



Procédure d'exécution et de suivi de travaux (PEMT.P04/ver.00)

- **Date de dernière mise à jour:**
2 janvier 2025
- **Motif de la mise à jour:**
 - ☐ Evolution du système
 - ☐ Evolution de la norme
 - ☐ Audit interne
 - ☐ Audit deuxième ou troisième partie
 - ☐ Réorganisation fonctionnelle ou structurelle
 - ☐ Evénement, incident ou dysfonctionnement
 - ☐ Autres...

QUOI?

La présente procédure vise à garantir une excellente qualité de service par des interventions techniques efficaces (résolution du problème en un touche) et ponctuelles.

QUI?

Le responsable technique est responsable de la bonne exécution de la présente procédure. Il jugera de l'information et de l'association de tout autre membre du staff de PRIMA SERVICES. **Dans tous les cas la direction doit être informée.**

OÙ?

Cette procédure est un document interne à PRIMA SERVICES. Il appartient au Processus Maintenance de son Système de Management.

QUAND?

Cette procédure est mise en exécution dans les deux cas suivants:

- Après accord du client sur un devis qui lui a été soumis suite à une demande de sa part
- Lors d'une maintenance préventive planifiée, d'un dépannage et/ou d'une réparation pour un client sus contrat

POURQUOI?

PRIMA SERVICES vise à garantir un niveau de qualité de service irréprochable pour ses clients

COMMENT?

N°	Action	Resp.	Observation	Critères de performance
1	Planifier l'intervention	Responsable Technique	La planification des travaux se fait sur la base : - Le planning des interventions en maintenance préventives - Le bon de commande du client transmis par le service commercial	- Taux de respect du planning - Réactivité
2	Exécuter l'intervention	Technicien	Mettre en œuvre les opérations techniques: - Maintenance préventive: intervention sur un matériel en état de marche visant à éviter une panne (entretien) - Maintenance curatives: 1. Dépannage: intervention de moins de 2 heures pour corriger une anomalie sur un matériel en état de marche mais dont une fonction présente des anomalies qui déboucheront vers une arrêt complet 2. Réparation: intervention pour remettre en état de marche un matériel à l'arrêt	- Taux de retouche (reprise de travaux ou correction d'erreurs techniques) - Conformité de la documentation suite à l'intervention (nombre de fiche d'intervention non conformes et/ou non validées par le client)
3	Valider l'intervention	Technicien	Effectuer devant le client (ou son représentant compétent) les essais préconisés par le constructeur pour valider l'intervention qui vient d'y être effectuée. La validation du client doit être matérialisée par une signature sur la fiche d'intervention: • Un volet original de cette fiche restera avec le client. • Un second volet sera déposé auprès du responsable technique par le technicien à son retour pour justificatif de l'intervention en vue de la facturation • Un troisième volet restera dans le carnet avec le technicien	
4	Suivre l'équipement du client	Responsable technique	Visite régulière des clients acquis et de prospects pour: • S'enquérir de l'état du matériel • Lister les autres équipements potentiellement remplaçables par ceux fournis par PRIMA SERVICES chez le client • Suggérer une ou des interventions d'entretien et/ou de réparation au client aux fins de lui présenter un devis si nécessaire • Rendre compte à la direction	- Nombre de visites clients par mois

- **Rédigée par:** Bassirou Mbacké NDIAYE
- **Vérfiée par:**
- **Validée par:** Samba CAMARA