnels.

### 2 Répondez rapidement au premier contact.

La règle à plus fort effet de levier dans les services terrain est celle-ci : une réponse dans les cinq minutes — même un message d'attente comme « Reçu, est-ce que je peux vous rappeler à 14 h ? » Ce seul message texte peut doubler votre taux de réservation. Rendez-le humain, mais automatisé.

### 3 Mettez en place une cadence pour les clients tièdes non encore confirmés.

Une soumission envoyée n'est pas une soumission relancée. Utilisez un rythme simple : Jour 1 (envoi), Jour 3 (prise de contact), Jour 7 (valeur ajoutée — photo d'un chantier similaire, conseil rapide), Jour 14 (dernier suivi), Jour 45 (réouverture saisonnière). La plupart des entreprises gagnent 20 à 30 % de soumissions supplémentaires rien qu'en faisant cela.

### Liste de vérification 30 jours — Fuite n° 1

- Chaque demande atterrit en un seul endroit central dans les 60 secondes suivant son arrivée.
- La première réponse intervient dans les 5 minutes ouvrables.
- Chaque soumission ouverte a une date de prochain suivi associée.
- Les rappels de suivi sont automatisés, pas basés sur la mémoire.
- Vous pouvez répondre à « combien de demandes ouvertes avons-nous en ce moment ? » en moins de 30 secondes.



# Fuite n° 2 — Le travail non facturé

## Pourquoi ça arrive

Votre technicien se déplace, effectue le travail, le client est satisfait, on se serre la main, le technicien repart. Deux choses doivent alors se passer : le bon de travail doit être clôturé et une facture doit être émise. Si l'une ou l'autre de ces étapes dépend d'un papier dans un camion, d'une photo sur un cellulaire, ou de la mémoire de quelqu'un en fin de longue journée, elle va passer entre les mailles. Pas à chaque fois. Assez souvent pour que ça compte.

Le propriétaire qui nous a dit avoir perdu 80 000 \$ en une seule année n'était pas négligent. Il gérait 14 camions et 22 projets actifs. Ses techniciens notaient le travail accompli sur leurs cellulaires avec l'intention de l'envoyer au bureau. La moitié des notes arrivaient. L'autre moitié mourait dans un fil de groupe ou un album photo.

## Ce que ça coûte réellement

Des audits indépendants dans les secteurs CVC, plomberie et électricité constatent de façon constante que 3 à 8 % du travail accompli n'est soit jamais facturé, soit sous-facturé, soit facturé si tardivement qu'il est contesté ou passé en perte. Sur une entreprise à 1,2 M\$ de chiffre d'affaires, ça représente 36 000 \$ à 96 000 \$ par an directement enlevés du résultat net. Aucune pression sur les marges ne fait plus mal que celle-là — parce que l'argent a déjà été gagné.



## La solution : bouclez la boucle sur le chantier, pas au bureau

**La règle :** aucun travail n'est terminé tant qu'il n'est pas facturé. Ça semble serré. En pratique, ça signifie simplement déplacer l'étape de facturation là où le travail se termine réellement.

### 1 Facturez (ou pré-facturez) sur place.

La solution la plus fiable que nous ayons jamais vue : le technicien appuie sur « terminé » sur un appareil mobile dans l'entrée avant de partir, ce qui génère automatiquement la facture. Même si l'encaissement a lieu plus tard, l'enregistrement existe. Pas de papier. Pas d'oubli.

### 2 Séparez travail clôturé, facture envoyée et facture payée.

Ce sont trois états différents, pas un seul. L'état le plus coûteux est « travail effectué, facture non envoyée ». Il doit avoir sa propre file d'attente visible. Si vous ne pouvez pas voir cette file d'un coup d'œil, vous y perdez de l'argent.

### 3 Mettez les extras par écrit — toujours.

« On a ajouté le circuit supplémentaire pendant qu'on était là » est la phrase la plus coûteuse des métiers du terrain. Chaque modification de périmètre — même 15 minutes de travail supplémentaire — doit faire l'objet d'une confirmation écrite rapide avant le début des travaux. Les entreprises qui commencent à faire cela récupèrent immédiatement 2 à 5 % de chiffre d'affaires.

### Liste de vérification 30 jours — Fuite n° 2

- Chaque travail terminé génère une facture dans les 24 heures.
- Les extras sont documentés par écrit avant le début des travaux.
- Quelqu'un est responsable nominativement de la file « factures ouvertes ».
- Vous pouvez voir, dès maintenant, le montant du travail effectué mais pas encore facturé.



# Fuite n° 3 — Le temps de déplacement gaspillé

## Pourquoi ça arrive

Voilà ce que ça donne : deux de vos techniciens se trouvent à quatre kilomètres l'un de l'autre un mardi et ne le savent pas. Le même quartier le mercredi — des techniciens différents, des chantiers différents, personne n'a regroupé. Un rappel dans le nord se fait un jour où personne n'est acheminé dans ce secteur. Le problème n'est pas que votre équipe est paresseuse. Le problème, c'est que l'horaire a été construit un chantier à la fois, pas dans sa globalité.

