

MODULE 3 : LE CONTEXTE ORGANISATIONNEL DE LA RELATION COMMERCIALE

CHAPITRE 13 : La maintenance.

S42- La relation commerciale

424- Le contexte organisationnel de la relation commerciale

* *La maintenance*

- Définir les notions de risque, d'incident et de maintenance dans le cadre d'une unité commerciale
- Préciser les enjeux de la maintenance et de la gestion des risques et incidents.
- Caractériser les risques, les incidents et leurs procédures de traitement
- Décrire les modalités de couverture des risques : gestion interne ou sous-traitance
- Souligner les obligations et contraintes liées à la sécurité et à l'ergonomie des équipements.

Définitions :

- **Le risque** : correspond à l'éventualité d'un événement aux conséquences dommageables qui compromet l'existence ou l'intégrité de tout ou partie de l'unité commerciale. Le taux de risque est évaluable, et à partir des observations du passé, il est possible d'estimer la probabilité de concrétisation du risque. Dans une unité commerciale, il peut y avoir des conséquences matérielles et immatérielles.

- **L'incident** : événement de peu d'importance (mais qui peut avoir des conséquences graves) qui survient à n'importe quel moment, même si l'on peut l'envisager.

Le risque se gère et l'incident se traite.

- **La maintenance** : correspond à l'entretien régulier de tout appareil ou lieu afin d'éviter risques et incidents. En général, la maintenance répond à une ensemble de tâches conseillées par le constructeur pour bénéficier du fonctionnement optimum de toutes les fonctionnalités des appareils, ou répond à des normes prédéfinies.

