

MAINTENANCE MULTI-SITES · MODÈLE DE DOCUMENT

Le rapport d'intervention : exemple rempli, modèle vierge et bonnes pratiques

Le rapport d'intervention est la preuve écrite qu'une opération de maintenance a bien eu lieu, ce qui a été fait, et dans quelles conditions. Sur un parc de plusieurs dizaines de sites, c'est aussi votre seule source de vérité partagée : sans format homogène, chaque prestataire renvoie sa propre mise en page, et le pilotage se reconstruit à la main dans un tableur. Ce document vous donne un exemple complet rempli de valeurs fictives, un modèle vierge à recopier, et la checklist des contrôles à exiger avant validation.

1 Ce que doit contenir un rapport recevable

Un rapport d'intervention n'a de valeur que s'il permet, des mois plus tard, de répondre sans ambiguïté à six questions : où, quand, sur quel équipement, par qui, quoi, et avec quel résultat. Les rubriques ci-dessous sont le socle minimal attendu par les éditeurs spécialisés et par la pratique du secteur.

- ☐ **Identifiant unique** : un numéro de rapport non réutilisable, qui permet de relier le document à la demande, au devis et à la facture.
- ☐ **Dates et heures** : date de la demande, date d'intervention, heures d'arrivée et de départ. Indispensables pour mesurer un délai de prise en charge et un temps de résolution.
- ☐ **Type d'intervention** : préventive (planifiée), corrective (panne), ou améliorative (modification). Cette qualification conditionne le suivi et l'analyse du parc.
- ☐ **Client et site** : raison sociale, adresse précise du site concerné, numéro de contrat de maintenance, et nom du contact sur place.
- ☐ **Équipement** : désignation, marque, modèle, numéro de série et localisation exacte dans le site. C'est ce qui rend le parc traçable, équipement par équipement.
- ☐ **Diagnostic et travaux réalisés** : description du problème constaté, opérations effectuées, et état à la sortie (résolu, à suivre, devis nécessaire).
- ☐ **Pièces et consommables** : libellé et référence de chaque pièce posée, avec quantité.
- ☐ **Temps passé** : temps de déplacement et temps d'intervention effectif, distingués, ainsi que le nombre d'intervenants.
- ☐ **Observations et recommandations** : réserves, risques constatés, préconisations pour la prochaine visite.
- ☐ **Signatures** : technicien et représentant du site, avec nom, date et heure.

Bon à savoir : bon, fiche, rapport — le vocabulaire varie d'un prestataire à l'autre. Le **bon d'intervention** est souvent émis avant l'opération (l'ordre de mission), la **fiche** est remplie pendant, et le **rapport** en est la version rédigée et détaillée. En pratique les trois documents sont fréquemment fusionnés en un seul. Ce qui compte n'est pas le nom, mais la présence des rubriques ci-dessus.

2 Exemple de rapport rempli (valeurs fictives)

L'exemple suivant illustre un rapport corrective complet. Toutes les valeurs sont fictives et servent uniquement de repère de mise en forme.

N° de rapport	INT-2026-04812	Type	Corrective
Client	Réseau Exemple SAS	N° de contrat	CTR-2024-0137
Site	Agence Lyon Part-Dieu — 14 rue Modèle, 69003 Lyon	Contact sur place	M. Martin (responsable de site)
Demande reçue le	13/04/2026 — 08h42	Intervention le	13/04/2026
Arrivée	11h05	Départ	12h50
Équipement	Groupe froid CTA — Daikin (fictif) mod. EX-220	N° de série / repère	SN-EX-44912 / QR local TOIT-01
Problème constaté	Arrêt en sécurité, défaut haute pression. Encrassement condenseur et niveau de charge bas.		
Travaux réalisés	Nettoyage condenseur, contrôle d'étanchéité du circuit, appoint fluide, réarmement et test de fonctionnement. Reprise du froid validée.		
Pièces / consommables	Filtre réf. FLT-118 (x1) · produit nettoyant condenseur (x1)		
Temps	Déplacement : 0h45	Intervention : 1h45	Intervenants : 1
État en sortie	Résolu. Recommandation : recontrôle d'étanchéité à la prochaine visite préventive.		
Signatures	Technicien : A. Dubois — 13/04/2026 12h50 · Site : M. Martin — 13/04/2026 12h52		

3 Modèle vierge à recopier

Reprenez ce gabarit pour homogénéiser la saisie sur l'ensemble de vos sites. Chaque cellule vide est un champ à renseigner systématiquement.

N° de rapport		Type (préventive / corrective / améliorative)	
Client		N° de contrat	
Site (adresse précise)		Contact sur place	
Demande reçue le		Intervention le	
Arrivée		Départ	
Équipement (marque / modèle)		N° de série / repère	
Problème constaté			
Travaux réalisés			
Pièces / consommables (réf. + qté)			
Temps	Déplacement :	Intervention :	Intervenants :

État en sortie	
Photos jointes (avant / après)	
Signatures	Technicien : · Site :

4 La valeur juridique : faire du rapport une preuve

Bien renseigné et signé, le rapport devient une preuve d'exécution opposable en cas de litige. C'est notamment la signature du représentant du site qui atteste que l'intervention a eu lieu et que les travaux sont acceptés.

