

● Diagnostic · établi le 21/10/2026

Mails, relances, suivi de chantier : ce que ce travail **vous coûte**

Entreprise de CVC (exemple fictif)

Plomberie, chauffage, ventilation · 20 à 49 salariés · 3 personnes aux commandes des chantiers

7 h 53

rendues chaque semaine à chaque
personne qui pilote, après 30 % de
prudence

1 087 h / an

pour toute l'entreprise, planning non
compris

29 378 €

ce que ce temps vous coûte chaque
année, charges comprises

LES QUATRE POSTES CHIFFRÉS DANS CE DOCUMENT

● Les mails de chantier

● Les relances

● La facturation du chantier

● L'information à retrouver

Chaque chiffre de ce document est calculé à partir des réponses transmises par Entreprise de CVC (exemple fictif) : aucune moyenne de marché n'y a été ajoutée, sauf l'ordre de grandeur de chiffre d'affaires de la page 4, estimé d'après votre effectif. La méthode est détaillée page 5.

Document confidentiel, établi à l'usage exclusif de Entreprise de CVC (exemple fictif). Il ne contient aucune donnée relative à un tiers.

Ce sur quoi tout repose

Douze valeurs. Tout le reste du document en découle, et vous pouvez refaire chaque calcul.

DONNÉE	VALEUR	ORIGINE
Personnes qui pilotent les chantiers	3	déclaré, vous compris — conducteurs, chargés d'affaires
Chantiers menés en même temps	8	déclaré : 6 à 10 — milieu de la fourchette
Mails de chantier, par personne et par semaine	150	déclaré : 100 à 200
Mails avec une pièce jointe à ouvrir	4, 5/10	déclaré : 4 ou 5
Mails qui demandent une réponse écrite	2, 5/10	déclaré : 2 ou 3
Endroits où vit l'information	5/7	déclaré — le détail est page 4
Temps pour retrouver une information	45 min	par personne et par jour, déclaré : 30 min à 1 h
Relances par semaine	22	toutes personnes confondues, déclaré : 15 à 30
Préparation de la suite	8 h	par personne et par semaine, déclaré : 6 à 10 h
Mise en forme de la facturation, à chaque échéance	3 h	après le pointage, qui n'est pas compté
Salaire brut mensuel retenu	3 150 €	déclaré, une personne qui pilote, hors charges
Taux horaire chargé retenu	27 €	$3\,150\text{€} \div 169\text{h} \times 1,45$ — charges comprises

Vos réponses sont des fourchettes, je les lis au milieu. « 100 à 200 mails » devient 150, « 30 minutes à une heure » devient 45 minutes. C'est la lecture la plus neutre, ni flatteuse ni sévère. Si l'une de ces valeurs est fausse chez vous, dites-le : tout se recalcule en quelques minutes.

CE QUE CONTIENT CE DOCUMENT

- 03 Le temps que l'on peut vous rendre
- 04 Où part la semaine, où vit l'information
- 05 La méthode de calcul, ligne par ligne
- 06 Ce qui change, poste par poste
- 07 Nos deux services, et celui qui vous convient
- 08 Ce que je n'ai pas pu évaluer, et la suite

CE QUI NE VOUS A PAS ÉTÉ DEMANDÉ

Aucune donnée commerciale ne vous a été demandée : ni chiffre d'affaires, ni nom de client, ni marge. La page 4 estime votre chiffre d'affaires d'après votre effectif : corrigez-le dans l'Excel. Aucune donnée nominative sur vos salariés. Aucun accès à vos mails : tout ce qui suit vient de vos réponses. Le taux horaire est un coût, pas un prix de vente.

Le temps que l'on peut vous rendre

PAR PERSONNE QUI PILOTE, CHAQUE SEMAINE, APRÈS PRUDENCE

7 h 53 par semaine

18 % d'une semaine de 45 heures. Pour l'entreprise : **1 087 heures et 29 378 € par an**, charges comprises. Planning non compris.

