

FICHE CLIENT — SARL MENUISERIE DURAND

Document interne – confidentiel cabinet

Version : v1.0 — Date : 10/01/2026 — Rédacteur : Équipe Dossier PME

1) Identité & activité

- **Dénomination** : SARL Menuiserie Durand
- **SIREN (fictif)** : 521 774 902
- **Adresse siège** : Zone Artisanale des Chênes, 42160 Andrézieux-Bouthéon
- **Site d'exploitation** : atelier + dépôt + chantiers (région Loire / Rhône)
- **Effectif** : 18 salariés (dont 2 apprentis)
- **Convention collective** : Bâtiment / Menuiserie (référence interne : BTP)
- **Régime TVA** : Réel normal (déclarations mensuelles)
- **Exercice comptable** : 01/01 au 31/12
- **Logiciel client** : facturation/gestion chantier (non connecté) + banque en ligne

2) Contacts & communication

- **Dirigeant** : M. Laurent DURAND (gérant)
 - Email : laurent.durand@menuiserie-durand.fr
 - Tel : 06 11 22 33 44
 - Profil : très opérationnel, peu disponible, sensible aux “relances” et à la perception de valeur.
- **Contact administratif** : Mme Sophie MARTIN (assistante de gestion)
 - Email : sophie.martin@menuiserie-durand.fr
 - Tel : 04 77 00 11 22
 - Profil : coopérative mais débordée ; envoie souvent des éléments incomplets.
- **Contact paie (interne client)** : M. Julien BERNARD (chef d'atelier)
 - Donne les variables (heures/chantiers), parfois tardivement.

Canal recommandé : email vers Sophie + copie dirigeant si sujet bloquant / arbitrage.

Ton : factuel, cadré, non accusatoire, orienté “prochain pas”.

3) Périmètre de mission cabinet

- Tenue comptable + révision trimestrielle
- Déclarations TVA mensuelles
- Établissement du bilan + liasse fiscale annuelle
- Paie (18 bulletins) + DSN mensuelle
- Conseil courant “de bon sens” (hors missions exceptionnelles)

4) Contexte sensible (à connaître AVANT de répondre)

- **Trésorerie fragile** depuis fin 2025 : retards de paiement clients + décalage de charges (info issue des échanges).

- **Retards récurrents d'envoi de pièces** : surtout banque, factures fournisseurs, notes de frais, stocks.
- **Relation tendue** : le dirigeant estime "payer plus pour un service identique" et "ne pas avancer".

5) Points de friction identifiés

1. **Relances fréquentes** : client les vit comme "harcèlement", alors qu'elles sont liées aux obligations TVA/paie/bilan.
2. **Augmentation honoraires** : annoncée pour 2026 (+8% au 01/01/2026) — contestée.
3. **Perception de non-avancement** : en réalité blocage par pièces manquantes + arbitrages non rendus.

6) État d'avancement (synthèse au 10/01/2026)

- TVA : Nov 2025 faite ; Déc 2025 **en attente** (pièces manquantes)
- Paie : Nov 2025 OK ; Déc 2025 **en attente** (variables + justificatifs)
- Bilan 2025 : pré-clôture engagée ; **stocks + banque + pièces T4** manquants
- "Alertes" internes : risque d'erreurs si "faire avec ce qu'on a".

7) Priorités dossier (si reprise en urgence)

1. Sécuriser la liste **exacte** des pièces manquantes (les 5 bloquantes)
2. Remettre un cadre : ce qu'on peut faire / ce qu'on ne peut pas faire
3. Proposer un "mini-plan" en 3 étapes + délais réalistes
4. Désamorcer : reconnaître l'agacement sans s'excuser pour le cadre