

# Interventions

Une intervention est une opération que vous menez pour un contact (en général un de vos clients), le plus souvent à l'extérieur de l'entreprise. Par exemple, un technicien qui va réaliser une opération de maintenance sur une installation d'un client.

L'enregistrement des interventions permet :

- d'enregistrer les ingrédients (produits) consommés pour l'intervention, qu'ils soient facturables ou non
- de produire un rapport d'intervention que vous pouvez remettre à votre client quand l'intervention est à faire (pour qu'il valide sa demande), ou faite (pour qu'il valide l'intervention), suivant votre processus de gestion. Vous pouvez faire signer le technicien responsable de l'intervention et/ou le client, sur votre ordinateur, ou sur mobile ou smartphone (via [l'extension INTERWEB](#)).
- de générer automatiquement la facture, pour une intervention ou les interventions d'une période, en fonction du temps passé ou des ingrédients facturables consommés.

## Liste des interventions

Accès : Activités → Interventions

The screenshot shows the 'Interventions' application window. At the top, there are filters for 'Pour' (set to '<tous>'), 'Statut', and 'Genre' (set to '<Tout>'). A date selector shows '2025'. Below the filters is a table with columns: ID, St, Affaire, Début, Fin, Durée, Libellé descriptif, Sf, ID Clt, Raison sociale, Nom / Prénom, par. The table contains five rows of intervention data. To the right of the table are buttons: Nouveau +, Modifier, Supprimer, Imprimer, Rech rap, Chercher, Planning, and Générer. Below the table, there are tabs for 'Description', 'Ingrédients', 'Document', and 'Document/Image'. The 'Description' tab is active, showing details for intervention ID 1: 'Tonte pelouse 4000 m²'. Under 'Instructions', it says 'Prendre la tondeuse large coupe + essence'. At the bottom right, there is a 'Fermer' button.

ID	St	Affaire	Début	Fin	Durée	Libellé descriptif	Sf	ID Clt	Raison sociale	Nom / Prénom	par
4	Terminé		18/12/25 08:00	18/12/25 10:00	02 h 00 r	Aide à domicile	🌟	8	ENCIEUX Cécile	ENCIEUX Cécile	JT
3	Terminé		15/12/25 08:00	15/12/25 10:00	02 h 00 r	Aide à domicile	🌟	8	ENCIEUX Cécile	ENCIEUX Cécile	JT
2	A faire		28/11/25 02:00	28/11/25 04:00	02 h 00 r	Nettoyage garage	🚫	5	CAUPTÈRE Hélie	CAUPTÈRE Hélie	JT
1	A faire		28/11/25 01:00	28/11/25 03:00	02 h 00 r	Tonte pelouse	🚫	5	CAUPTÈRE Hélie	CAUPTÈRE Hélie	JT
5	Terminé		15/10/25 08:00	15/10/25 10:00	02 h 00 r	Aide à domicile	🌟	8	ENCIEUX Cécile	ENCIEUX Cécile	JT

**Description**  
Tonte pelouse 4000 m²

**Instructions**  
Prendre la tondeuse large coupe + essence

La liste des interventions présente 4 onglets dans sa partie basse :