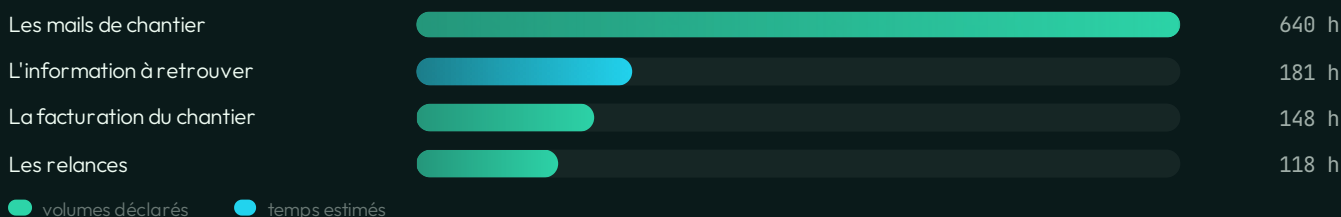
906 h · 24 483 €

le noyau : ce que vous avez déclaré — mails, relances, facturation

+ 181 h · 4 895 €

ce que vous avez estimé — l'information à retrouver

POSTE	HEURES / AN	VALEUR	PART
Les mails de chantier	640	17 296 €	59 %
Les relances	118	3 191 €	11 %
La facturation du chantier	148	3 996 €	14 %
Noyau — ce qui se défend ligne à ligne	906	24 483 €	83 %
L'information à retrouver	181	4 895 €	17 %
Total	1 087	29 378 €	100 %
Planning : potentiel élargi, à vérifier ensemble — hors total	464	12 532 €	—



Les temps unitaires viennent de mes propres chantiers en pilotage ; je les recale sur les vôtres au rendez-vous, ou sur 4 semaines d'essai VAYA.

Les relances auprès de la maîtrise d'œuvre, et la facturation à refaire au format de chaque entreprise générale.



VOTRE RÉPONSE — CE QUI VOUS PREND LE PLUS DE TEMPS ET NE RAPPORTE RIEN

Où part la semaine, où vit l'information

Deux images de votre organisation, tirées de vos réponses.

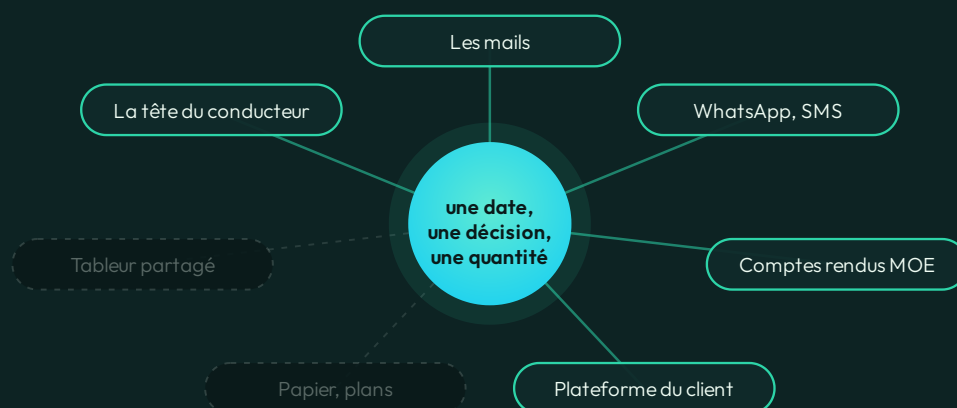
LA SEMAINE DE 45 HEURES D'UNE PERSONNE QUI PILOTE

7 h 53 rendues chaque semaine, à chacun



En couleur, ce que l'outil rend chaque semaine à chacune des 3 personnes qui pilotent, après prudence. Le reste, c'est le terrain, les réunions, les équipes, les décisions : cette part-là ne s'automatise pas, et c'est voulu.

OÙ UNE INFORMATION DE CHANTIER PEUT SE TROUVER CHEZ VOUS – 5 ENDROITS SUR 7



Chaque endroit de plus est un endroit où chercher, et une version de plus qui peut contredire les autres. Chez vous, retrouver une information déjà reçue prend 45 minutes par jour et par personne.

5 / 7

endroits où chercher une information de chantier

45 min / jour

pour retrouver ce qu'on a déjà reçu, par personne

6 à 12 mois

entre la réception d'un chantier et l'encaissement du solde

L'argent qui dort. 6 à 12 mois entre réception et solde. Ordre de grandeur : **131 300 € immobilisés en permanence** (un solde de chantier pèse environ 5 % de son montant : $5\% \times 5\,250\,000\text{ €}$ de chiffre d'affaires estimé d'après votre effectif $\times 6$ mois au-delà de $3 \div 12$). De la trésorerie, hors total d'heures. La retenue de garantie doit vous être rendue un an après la réception, sauf réserves notifiées : au-delà, elle se réclame.

