

PROCEDURE DE TRAITEMENT D'UNE PANNE D'ASCENSEUR.

Nous reconnaissons qu'une panne d'ascenseur est un incident qui perturbe nos habitudes, surtout pour les utilisateurs des derniers étages dans les immeubles avec un seul ascenseur. Aussi il nous semble important de vous décrire la procédure mise en place lorsqu'il se produit :

1/ **IL SUFFIT UNIQUEMENT** d'appeler le NUMERO DE TELEPHONE DE VOTRE GARDIEN à savoir :

- Mr et Mme MOREL : 01.39.50.98.32
- Mr et Mme CUVILLIER : 01.39.50.91.04

Des appels vers d'autres destinations ne pourraient être que sources de confusions, par exemple une double alerte sur la même panne !

Nota :

- Sachez qu'en appelant ces deux N^{os} vous avez la garantie d'un service assuré 24h sur 24, même quand votre gardien n'est pas d'astreinte.
- Qu'en cas d'incarcération, vous serez en contact vocal avec la permanence SERVITEL de SCHINDLER qui a pour consigne d'appeler ces deux mêmes N^{os} ou notre astreinte sur place pourra intervenir rapidement.

2/ Au reçu de votre appel, le gardien contact SCHINDLER qui ouvre alors un « N° de DOSSIER » au titre de cette « DEMANDE D'INTERVENTION » .

3/ L'intervention terminée, SCHINDLER clos le dossier par un « COMPTE RENDU D'INTERVENTION ».

4/ L'ensemble de ces documents nous est communiqué sur une boîte mail dont l'accès est commun au syndic et au conseil syndical.

5/ Par ce « PORTAIL D'INFORMATION » nous sommes donc tenus IMMEDIATEMENT ET SYSTEMATIQUEMENT AU COURANT DES ACTIONS QUI ONT ETE ENGAGEES PAR SCHINDLER POUR TRAITER UNE PANNE A SAVOIR :

- Date et heure d'appel de notre « demande d'intervention »,
- Par le « compte rendu d'intervention » : Date et heure du traitement ainsi que la cause de la panne.

6/ SACHEZ QUE TOUS CES RENSEIGNEMENTS N'ECHAPPENT PAS A UNE ANALYSE MINUTIEUSE DE NOTRE PART :

- Nous en établissons un tableau mensuel détaillé qui nous permet une analyse catégorielle des pannes du mois et cumulées depuis le début de l'année.
- Tous les appareils ne sont malheureusement pas égaux en fiabilité et nous pouvons repérer ainsi ceux qui provoquent plus de problèmes à leurs utilisateurs.
- Nous en tirons un tableau de synthèse que nous publions pour votre information sur ce site.

7/ REUNIONS TRIMESTRIELLES.

- Elles nous réunissent avec Schindler, Le Syndic et notre Conseil / Expert pour étudier l'évolution de la situation.
- Nous constatons une amélioration certaine depuis le début de l'année par le changement du technicien responsable de VGS.
- Mais il reste encore beaucoup à faire.
 - Sur les nouvelles générations de matériels, la multiplication des sécurités par des capteurs demande une surveillance beaucoup plus minutieuse que par le passé.
 - Comme tous les ascensoristes, la mentalité et la logistique de SCHINDLER n'ont pas évoluées en fonction de ces nouvelles données. Se contenter d'un DEPANNAGE comme ils le fait actuellement ne répond plus à la MISSION de MAINTENANCE telle qu'elle devrait être pratiquée pour une bonne gestion de notre parc.
- Mais par la méthode que nous vous décrivons, nous arrivons préparés à ces réunions avec des arguments suffisamment convaincants par lesquels NOUS ENTENDONS BIEN FAIRE CHANGER SCHINDLER DE MENTALITE. Ce qui n'est pas facile surtout que dans le cadre des exigences de notre nouveau contrat.....qui revient pour eux à rogner sur les profits qu'ils tiraient par le passé de leurs contrats d'entretien.