

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**

ID	St	Affaire	Début	à	Fin	à	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 :

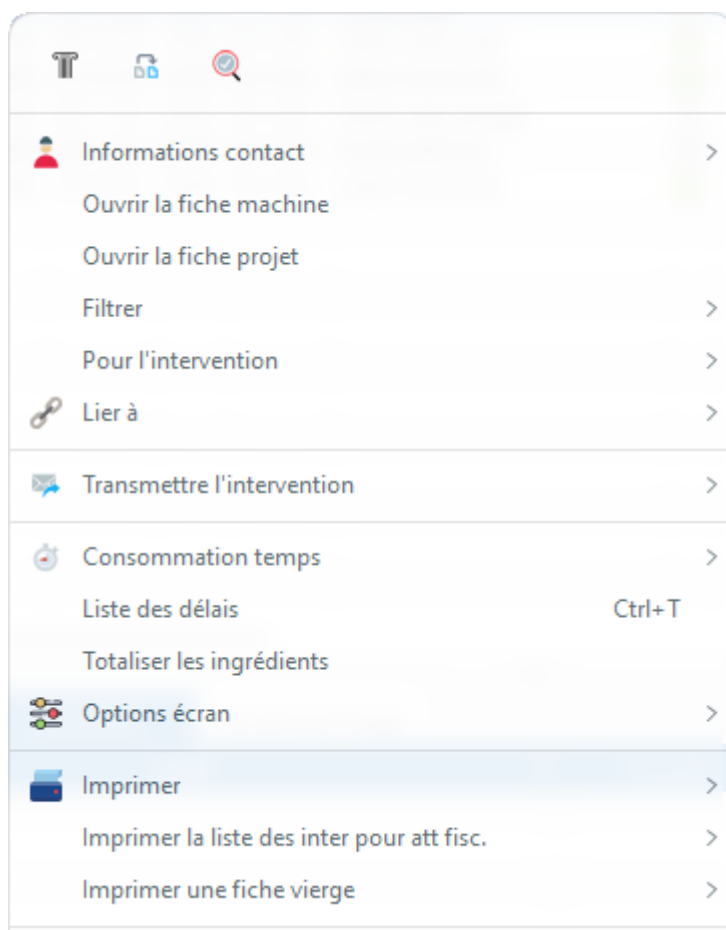
- **Description** est la concaténation de la description de l'intervention, des instructions pour l'intervention, et du rapport d'intervention du technicien.
- **Ingrédients** afficher les ingrédients (produits) consommés pour la réalisation de l'intervention, et éventuellement facturables.
- **Documents** 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.

Interventions

Pour <tous>

Statut <Tout>

Genre <Tout>

2025

ID St Affaire Début à Fin à Durée Libellé descriptif Sf ID Clt Raison sociale Nom / Prénom par

6 A faire

4 Terminé

3 Terminé

2 A faire

1 A faire

5 Terminé

Description

Id. Date Par

Dernières interventions

Délais d'intervention

Avec inter

Tous clients

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 Hélié

CAUPTÈRE Hélié

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

Planning

Imprimer

Nouveau

Modifier

Fermer

Rech rap

Chercher

Planning

Générer

Fermer

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

https://manuel.gestan.fr/

Printed on 2026/09/20 15:02

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**.

 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	
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			

Vous pouvez lier un **produit** à une intervention. Par exemple si votre intervention correspond à un produit forfaitaire, ou inclue un produit forfaitaire comme un forfait de déplacement, par exemple. Ce produit sera facturé unitairement si vous générez une facture à partie de l'intervention.

Vous pouvez préciser la liaison de l'intervention avec :

- un prestataire (enregistré dans vos contacts)
- un projet et une tâche
- une machine (ou matériel) de type "[machine-maintenance](#)"
- un contrat (par exemple un contrat de maintenance ou d'entretien)
- un véhicule.

Vous pouvez préciser sa **priorité**, un **genre** d'intervention (si vous en avez paramétré au moins un), et le fait que l'intervention soit réalisée sous garantie ou pas.

Le statut de **Facturation** est celui qui va permettre la sélection des interventions, si vous générez la facturation pour une période : seules seront présélectionnées les interventions au statut "à facturer".

Le champs **Dde** permet de préciser éventuellement le demandeur de l'intervention. Elle sera imprimée sur l'état fiche d'intervention **INT1**. Vous pouvez indiquer la date de **prochaine inter** et son **motif**.