Comment ces chiffres sont construits

Le détail est ouvert. S'il vous paraît faux, il se corrige : dans le tableau Excel joint, changez vos chiffres, tout se recalcule.

UN MAIL	CE QUE L'OUTIL FAIT	CE QUI VOUS RESTE	RENDU
Tout mail	le range au bon chantier, le résume, signale s'il demande une action	lire le résumé	1 min
Avec pièce jointe	l'ouvre, en sort les dates, quantités et décisions, la classe	vérifier ce qui est signalé	2 min
Qui demande une réponse	prépare le brouillon avec le contexte du chantier	relire, corriger, envoyer	3 min
Chez vous, en moyenne	$1 + 0,45 \times 2 + 0,25 \times 3$		2,65 min

Mails — 3 personnes $\times$ 150 mails par personne $\times$ 2,65 min $\times$ 46 semaines $\div$ 60.

Relances — 22 par semaine $\times$ 10 min $\times$ 46 semaines $\div$ 60.

Facturation — 8 chantiers $\times$ 11 échéances de facturation $\times$ 3 h $\times$ 80 % : le pointage et la vérification restent au conducteur.

Information à retrouver — 3 personnes $\times$ 45 min $\times$ 5 jours $\times$ 50 % $\times$ 46 semaines $\div$ 60.

Planning, à part — 3 personnes $\times$ 8 h $\times$ 60 % $\times$ 46 semaines, plafonné à 4 h par personne : hors total, à vérifier ensemble.

D'où viennent ces temps. J'estime, sur un poste de pilotage qui reçoit 250 mails de chantier par semaine, que l'outil rend 11 h 03 : tri, pièces jointes, réponses. Je ne promets jamais plus de 12 heures par personne et par semaine. Ce sont des hypothèses de départ, écrites ici pour être contestées.

2,65 min / mail

rendues en moyenne chez vous,
d'après votre part de pièces jointes et
de réponses

250 → 11 h

l'étalonnage : 250 mails par semaine
sur un poste de pilotage, heures
rendues avant les 30 % de prudence

70 %

du gain théorique retenu : la prise en
main, les cas hors cadre, les vieux
réflexes

POSTE	GAIN THÉORIQUE	RETENU 70 %	VALEUR
Les mails de chantier	914	640	17 296 €
Les relances	169	118	3 191 €
La facturation du chantier	211	148	3 996 €
L'information à retrouver	259	181	4 895 €
Total	1 553	1 087	29 378 €

Ce qui change, poste par poste

Classés par heures rendues : ce qui se compte d'abord, ce qui s'estime ensuite.

01 Les mails de chantier

640 h/an · 17 296 €

- AUJOURD'HUI** 150 mails par semaine et par personne (450 en tout), lus un par un, dont 4,5 sur 10 avec une pièce jointe et 2,5 sur 10 qui attendent une réponse.
- DEMAIN** Chaque mail arrive rangé dans son chantier, résumé en deux lignes, avec ce qu'il demande et pour quand. Les réponses sont préparées.
- IL VOUS RESTE** Décider, relire et envoyer. Rien ne part sans vous.

02 La facturation du chantier

148 h/an · 3 996 €

- AUJOURD'HUI** Le conducteur pointe l'avancement, l'assistante le reprend au format de chaque client.
- DEMAIN** Le pointage arrive au bureau et la facturation sort déjà au bon format : il ne reste qu'à la relire et l'envoyer.
- IL VOUS RESTE** Le pointage sur le terrain, et la vérification avant facture.

03 Les relances

118 h/an · 3 191 €

- AUJOURD'HUI** 22 relances par semaine vers les fournisseurs, les sous-traitants et la maîtrise d'œuvre, à partir de ce dont chacun se souvient.
- DEMAIN** Ce qui est attendu est noté dès que la demande part. À l'échéance, la relance est prête, groupée par interlocuteur, avec l'historique.
- IL VOUS RESTE** Valider l'envoi, et décider quand une relance devient un courrier.

04 L'information, au même endroit

181 h/an · 4 895 €

- AUJOURD'HUI** 5 endroits où chercher, 45 minutes par jour et par personne.
- DEMAIN** Une seule entrée par chantier : la dernière date, la dernière décision, le dernier plan, avec le mail d'où ils viennent.
- IL VOUS RESTE** Poser la question.

