

JOURNAL DE DOSSIER — MENUISERIE DURAND

(EXTRAIT OPÉRATIONNEL)

Document interne – traçabilité

Période couverte : 01/09/2025 → 10/01/2026

NB : synthèse des échanges clés (emails/appels) — non exhaustif

Date	Canal	Sujet	Émetteur	Résumé factuel	Statut / suite
05/09/2025	Email	Relance pièces Août	Cabinet → Sophie	Demande relevés bancaires + fournisseurs	Reçu partiel
12/09/2025	Email	TVA Août	Cabinet → Sophie	TVA ok si banque complète	Banque incomplète
18/09/2025	Appel	Retards pièces	Sophie ↔ Cabinet	Sophie débordée, promet envoi "semaine prochaine"	Relance planifiée
02/10/2025	Email	Relance banque Sept	Cabinet → Sophie	Demande relevés + export	Sans réponse
07/10/2025	Email	Tension (dirigeant)	Laurent → Cabinet	"On n'a pas que ça à faire, stop relances"	Note interne créée
08/10/2025	Email	Réponse cadrage	Cabinet → Laurent	Rappel obligations + propose point 20 min	RDV proposé
15/10/2025	Appel	Point d'avancement	Manager ↔ Laurent	Explication blocage pièces, accord sur planning	OK principe
04/11/2025	Email	TVA Oct	Cabinet → Sophie	TVA possible si relevés au 31/10	Relevés reçus le 10/11
10/11/2025	Email	Factures fournisseurs	Cabinet → Sophie	Manque fournisseurs Oct	Reçu partiel
21/11/2025	Email	Paie Nov - variables	Cabinet → Julien	Variables attendues	Reçu le 28/11
15/12/2025	Email	Notification honoraires 2026	Cabinet → Laurent	+8% au 01/01/2026, justification volume/paie	Réponse agacée 18/12

18/12/2025	Email	Contestation	Laurent → Cabinet	“Augmentation injustifiée, on n’avance pas”	Appel proposé
19/12/2025	Appel	Explication honoraires	Manager ↔ Laurent	Propose audit organisation pièces + canal unique	Accord de principe
05/01/2026	Email	TVA Déc	Cabinet → Sophie	Demande banque Déc + fournisseurs + notes de frais T4	Sans réponse
08/01/2026	Email	Relance J+3	Cabinet → Sophie	Relance pièces bloquantes	Réponse “en cours”
10/01/2026	Email	Message agacé	Laurent → Cabinet	“Relances pénibles... faites avec ce que vous avez.”	À traiter J

Irritants récurrents (à garder en tête) :

- dirigeant confond “relance” et “absence de valeur” → besoin d’explicitier le lien direct pièces ↔ avancement
- sentiment d’augmentation “gratuite” → répondre en proposant un échange de périmètre, pas un débat par email
- la chaîne interne client est fragile : Sophie filtre mais n’a pas la main sur tout (banque / stocks / variables)