Demander une intervention

Quand faut-il demander une intervention

Dès qu'un équipement pose problème ou réclame une action, vous pouvez en faire la demande directement depuis le portail. Un mitigeur qui goutte, un ballon dont la température décroche, une vanne grippée, une odeur suspecte sur un point d'eau: tout cela justifie une intervention. Vous n'avez pas besoin de téléphoner ni d'envoyer un mail, la demande part directement dans le système et devient un ordre de travail, c'est-à-dire un OT, que tout le monde peut suivre.

Créer la demande

Rendez-vous dans le menu Suivi sanitaire puis Interventions (OT). En haut de la page, le bouton Demander une intervention (ou Nouvelle demande) ouvre le formulaire. Voici comment le remplir:

- ? Choisissez l'équipement ou le point concerné. Sélectionnez-le dans la liste de votre établissement. Si vous ne savez pas lequel choisir, indiquez le local ou la zone, l'équipe Aquatycia saura recouper.
- ? Décrivez le besoin avec vos mots. Soyez concret: ce que vous constatez, depuis quand, et l'impact (point d'eau coupé, risque pour les usagers, simple gêne). Une bonne description évite des allers-retours et accélère la prise en charge.
- ? Indiquez la priorité. Réservez la priorité haute aux situations qui touchent la sécurité sanitaire ou qui privent des usagers d'eau. Une demande de confort ou une opération qui peut attendre se range en priorité normale ou basse.
- ? Ajoutez une photo si possible. Une image vaut souvent un long paragraphe, surtout pour une fuite ou un afficheur en défaut.
- ? Validez. La demande est enregistrée et reçoit un numéro d'OT.

Bien régler la priorité

La priorité n'est pas un détail. Elle détermine l'ordre dans lequel les demandes sont traitées. Surévaluer systématiquement tout en priorité haute finit par noyer les vraies urgences. À l'inverse, sous-estimer un problème sanitaire le laisse traîner. Posez-vous la question simple: est-ce que cela met en jeu la santé des usagers ou coupe un usage essentiel? Si oui, priorité haute. Sinon, priorité normale.

Suivre l'avancement

Une fois la demande envoyée, vous la retrouvez dans la liste des interventions. Son statut évolue au fil du traitement: elle passe d'à planifier à planifié, puis assigné à un intervenant, en cours, et enfin réalisé. En cliquant sur l'OT, vous voyez où il en est, qui s'en occupe et les éventuels échanges.

Vous recevez en général une notification quand le statut change de façon importante, par exemple lors de la planification ou de la clôture. Vous pouvez aussi ajouter un commentaire sur l'OT si une précision devient nécessaire en cours de route.

Jusqu'à la réalisation

L'intervention se termine quand le technicien a fait le travail et l'a documenté: ce qu'il a constaté, ce qu'il a remplacé ou réparé, et souvent une photo ou une signature à l'appui. Cette trace alimente automatiquement la fiche de vie de l'équipement et votre registre de preuve. Autrement dit, votre simple demande devient une ligne vérifiable de votre carnet sanitaire, ce qui est exactement ce qu'un contrôle attend de vous.