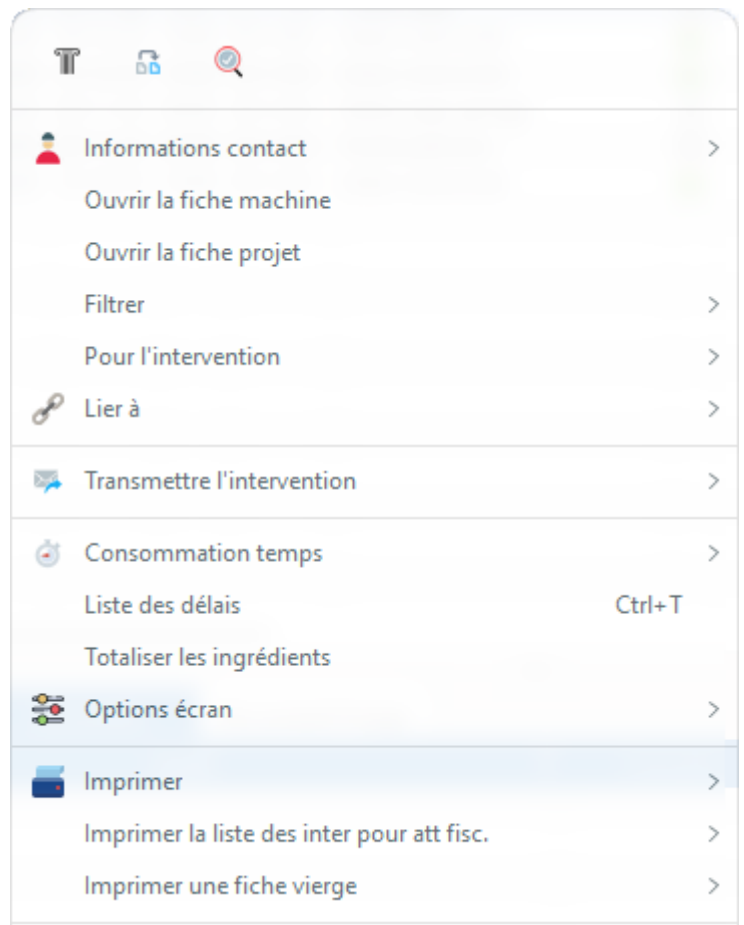
- **Description** est la concaténation de la description de l'intervention, des instructions pour l'intervention, et du rapport d'intervention du technicien.
- **Ingrédients** afficher les ingrédients (produits) consommés pour la réalisation de l'intervention, et éventuellement facturables.
- **Documents** permet de lier tout document (contrat, CGV, ordre d'intervention, etc) à l'intervention
- **Documents/Images** permet de lier des photos avant/après pour l'intervention sélectionnée ou des fichiers pdf.

Le bouton **Générer** permet de :

- générer une pièces (devis, commande, facture, BL) pour une intervention ou pour une période
- une demande de prix pour les ingrédients de l'intervention
- une commande fournisseur pour les ingrédients de l'intervention

Le bouton **Imprimer** imprime la fiche d'intervention INT1, selon les options d'impression choisies dans le paramétrage général.

## Menu contextuel



Parmi les fonctionnalités disponibles :

- **Information contact → Afficher le plan** permet d'afficher la position du contact sur une carte, et/ou l'itinéraire pour s'y rendre. Ce programme repose sur l'API Google Maps, devenue

payante depuis 2018...

- **Transmettre l'intervention → Envoyer un SMS** permet d'envoyer un SMS au contact rattaché à l'intervention (sous réserve de l'ouverture d'un compte SMS)
- **Pour l'intervention → Déstocker les ingrédients** provoque la génération des mouvements de sortie de stock des ingrédients consommés
- Il est possible de générer automatiquement des **consommations horaire**, pour l'utilisateur lié à l'intervention, et aussi, le cas échéant, pour toute l'équipe qui est intervenue. La ou les conso(s) générée(s) auront une durée de la durée par défaut d'intervention, et seront datées pour le jour de génération. Il faut pour cela que l'intervention soit liée à un projet et une tâche.

Dans la liste des impressions disponibles, il y a les états :

- **INT1** : rapport standard d'intervention. Vous pouvez l'imprimer vierge, ou éventuellement juste avec les coordonnées de votre client, ou avec tout ou partie des informations de la fiche d'intervention. Cela permet de la remplir au crayon, sur le terrain, puis de l'enregistrer dans Gestan une fois revenu au bureau.
- **INT2** : liste des interventions sur une plage de date
- **INT4** : totaux horaires consommés sur une plage de date
- **MAC4** : bon de prise en compte de la machine (matériel) liée à l'intervention. Quand le client remet un matériel pour réparation, par exemple, vous pouvez lui remettre ce bon et le lui faire signer (éventuellement via une tablette tactile).
- **INT3** : liste des interventions réalisées pour tout ou partie des clients. Il s'agit de l'[attestation fiscale](#) nécessaire pour les services à la personne.

L'option **Liste des délais** permet d'afficher une table récapitulant les informations de délai sur les interventions, ci-dessous.

