

# Comment déclarer un incident technique?

## Marche à suivre

Cette marche à suivre est destinée aux locataires de la Coopérative Polygones. Elle est applicable aux appartements et leurs équipements loués, ainsi qu'aux espaces et équipements mis en communs par la Coopérative.

Les locataires doivent observer l'article 28 des *Règles et usages locatifs du canton de Genève applicables aux immeubles soumis à la LGL ou la LGZD (Édition 2010)*. Le but de ce document est de permettre aux locataires de remplir ces obligations avec aisance.

---

## Identifier l'urgence du problème

Évaluer s'il s'agit d'une urgence (risque de dégât majeur, sécurité compromise, fuite importante, panne totale de chauffage en hiver, etc.). Si **urgent**, contacter directement l'entreprise pour une intervention et informer le coordinateur technique.

|                        |                                                   |
|------------------------|---------------------------------------------------|
| Plombier               | <b>022 782 87 80</b> - Oscar Plombier             |
| Serrurerie             | <b>079 526 36 73</b> - Serrurier Genève Dépannage |
| Ascenseur N°J4137      | <b>0800 365 24 7</b> - Service de dépannage OTIS  |
| Coordinateur technique | <b>076 321 18 95</b> - Arne VOGEL                 |

S'il s'agit d'un appareil en commun, afficher clairement que l'appareil est en panne et les risques auxquels les utilisateurs sont exposés (si existant). Par exemple : EN PANNE, FUITE D'EAU IMPORTANTE.

---

## Créer une nouvelle déclaration d'incident sur la PNP

### Accéder à la plateforme numérique

Se connecter sur [l'outil de déclaration d'incident de la PNP](#) avec son identifiant (adresse email, mot de passe). Si le mot de passe est oublié, utiliser la fonction *MOT DE PASSE OUBLIÉ* de la PNP et enregistrer le pour une prochaine utilisation (recommandation).

**ATTENTION - Les fonctions *J'AI AUSSI CE PROBLÈME* et *DÉCLARER À NOUVEAU* ne permettent pas une déclaration efficace d'un incident. Le GT technique ne sera pas averti par ce moyen (limitation de la PNP).**

## Soumettre un incident sur la PNP

- Chercher le bouton ***SIGNALER UN INCIDENT***
- Remplir le formulaire selon les instructions suivantes

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Date et heure de l'incident</b> | Corriger la date et l'heure si cette information est importante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Titre</b>                       | Saisir un titre qui décrit la nature du problème et l'impact.<br>Par exemple : <i>la hotte fait clic clic clic et ne fonctionne pas</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Localisation</b>                | Renseigner le N° d'appartement, buanderie et N° étage, salle commune, cellier, garage à vélo, salle fitness, coworking, petit salon, salle créativité, petit jardin, etc.                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Texte</b>                       | Décrire clairement l'incident et inclure : <ul style="list-style-type: none"><li>• Une <b>description précise</b> : ce qui ne fonctionne pas, quand et comment cela a commencé, si la situation s'aggrave, si c'est accidentel, etc.</li><li>• L'<b>impact</b> : fuite, bruit, odeur, impossibilité d'utiliser un équipement, etc.</li><li>• Toute autre <b>information</b> utile au GT technique.</li></ul> |
| <b>Images</b>                      | Si possible <b>ajouter une photo</b> qui permet d'évaluer la situation. Cette image sera utilisée sur la page des incidents et visible à tous.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Documents</b>                   | Si parlante, <b>ajouter une vidéo</b> qui permet d'évaluer la situation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Vérifier les informations et soumettre la demande

- S'assurer que la déclaration d'incident est complète.
- S'assurer que l'option *Pour le quartier "Vergers"* est décochée sinon tout le quartier verra l'incident.
- Cliquer sur ***SOUMETTRE L'INCIDENT***
- Attention, aucun accusé de réception automatique ne sera reçu (limitation de la PNP).

---

## Suivi de la demande

Le traitement d'un incident implique la collaboration du coordinateur technique, du locataire ainsi que de l'intervenant interne (membre du GT technique) et externe (entreprise).

| Étape         | Rapport PNP    | Coordinateur                                                                                                                                     | Locataire                                                                                               | Intervenant                                                                          |
|---------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Évaluation    | Ouvert         | S'assurer que la demande est prise en charge dans les trois jours ouvrés.                                                                        | Renseigner le coordinateur et le relancer par téléphone s'il ne répond pas dans les trois jours ouvrés. | -                                                                                    |
| Planification | Pris en charge | Dépêcher un intervenant.                                                                                                                         | Fixer un RDV avec l'intervenant.                                                                        | Fixer un RDV avec le locataire.                                                      |
| Intervention  | Pris en charge | Rapporter, notamment la cause, ainsi que la résolution ou le plan de résolution.                                                                 | Donner accès et renseigner l'intervenant.                                                               | Déterminer la cause et résoudre la panne. Rapporter au coordinateur et au locataire. |
| Facturation   | Terminé        | Transmettre la facture de l'intervention au locataire ou à la Coopérative selon les règles et usages locatifs ainsi que les règlements internes. | Régler la facture le cas échéant.                                                                       | Envoyer la facture au coordinateur.                                                  |
| Clôture       | Terminé        | Rapporter toute information utile à l'archivage : décisions, actions, etc.                                                                       | Vérifier le rapport de clôture et contacter le coordinateur en cas de désaccord.                        | -                                                                                    |

## Communication

- Informer le coordinateur du GT technique des dégradations notables de l'immeuble et des espaces communs.
- Utiliser la PNP pour toutes les déclarations d'incident. Exceptionnellement par téléphone au coordinateur.
- Utiliser obligatoirement l'email du GT technique ([technique@polygones.ch](mailto:technique@polygones.ch)) pour tous les échanges qui permettent de comprendre l'historique d'un incident (évaluation et résolution).

## Amélioration de la marche à suivre

- Communiquer tout problème et idée d'amélioration lié à l'utilisation de cette marche à suivre au GT technique par email ([technique@polygones.ch](mailto:technique@polygones.ch)) ou, si nécessaire, au comité ([comite@polygones.ch](mailto:comite@polygones.ch)).

---

Revision #12

Created 3 December 2025 09:17:32 by Arne Vogel

Updated 29 September 2026 07:03:41 by Arne Vogel