

S4. REHABILITATION SUR CHANTIER
S41.1 identification de l'installation : Demande et fiche intervention



Nom :

Classe :

Prénom :

Date :

Sommaire

1.	Demande d'intervention	3
2.	Qui utilise le bon d'intervention ?	3
3.	Quand se sert-on d'un bon d'intervention ?	4
a)	→ en amont :	4
b)	→ pendant	4
c)	→ après :	4
4.	Pourquoi utiliser un bon d'intervention ?	5
a)	Pour l'équipe intervenante :	5
b)	Pour la société intervenante/le responsable de conduite d'activité :	5
c)	Pour le client :	5
5.	Différents moyens d'établir un bon 'intervention et modes d'emploi	6
a)	Les bons d'intervention « papier »	6
	Avantages :	6
	Inconvénients :	6
b)	Les bons d'intervention dématérialisés	6
	Avantages :	6
	Inconvénients :	6

1.Demande d'intervention

Vous le connaissez peut-être sous le nom de rapport d'intervention, de fiche d'intervention, de compte rendu d'intervention, de bordereau d'intervention ou encore de bulletin d'intervention.

Vous réalisez des interventions d'installation, de maintenance, de dépannage, d'assistance, ou de SAV ? Dans le cadre d'une bonne gestion des activités de vos techniciens sur le terrain, l'utilité du bon d'intervention n'est plus à prouver. Il contribue à l'efficacité de vos équipes, à un gain de temps pour votre suivi de production et administratif, mais aussi à une relation client sereine et cadrée.

2.Qui utilise le bon d'intervention ?

Le bon d'intervention concerne de nombreux secteurs d'activité nécessitant l'intervention d'équipes mobiles de techniciens.

En effet, il est utilisé par des sociétés de service réalisant des opérations de maintenance, de réparation ou d'installation dans des domaines tels que :

- la climatisation,
- la réfrigération,
- les télécoms,
- le paysagisme,
- la plomberie,
- l'électricité,
- la livraison de matériel pour le BTP,
- le *facility management* (la gestion du courrier, l'entretien des bâtiments, le contrôle de la sécurité ou encore le nettoyage)
- la maintenance informatique, etc.

L'utilisateur principal est sur le terrain et peut être technicien, chef d'équipe, auditeur, inspecteur ou encore chauffeur/livreur de matériel. Les autres utilisateurs sont les services administratif, comptable et RH de la société intervenante, en interne ou en sous-traitance, et les clients (ou donneurs d'ordre, maîtres d'ouvrage)

3. Quand se sert-on d'un bon d'intervention ?

Il y a 3 grandes étapes dans le cycle de vie du bon d'intervention :

a) → en amont :

la personne chargée de la planification des interventions (le responsable de conduite d'activité) y reporte les informations du client et de la mission pour l'équipe intervenante.

Doivent figurer sur le bon d'intervention :

- le lieu : le site exact de l'intervention,
- les coordonnées du client,
- le mode d'accès : digicode, accès sous-sol, etc.,
- la date et le lieu du rdv,
- la description de l'intervention : mission, contraintes spécifiques,
- le matériel : pièces détachées, etc.,
- le type d'équipement ciblé sur le site,
- les pièces jointes : plan du site, schémas,
- l'historique client : interventions précédentes et résultats.

b) → pendant

l'intervention : le bon d'intervention sert ensuite au technicien ou au chef d'équipe pour renseigner les travaux effectivement réalisés, le temps de travail, les anomalies, les pièces utilisées, les préconisations pour la suite.

Le document est signé par le client qui valide ainsi l'intervention et ajoute éventuellement ses remarques. Il faut donc :

- indiquer les horaires effectifs de début et de fin,
- renseigner le statut de l'intervention : en cours, à poursuivre, abandon,
- prendre des photos illustrant les travaux réalisés,
- indiquer les pièces détachées effectivement utilisées, et celles qui ont manqué,
- recueillir la signature du client.

c) → après :

une fois la transmission du bon d'intervention faite à la société prestataire, le service comptabilité établit la facture et les fiches de paie des intervenants.

Les remarques des clients peuvent être reportées dans un logiciel CRM pour le suivi de la relation client, puis le rapport d'intervention est directement stocké dans le système informatique ou imprimé puis archivé dans un classeur.

4. Pourquoi utiliser un bon d'intervention ?

a) Pour l'équipe intervenante :

- avoir les détails de la mission (client, coordonnées, lieu, date),
- accéder aux informations des dernières opérations en cas d'interventions multiples,
- tenir un compte détaillé des heures travaillées,
- être encadrée, avoir un support qui fait le lien entre la société intervenante et le client,
- bénéficier d'une validation des travaux avec la signature du client.

b) Pour la société intervenante/le responsable de conduite d'activité :

- conserver un historique des interventions,
- communiquer le détail de l'intervention,
- se protéger en cas de litige avec le client,
- établir une facture,
- calculer le temps de travail des équipes,
- ajuster les devis et estimations des travaux suivants,
- affirmer son statut d'expert en faisant des préconisations d'entretien, d'utilisation,
- favoriser la relation de confiance avec le client,
- encourager ses équipes à avoir le souci du détail, à travailler en transparence et loyauté, de façon autonome mais avec supervision.

c) Pour le client :

- conserver un historique des interventions reçues,
- retrouver facilement les coordonnées de la société, pour la maintenance et le SAV,
- être en confiance sur le professionnalisme de la société intervenante,
- pouvoir ajouter des observations et un avis sur la qualité du travail,
- mieux comprendre la facturation.

5. Différents moyens d'établir un bon 'intervention et modes d'emploi

a) Les bons d'intervention « papier »

Les bons d'intervention peuvent s'acheter en papeterie sous forme de carnet avec feuilles doubles ou triples autocopiantes afin de laisser un exemplaire au client et d'en conserver un ou plusieurs pour la société prestataire.

Des spécialistes en papeterie et signalétique peuvent fournir aux entreprises des carnets de bons d'intervention personnalisés avec leur logo.

Ils se complètent de façon manuscrite.

Avantages :

c'est accessible pour ceux qui ne sont pas du tout à l'aise avec les outils informatiques et pour les toutes petites structures.

Inconvénients :

- des difficultés possibles à relire le technicien,
- la saisie complète de la facture à faire,
- le carnet doit passer de mains en mains pour être rempli au gré des interventions (risque de pertes et d'oublis),
- l'espace limité pour mettre des notes,
- l'archivage et la recherche d'anciens bons,
- le coût : comptez environ 20 euros pour 50 bons non personnalisés.

b) Les bons d'intervention dématérialisés

Le bon d'intervention est accessible via une application sur tablette, smartphone ou ordinateur. Le responsable de conduite d'activité, les intervenants, le client, les services administratif et comptable y ont tous accès, en amont, pendant et après l'intervention.

Avantages :

- l'outil est ultra collaboratif,
- il évite les pertes et les oublis qu'occasionne le format papier ou Excel,
- les informations sont lisibles et complètes,
- certains champs sont préremplis pour faciliter le travail de reporting du technicien,
- les droits d'accès permettent à chaque intervenant de ne remplir que les données qui le concernent,
- c'est accessible en tout lieu et à tout moment.

Inconvénients :

c'est payant. Mais les gains en temps, en productivité et en traçabilité compensent largement le coût d'un abonnement.

Certaines solutions proposent des formules gratuites mais limitées en termes d'utilisateurs et de fonctionnalités.