ID contact	Nom	Raison sociale	Nb inters	ID dernière inter	Dernière inter	nb jours depuis dernière inter	Prochaine inter	nb jours pour prochaine inter
5	CAUPTÈRE Hélie	CAUPTÈRE Hélie	2	1	28/11/25	43		
8	ENCIEUX Cécile	ENCIEUX Cécile	3	4	18/12/25	23		
10	DRATEY Daisy	DRATEY Daisy	1	6	06/01/26	4		

Cet écran permet d'afficher très facilement les clients par ordre de délai depuis la dernière intervention : plus ces délais sont importants, et plus il est possible que vous devriez prendre contact avec ces clients.

## La fiche intervention

Fiche d'intervention

1 28/11/25 00:52:59 JT  
10/01/26 16:25:12 JT

Libellé Tonte pelouse  Sur site Statut **Afaire**  ✓

Client CAUPTÈRE Hélie État <non précisé>  ✕

Prévu 28/11/2025 01:00 au 28/11/2025 03:00 Code affaire  Trans

Intervenant Jean TRANCENE (JT) Équipe

Localisation

Détails Notes Rapport Signatures Ingrédients Documents

Produit DEPL Priorité Normal

Prestataire Genre <non précisé>

Projet/Tâche  Sous garantie

Machine

Contrat Facturation **Afacturer**

Véhicule

V/Ref Demandeur

Prochaine Motif Motif de la prochaine intervention

La zone **Libellé** permet d'indiquer la nature générale de l'intervention.

Elle est rattachée à un **client**.

Elle doit être réalisée dans un créneau de date/heure **prévu**.

**i** Le calcul de la durée d'une intervention est effectuée en heures brutes : Il ne prend pas en compte les temps de pause, les durées conventionnelles de journée, les horaires individualisés de journée (Cela a une importance si vous facturez un produit lié à l'intervention et que ce produit est facturé en journée ou en heure).

Elle est réalisée par un **\*\*intervenant\*\*** principal. Le menu contextuel du champ permet de sélectionner un intervenant, ou d'afficher les intervenants disponibles pour le créneau de date/heure prévu. Il est également possible d'affecter une équipe d'intervenants secondaires (le menu contextuel du champ permet aussi de sélectionner les disponibles).

Le bouton 1 permet de sélectionner une des adresses rattachées au client, tandis que le bouton 2 permet d'afficher l'adresse sur une carte (clé Google Map nécessaire).

## Onglet Détails



Détails **Notes** Rapport Signatures Ingrédients Documents

**Description de l'intervention**

Trebuchet MS Taille 12 B / [Liste à puces] [Liste à puces]

Tonte pelouse 4000 m<sup>2</sup>

---

**Instructions pour l'intervention**

Trebuchet MS Taille 12 B / [Liste à puces] [Liste à puces]

Prendre la tondeuse large coupe + essence


Sur cet onglet, la zone **description** permet de décrire l'opération à réaliser, tandis que la zone **instructions** permet de noter les instructions à communiquer au technicien en vue de la réalisation de l'intervention.

Ces zones peuvent être imprimées, ou pas, sur le rapport d'intervention.

### Onglet Rapport

Détails Notes **Rapport** Signatures Ingrédients Documents

Trebuchet MS Taille 12 B / [Liste à puces] [Liste à puces]

DH début réel \_\_\_\_\_ DH fin réel \_\_\_\_\_ 

Cette zone est destinée à recevoir le rapport d'intervention du technicien, une fois l'opération effectuée.

Elle comprend aussi les dates/heures de réalisation. Le bouton 1 les alimente avec les dates/heures prévues.

### Onglet Signatures


Détails Notes Rapport **Signatures** Ingrédients Documents

**Signature du client**

Signé le [ ] par [ ]

**Signature du technicien**

Signé le 10/01/26 17:07:32 par JT



Vous pouvez enregistrer la signature du technicien ou du client sur l'intervention.

Une fois l'intervention signée, elle n'est plus modifiable, sauf **privilège spécial** ("administrer les inters") de l'utilisateur connecté.

