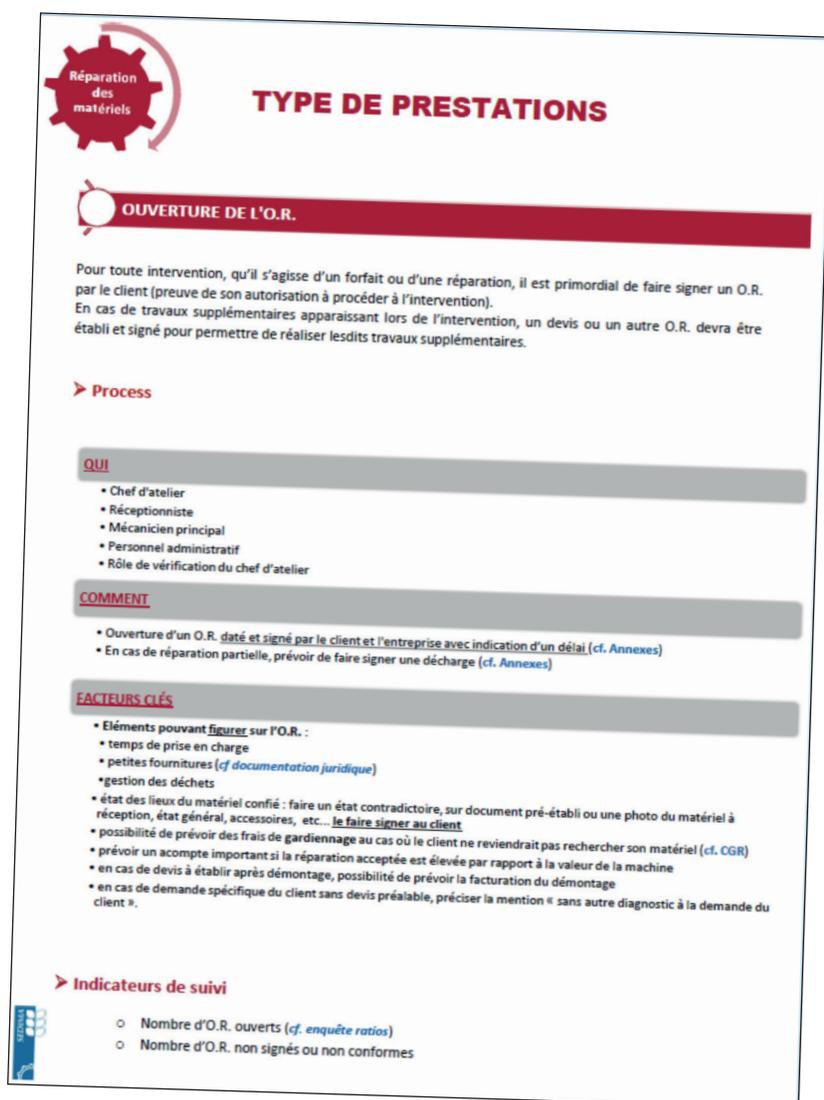


Guide des bonnes pratiques à l'atelier



Elaboré par le groupe Espaces Verts et réservé aux adhérents du SEDIMA, le Guide des bonnes pratiques à l'atelier a pour objectif de fournir aux distributeurs de matériels d'espaces verts une analyse et une série de recommandations visant à améliorer le service rendu au client et les performances de l'atelier.

Ce guide traite de toutes les étapes à l'atelier, il est accompagné de liens vers les notes juridiques élaborées par le SEDIMA et consultables sur son site Internet mais aussi de modèles de documents (conditions générales de réparation, ordres de réparation, courriers pour les matériels abandonnés...).

Focus sur l'ordre de réparation

L'ordre de réparation est un document écrit que le client signe et qui matérialise l'accord entre celui-ci et le réparateur sur l'étendue des travaux à effectuer. Il a valeur de contrat et détermine les obligations réciproques du réparateur et du client.

Bien qu'il ne soit pas obligatoire et en l'absence de devis, l'ordre de réparation est important car il est le seul document qui permet de prouver

ce que le client a commandé et ce qu'il a refusé. Le réparateur peut y mentionner ses réserves ou limiter son champ d'intervention. Il permet également de se faire payer.

Important : Si des travaux complémentaires apparaissent nécessaires en cours d'intervention (après démontage par exemple), il est impératif de demander au client la signature d'un ordre de réparation complémentaire. A défaut, le client pourrait ne pas payer les réparations.

Les mentions à faire figurer impérativement sur l'ordre de réparation sont : la date, l'identité complète du client, le type de matériel, son kilométrage ou les heures, la nature exacte des réparations à effectuer, le délai d'immobilisation du matériel, les frais de gardiennage.

Il est important aussi de **préciser clairement** sur le document les travaux nécessaires refusés par le client, le cas échéant au moyen d'une clause de décharge de responsabilité.

Il est en outre **fortement conseillé** d'établir un état des lieux du matériel confié évitant ainsi toute contestation lors de la restitution de ce dernier.