Dans une entreprise à un seul camion, c'est presque sans conséquence. Dès que vous exploitez trois camions ou plus, le coût invisible s'accumule rapidement. Et parce qu'il n'apparaît jamais comme une grande perte unique, il ne déclenche jamais de conversation.

## Ce que ça coûte réellement

Soyons concrets. Un technicien qui perd 45 minutes supplémentaires de déplacement vous coûte :

- Carburant : 8 \$ à 15 \$.
- Main-d'œuvre : 30 \$ à 60 \$ (coût total chargé).
- Coût d'opportunité : un chantier que vous n'avez pas pu intercaler — facilement 200 \$ à 500 \$.
- Usure du véhicule : environ 0,20 \$/km en coût à long terme.

Un trajet évitable par technicien par jour, sur une opération à 5 camions, 5 jours par semaine, représente environ 35 000 \$ à 60 000 \$ par an — avant de compter les rappels et les opportunités du jour que vous avez dû refuser parce que l'horaire était le chaos.



## La solution : construisez l'horaire comme une carte, pas une liste

### 1 Géocodez chaque chantier.

Ça semble technique ; ça ne l'est pas. Ça signifie que chaque adresse est visible sous forme d'épingle sur une carte partagée, pas simplement comme une ligne dans une liste. Tout outil de répartition moderne le fait automatiquement. Si votre horaire vit encore sur un tableau blanc ou dans un chiffrier, c'est la mise à niveau la plus importante que vous puissiez faire.

### 2 Regroupez par secteur géographique avant l'urgence.

Sauf urgence véritable, vous gagnez en regroupant : tous les chantiers du nord le mardi, le secteur est le mercredi. Mentionnez-le aux clients lors de la prise de rendez-vous — la plupart accepteront volontiers d'attendre deux jours pour un créneau plus précis.

### 3 Prévoyez une capacité tampon pour les urgences.

Réservez 60 à 90 minutes par technicien par jour comme capacité flexible pour les interventions le jour même. Ça évite que les urgences ne fassent exploser le reste de l'horaire et ne génèrent des déplacements en double.

### 4 Analysez les itinéraires chaque semaine.

Chaque vendredi, comparez la carte des déplacements de la semaine à ce qu'elle aurait pu être. Vous ne ferez pas cela indéfiniment, mais quatre semaines suffisent à reformer la façon dont l'horaire est construit.

### Liste de vérification 30 jours — Fuite n° 3

- Chaque chantier a une adresse géocodée visible sur une carte partagée.
- Les chantiers sont regroupés par secteur géographique, pas seulement par date de réservation.
- Chaque technicien dispose d'une capacité flexible journalière définie pour les urgences.
- Le temps de déplacement est un indicateur suivi, pas un mystère.

Vous pouvez répondre à « pourquoi deux camions sont-ils dans le même secteur aujourd'hui ? » avant que ça arrive, pas après.

# Le principe fondamental

Les trois fuites ont la même cause profonde. La demande, la soumission, le chantier, la facture, l'itinéraire, la conversation — tout vit dans des endroits différents. Un cellulaire. Un bout de papier. La mémoire de quelqu'un. Un fil de groupe. Un chiffrier sur un ordinateur portable. Tant que l'information est éparpillée, des éléments tomberont dans les failles — et plus vous grandissez, plus ces failles s'élargissent.

La solution n'est pas de travailler davantage. C'est de tout regrouper dans un portrait opérationnel unique où la demande, la soumission, le chantier planifié, la note de clôture du technicien, la facture et le paiement forment une chaîne connectée — afin que rien ne puisse se perdre entre les étapes.

Vous pouvez peut-être construire cela avec des post-it, des chiffriers et de la discipline jusqu'à environ quatre employés. Au-delà, vous aurez besoin d'un système qui le fait pour vous.

## Où Plannit s'intègre

Plannit est conçu pour les entreprises de terrain et de services qui ont dépassé le stade papier-et-téléphone mais ne sont pas prêtes pour un logiciel d'entreprise lourd. Nous centralisons les demandes, les soumissions, la planification, la répartition, la facturation et les suivis en un seul endroit — afin que les trois fuites de ce guide cessent d'être des fuites.

Nous ne croyons pas que le logiciel seul redresse une entreprise. Ce sont les gestionnaires qui redressent les entreprises. Mais le bon outil élimine les frictions qui font que les bons gestionnaires perdent discrètement de l'argent.

### Prochaines étapes

Réservez une présentation de 20 minutes sur [plannit.com](https://plannit.com) — nous analyserons votre façon de travailler et vous montrerons exactement où se trouvent les fuites.

[business.plannit.io](https://business.plannit.io)

Téléchargez l'app :

[App Store](#) | [Google Play](#)