### Onglet Ingrédients


Détails Notes Rapport Signatures **Ingrédients** Documents

ID	Produit	Dénomination	T	Cns	Fctbl	Mtt fact HT	Marge HT	Début	à	Fin	à	Comr
4	SP95	Essence sans pl		1,50	1,50	2,85	2,85					
3	MO1	Main d'oeuvre -		4,00	4,00	100,00	60,00					
Somme						102,85	62,85					

Les ingrédients sont les produits qui ont été consommés pour l'intervention.

La quantité consommée peut être différente de la quantité facturable : par exemple, vous pouvez avoir consommé 8 heures de main d'oeuvre, mais ne pouvoir en facturer que 6, selon l'accord commercial passé avec votre client.

### Onglet Documents



L'onglet Documents permet d'attacher à l'intervention tout fichier image ou tout fichier pdf.

Vous pouvez notamment stocker ici les photos avant/après concernant l'intervention.

## Historisation

Sont historisés les changements de :

- statut intervention
- statut de facturation
- code utilisateur responsable de l'intervention

## Rapport d'intervention INT1



**SOFAR SARL**  
À votre service depuis 2001

**SOFAR SARL**  
88 avenue des terres  
75017 PARIS  
01 56 56 23 88  
demonstration@gestan.fr

**Opération Tonte**

M. HÉLIE CAUPTÈRE

25 rue Calisto  
47340 LA CROIX BLANCHE

Référence 5-1-1  
Date / heure 28/11/2025 de 01:00 à 03:00  
Statut A FAIRE  
Lieu à distance  
Demande de  
Intervenant JEAN TRANCENE

**[CHBTR] Tonte pelouse**

**Description de l'intervention**  
Tonte pelouse 4000 m²

**Instructions techniques**  
Prendre la tondeuse large coupe + essence

**Rapport d'intervention**

**Ingrédients**

Id	Code produit	Dénomination	Commentaire	Quantité
Fourniture				
3	MO1	Main d'oeuvre - Taux 1		4,00
4	SP95	Essence sans plomb SP95		1,50

Signature Technicien

A \_\_\_\_\_ le \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Signature Client

L'écran d'impression du rapport permet d'imprimer, ou pas :

- la description
- les champs complémentaires de l'intervention
- les instructions
- le rapport du technicien
- les ingrédients consommés.

En fonction du paramétrage général, il est possible d'imprimer ou pas les signatures technicien et/ou client.

☀ Les fiches d'intervention sont souvent particulières à chaque entreprise. Si la forme de la fiche d'intervention standard ne convient pas à votre activité, elle peut être [remplacée par tout autre modèle](#).

## Génération de documents de vente

A partir du bouton **Générer** de la liste des interventions, vous pouvez générer tout document de vente (devis, commande, facture, bons de livraison) pour une intervention, ou les interventions d'une période.

Voici l'écran de facturation pour une période.

Clients							
Raison sociale	Nom	Prénom	Adresse	Pays	Code postal	Ville	Courriel
ENCIEUX Cécile	ENCIEUX	Cécile	25 rue Calisto	FRA	47340	LA CROIX BLANCHE	
DUSTRIEL Firmin	DUSTRIEL	Firmin					
DRATEY Daisy	DRATEY	Daisy					
LA CAVE DE BACCHUS	HALIZAN	Gaspard					
KALIKO	DANLEDO	Geoffroy					
GDC	PROVISTE	Alain					
CAUPTÈRE Hélié	CAUPTÈRE	Hélié					

Interventions													
S	Id	Début	Fin	Descriptif	Etat	SF	Généré	Par	Code produit	Unité de vente	Site	Trans.	P
<input checked="" type="checkbox"/>	7	02/01/26	02/01/26	Aide à domicile	Terminé	A facturer		JT	MO1	Unité			
<input type="checkbox"/>	8	04/01/26	04/01/26	Aide à domicile	A faire	A facturer		JT	MO1	Unité			MAISO
<input checked="" type="checkbox"/>	9	06/01/26	06/01/26	Aide à domicile	Terminé	A facturer		JT	MO1	Unité			

En partie haute sont affichés les clients qui ont fait l'objet d'au moins une intervention dans la période considérée.