- ☐ **Signature du site** : recueillez-la à chaque visite. Elle constitue la preuve que la prestation est reconnue par le client ; son absence fragilise tout recours ultérieur.
- ☐ **Signature électronique** : recevable au même titre que la signature manuscrite dès lors que le signataire est identifiable et l'intégrité du document garantie (articles 1366 et 1367 du Code civil, règlement européen eIDAS n° 910/2014). À vérifier au texte en vigueur pour le niveau de signature requis.
- ☐ **Photos avant / après** : datez-les et, si possible, géolocalisez-les. Une photo horodatée par un procédé fiable renforce nettement la valeur probante du rapport.
- ☐ **Horodatage automatique** : privilégiez un outil qui enregistre seul les heures d'arrivée et de départ, plutôt qu'une saisie manuelle a posteriori, plus contestable.

Bon à savoir : le rapport d'intervention ne remplace pas la facture. Il sert de base documentaire pour l'établir et pour la justifier, mais reste un document distinct sur le plan comptable.

5 Archivage et durée de conservation

Un rapport n'a de valeur de preuve que s'il est encore accessible le jour où on en a besoin. Sur un parc multi-sites, l'archivage dispersé chez chaque prestataire est le premier point de fragilité.

- ☐ **Conservation des pièces commerciales** : 10 ans à compter de la clôture de l'exercice pour les documents comptables et leurs justificatifs (article L123-22 du Code de commerce). Les rapports rattachés à une facturation entrent dans ce cadre.
- ☐ **Équipements réglementés** : pour certaines installations (ascenseurs, équipements sous pression, installations électriques, circuits frigorifiques), des obligations de traçabilité spécifiques peuvent imposer des durées plus longues — à vérifier au texte applicable à chaque famille d'équipement.
- ☐ **Centralisation** : exigez un dépôt unique de tous les rapports, consultable par site et par équipement, plutôt qu'une collecte par e-mail au coup par coup.
- ☐ **Intégrité** : un archivage qui garantit que le document n'a pas été modifié après signature conditionne sa recevabilité comme preuve.

6 Les pièges du rapport sur un parc multi-sites

Ce qui passe inaperçu sur un site devient un problème de pilotage à l'échelle de dizaines d'établissements. Les contrôles suivants évitent les angles morts les plus fréquents.

- ☐ **Formats hétérogènes** : un modèle commun imposé à tous les intervenants, sinon chaque rapport demande une relecture manuelle.

- ☐ **Équipement non identifié** : sans numéro de série ni repère stable (étiquette ou QR code posé sur place), impossible de reconstituer l'historique d'un équipement précis.

- ☐ **« Travaux réalisés » trop vagues** : refusez les mentions du type « réparation effectuée ». Le rapport doit décrire l'acte technique et l'état en sortie.

- ☐ **Réintervention non tracée** : reliez tout retour sur le même équipement au rapport précédent, pour faire apparaître les pannes récurrentes.

- ☐ **Signature manquante** : un rapport non signé par le site n'est pas une preuve d'acceptation.

- ☐ **Photos absentes** : exigez au minimum une photo avant et une après pour les interventions correctives.

7 Du rapport isolé au pilotage du parc

Un rapport sert d'abord à valider une intervention. Mais consolidés et structurés, des centaines de rapports deviennent une donnée de pilotage : ils révèlent les équipements qui coûtent, les sites qui dérivent, et les délais réellement tenus.

- ☐ **Délai de prise en charge** : écart entre la demande et l'arrivée sur site, suivi par site et par prestataire.

- ☐ **Temps de résolution** : durée entre la prise en charge et le retour en service, indicateur clé pour les équipements critiques.

- ☐ **Taux de réintervention** : part des équipements faisant l'objet d'un nouveau passage sous un délai court — signal d'une réparation incomplète.

- ☐ **Coût par équipement** : cumul pièces et main-d'œuvre, pour arbitrer entre réparation répétée et remplacement.

- ☐ **Respect des SLA** : comparaison entre les délais contractuels et les délais constatés, rapport par rapport.

Indicateur	Source dans le rapport	Cible / SLA	Constaté
Délai de prise en charge	Demande reçue → Arrivée		
Temps de résolution	Arrivée → État résolu		
Taux de réintervention	Lien entre rapports d'un même équipement		
Coût par équipement	Pièces + temps		
Respect du SLA	Heures horodatées		

Bon à savoir : cette consolidation n'est exploitable que si tous vos rapports partagent le même format et la même identification d'équipement. C'est précisément ce qu'un format homogène et un parc tracé rendent possible — et ce qu'une collecte de PDF disparates rend hors de portée.

PASSER À L'ACTION

Vos sites méritent un pilotage cohérent et performant.

Harmony by Depanneo reprend votre parc, structure vos SLA et centralise le pilotage de votre maintenance sur l'ensemble de vos sites — partout en France. Demandez un audit de parc : on évalue vos installations et on cadre votre maintenance.

[Demander un audit de parc](#)

ou 07 57 93 93 39