Onglet Notes

Détails	Notes	Rapport	Signatures	Ingrédients	Documents
---------	-------	---------	------------	-------------	-----------

Description de l'intervention

Trebuchet MS Taille 12 B /

Tonte pelouse 4000 m²

Instructions pour l'intervention

Trebuchet MS Taille 12 B /

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 /

|

DH début réel

DH fin réel

1

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

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

Onglet Ingrédients

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

Détails	Notes	Rapport	Signatures	Ingrédients	Documents
  					

L'onglet **Signatures** permet d'enregistrer la signature du client et/ou du technicien. Une fois signées, les signatures ne sont pas effaçables, sauf par un administrateur Gestan ou un utilisateur avec privilège de suppression des la signature.

L'onglet **Ingrédients** permet d'enregistrer les ingrédients consommés ou facturables au client pour l'intervention.

La coche **Transmis** signifie que l'inter a bien été transmise au client. Elle est alimentée à "Transmis" en cas d'envoi par mail.

ETAT



✿ En fonction du paramétrage général, il est possible d'imprimer, ou pas, les signatures technicien et/ou client sur les fiches d'intervention standard, ainsi que la liste des ingrédients.

✿ Vous pouvez réaffecter les interventions en utilisant le programme de [réaffectation de masse](#).

💡 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](#).

Facturation des interventions

La facturation des interventions est effectuée depuis la table des interventions, à l'aide du bouton **Générer**, et de deux options possibles :

- Pièce pour une intervention : dans le cas où l'on souhaite ne facturer qu'une seule intervention
- Pièces pour une période : dans le cas où l'on souhaite facturer les interventions pour un mois, une semaine, ou toute autre période.

Voici l'écran de facturation pour une période.

Facturation

Facturation des interventions Période 01/01/26 - 31/12/26

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
☒	7	02/01/26	02/01/26	Aide à domicile	Terminé	A facturer		JT	MO1	Unité			
☐	8	04/01/26	04/01/26	Aide à domicile	A faire	A facturer		JT	MO1	Unité			MAISO
☒	9	06/01/26	06/01/26	Aide à domicile	Terminé	A facturer		JT	MO1	Unité			

Générer Facture client

☐ Produit
 ☐ Ingrédients
 ☒ Les deux
 ☐ Suivi

Ligne de l'intervention
☐ Description
☒ Rapport

Ligne d'ingrédient
☐ Description produit
☒ Libellé ingrédient
 ☐ Avec date/heure

Générer Fermer

L'écran affiche en partie haute tous les clients qui ont fait l'objet d'au moins une intervention dans la période considérée.

Dans la partie basse sont affichées les interventions effectuées, qui sont pré-sélectionnées lorsque leur statut est terminé. Vous pouvez les sélectionner pour facturation, ou pas, à l'aide de la case à cocher de la colonne **S**. Vous pouvez utiliser le menu contextuel de la table en partie basse pour ajouter ou modifier des interventions pour le client sélectionné.

Avant d'émettre les factures, il est vivement recommandé de vérifier les interventions prises en compte pour la période.

Sur cet écran, vous pouvez préciser :

- la **pièce à générer** : vous pouvez générer des factures client, mais aussi des devis, commandes client, et bons de livraison.
- ce que vous voulez facturer: le **produit** rattaché à l'intervention, les **ingrédients**, ou **les deux**.
- si vous cochez la case **Ajout CR**, alors le libellé de l'intervention sera ajouté au libellé produit
- si vous cochez la case **Suivi**, 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.

Puis quand tout est correct, cliquez sur le bouton **Générer** pour générer les pièces choisies.

Trucs et astuces

- ✿ La numérotation des fiches d'intervention présente les mêmes particularités que celle des pièces (voir [Numérotation des pièces](#)).
- ✿ Vous pouvez générer automatiquement des fiches d'intervention à partir d'actions, depuis le clic droit de la liste des actions.
- ✿ La zone de commentaire permet une saisie libre avec mise en forme. Vous pouvez faire un simple copier-coller depuis tout document (Open Office, Office, site Internet, etc.). Si vous réalisez ce copier-coller par Ctrl-C, la mise en forme sera également copiée. Dans le cas où vous ne le souhaitez pas, utilisez le petit bouton "Coller" de la barre d'outils de la zone de commentaires, ou le raccourci Ctrl+Shift+V.
- ✿ Pour des interventions récurrentes, par exemple vous allez toujours le 3 du mois laver les carreaux de Madame Untel, vous pouvez générer automatiquement la fiche d'intervention correspondante, voir [Actions planifiées](#).
- ✿ Si vous voulez appeler les fiches d'interventions d'un autre nom : via Outils > Traductions > Libellés divers, sélectionnez l'item FINTR, et traduisez "*Fiche d'intervention*" par "*Ordre de travail*", par exemple.
- ✿ Vous pouvez facturer automatiquement des interventions avec des durées variables, pourvu que vous les ayez reliées avec des produits facturables en heure, demi-journée, ou journée (voir [Mode de calcul](#)).



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?rev=1768062690>

Last update: **2026/01/10 17:31**