La partie basse affiche les interventions effectuées, présélectionnées lorsque leur statut de réalisation est "terminé" et leur statut de facturation "A facturer". Vous pouvez les sélectionner pour facturation, ou pas, à l'aide de la case à cocher de la colonne **S**.

Sur cet écran, vous pouvez préciser :

- Utiliser la liste déroulante **Générer** pour préciser le document de vente à générer. Le bouton 1 permet d'afficher les documents de vente concernés pour le client sélectionné.
- le sélecteur 2 permet de préciser ce qui doit être facturé : le **produit** rattaché à l'intervention, les **ingrédients**, ou **les deux**.
- si la case **Suivi** est cochée, alors le code du responsable de l'intervention sera utilisé comme responsable du suivi de la pièce. Dans le cas contraire, il s'agira de l'utilisateur connecté.

Pour chaque client, une facture sera générée pour la ou les interventions sélectionnées via la colonne **S** de la liste des interventions.

La facture générée sera classée dans l'ordre des lignes (classement manuel), et commencera par une ligne de commentaire décrivant l'intervention. Vous pouvez ajouter à cette ligne de commentaire la **Description** ou le **Rapport** d'intervention, en cochant les cases correspondantes.

Ensuite, si l'intervention est liée à un produit, la facture comportera cette ligne de produit.

Puis, si l'intervention comporte des ingrédients, une ligne sera générée par ingrédient. Il est possible d'ajouter à cette ligne d'ingrédient, en plus du libellé produit, la **description produit** détaillée ou le **libellé ingrédient**, avec les mentions de date et heure de l'ingrédient si la case **Avec date/heure** est cochée.

Le bouton **Générer** provoque la génération des documents de vente.

## Calcul de la quantité facturée des produits et des ingrédients

Si l'unité de vente du produit éventuellement relié à l'intervention est en heure, demi-journée, ou journée, alors la quantité facturée pour ce produit sera calculée en fonction des bornes de date/heure début et de fin de l'intervention.

Par exemple, si vous avez un produit "MO" facturé en heures, et que vous indiquez que vous avez commencé l'intervention à 09:00 pour la terminer le même jour à 10h:30, Gestan va générer une ligne "MO" avec une quantité de 1.5, correspondant à 1 heure et demie.

En revanche, pour les ingrédients, la quantité facturée sera celle indiquée sur la fiche ingrédient, indépendamment de l'unité de vente.

(voir [Mode de calcul](#) pour la facturation horaire).

## Génération de documents d'achat

Le bouton **Générer** de la liste des interventions permet de générer les documents d'achat (demande de prix ou commande fournisseur) correspondant aux produits et aux ingrédients correspondants.

Les achats sont optimisés à l'aide des [écrans d'optimisation des achats](#) également utilisables depuis la liste des devis ou la liste des commandes client.

## Trucs et astuces

- ✦ La numérotation des fiches d'intervention présente les mêmes particularités que celle des pièces (voir [Numérotation des pièces](#)).
- ✦ Il est possible de générer automatiquement des fiches d'intervention à partir d'actions, depuis le menu contextuel de la liste des actions.
- ✦ Il est possible de générer automatiquement des fiches d'intervention à partir des devis ou des commandes, depuis le bouton "Générer" des listes correspondantes.
- ✦ Il est possible de générer automatiquement des fiches d'interventions, via les [actions planifiées](#).
- ✦ Il est possible de nommer les fiches d'interventions différemment : via Outils → Traductions → Libellés divers, sélectionnez l'item FINTR, et traduisez "Fiche d'intervention" par "Ordre de travail", par exemple.
- ✦ Il est possible de réaffecter les interventions en utilisant le programme de [réaffectation de masse](#).

---

### Autres articles "Activité"

[Actions](#)  
[Actions planifiées \\*](#)  
[Agenda](#)  
[Attestation fiscale service à la personne](#)  
[Ingrédients](#)  
[Interventions](#)  
[Planning des actions et interventions](#)  
[Suivi de l'envoi des mails](#)  
[Synchronisation agenda Google/Outlook](#)

From:  
<https://manuel.gestan.fr/> - **Le manuel de Gestan**

Permanent link:  
<https://manuel.gestan.fr/fr/wiki/activite/interventions>

Last update: **2026/04/30 20:00**