Deux façons de vous rendre ce temps

Un outil prêt à l'emploi, ou des automatisations faites pour vous : l'un, l'autre, ou les deux.

RECOMMANDÉ EN PREMIER

SERVICE 1 · ABONNEMENT

VAYA

L'outil de pilotage de chantier, prêt à l'emploi

- Chaque mail rangé dans son chantier, résumé, réponse préparée
- Ce qui est attendu est suivi ; les relances sont prêtes à l'échéance
- Le planning lu pour vous : ce qui démarre, les équipes, les commandes
- Une date, une décision, un plan retrouvés en une question

Chez vous, il couvre **939 h / an** : mails, relances, information à retrouver — et le planning, en plus.

99 € / utilisateur / mois

Essai gratuit de 4 semaines, jusqu'à 2 utilisateurs. Ensuite 3 mois d'engagement, puis résiliable chaque mois. TVA non applicable, art. 293 B du CGI.

SERVICE 2 · AU FORFAIT

Audit + automatisations

Sur mesure, pour vos propres façons de faire

- Entretiens et observation de vos process, sur vos vrais outils
- Un rapport d'audit : chaque automatisation chiffrée — gain, prix, délai
- Mise en place de celles que vous retenez, recette sur vos outils
- Formation de 2 h, 30 jours de corrections offertes

Chez vous, il vise d'abord **148 h / an** de facturation du chantier et environ **131 300 €** de soldes immobilisés, et ce que le questionnaire ne voit pas.

1 500 € l'audit

Automatisations au forfait, à partir de 900 € chacune. Rien à payer chaque mois : la maintenance (99 € / mois) n'est proposée que si vous la demandez.

Ce que coûte VAYA face au temps rendu. 3 personnes × 99 € × 12 mois = **3 564 € par an**, contre **25 382 € de temps rendu** (939 h de mails, relances et information, au taux de la page 2). TVA non applicable, art. 293 B du CGI.

CE QUE JE VOUS CONSEILLE, D'APRÈS VOS RÉPONSES

Les deux : VAYA d'abord, l'audit ensuite

- 150 mails de chantier par semaine et par personne : c'est le volume que VAYA absorbe.
- Mails et relances font 70 % du temps que l'on peut vous rendre.
- 8 h de préparation par semaine et par personne, sur un planning difficile à exploiter.
- Vos soldes mettent 6 à 12 mois à rentrer : environ 131 300 € immobilisés. L'audit commence par là : décompte définitif, réserves, retenue de garantie.
- L'information vit à 5 endroits différents : il faut d'abord voir comment elle circule chez vous.

Les deux se combinent, et un audit peut conclure que VAYA suffit. Le rendez-vous de 30 minutes sert à trancher.

Ce que je n'ai pas pu évaluer

Un questionnaire mesure des volumes. Il ne voit pas :

- ce que contiennent réellement vos mails, et la part qui pourrait ne jamais être lue ;
- le temps réellement passé par chaque personne, qui diffère toujours de celui qu'on déclare ;
- les chantiers qui sortent du cadre, ceux qui prennent trois fois plus de temps ;
- la forme des plannings que vous recevez, qui change d'un maître d'œuvre à l'autre ;
- ce que vos équipes accepteront de changer, qui décide de tout le reste.

Ces cinq points ne se devinent pas. Ils se constatent, sur un chantier réel.

● La suite, si vous la voulez

Un essai gratuit de 4 semaines sur un de vos chantiers, pour 2 utilisateurs. On mesure avant, on mesure après, sur les mails et le planning de ce chantier seulement. Vous gardez les chiffres, quelle que soit la suite. **Ensuite, pour vos soldes et votre facturation :** l'audit au forfait de 1 500 €, garanti par écrit.

01

Vous corrigez

Vous me dites ce qui, dans ce document, vous paraît faux ou sous-estimé. Le calcul est ouvert page 5.

02

On en parle 30 minutes

Vous choisissez : VAYA, l'audit, ou les deux. Et le chantier ou le process par lequel commencer.

03

Quatre semaines, mesurées

L'accès se limite au chantier choisi et s'arrête le jour où vous le décidez. Aucun engagement pendant l'essai.

OCTOMATION
Dynamics

Fabien Lainé — Maîtrise d'œuvre d'exécution & OPC

07 82 42 40 05 · contact@octomationdynamics.fr · octomationdynamics.fr

Proposer un créneau (30 min)

Répondre par mail