
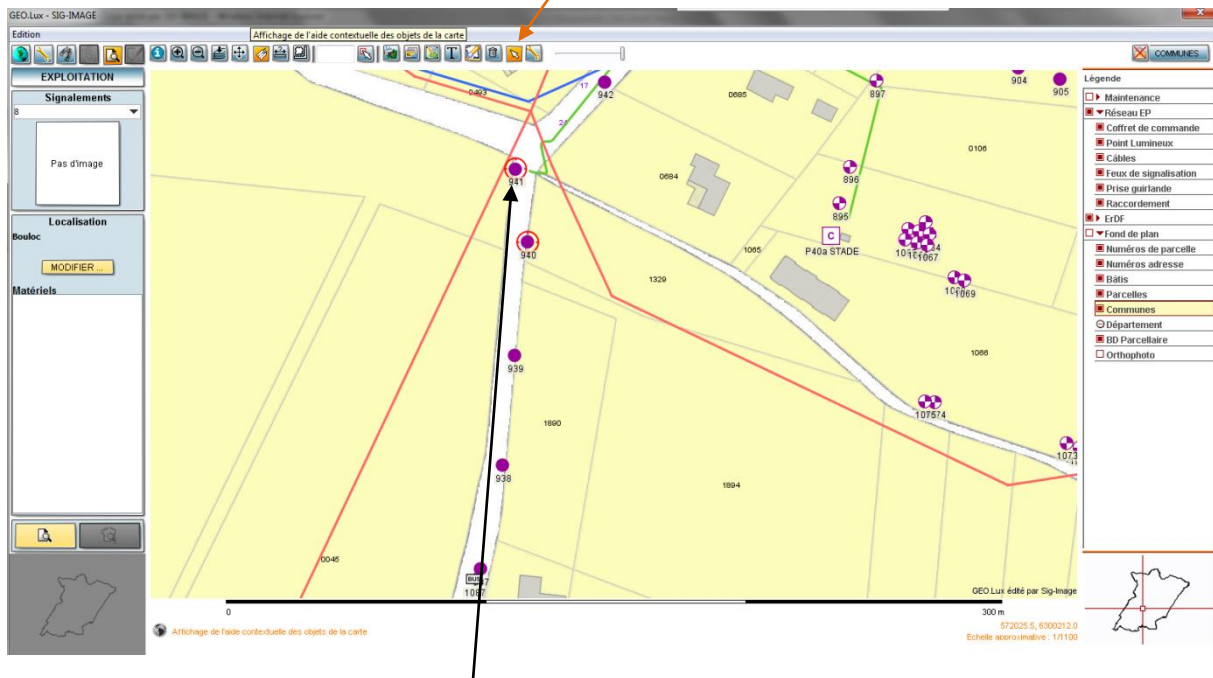



## DECLARATION DES PANNES ECLAIRAGE PUBLIC SUR LA CARTOGRAPHIE

### 1. Signalement sur la cartographie

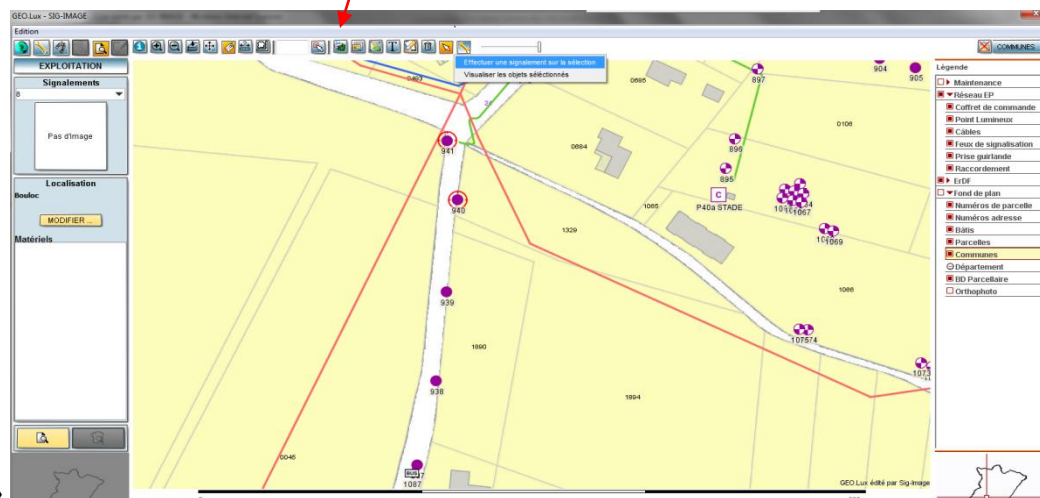
Pour signaler une panne sur un objet réseau, cliquer sur l'icône « Sélectionner »  dans le menu puis avec un seul clic se positionner sur le ou les éléments en panne.



Les éléments défectueux sont entourés d'un rond rouge.

Puis à l'aide de l'icône « Actions sur les objets sélectionnés » , choisir « Effectuer un signalement sur la

sélection ».



## 1.1 Fiche de signalement :

L'outil SIG vous propose de renseigner la fiche de signalement :

Sur cette fiche, il faut renseigner l'ensemble des champs des cadres « Détails du signalement », « Informations » et « Description de la panne », à savoir :

### Détails du signalement :

- Niveau d'urgence : normal/urgent (va définir le délai d'intervention, voir tableau récapitulatif des délais en fin de document). **ATTENTION : par défaut le niveau « normal » est présélectionné. Si vous souhaitez une intervention en urgence sous 4 heures (astreinte), vous devez sélectionner le niveau « urgent » et choisir absolument une cause de panne dans la liste proposée.**

**IMPORTANT :** le niveau « URGENT » est à réserver aux incidents et pannes présentant un caractère de dangerosité pour les biens et les personnes (risque d'électrocution ou d'incendie, obstacle sur la voie publique, risque de chute...).

### Informations :

- Signalement effectué par : choisir selon sa catégorie
- Contact : nom de la personne ayant signalé la panne
- Téléphone : tél de la personne ayant signalé la panne
- Demande effectuée via : moyen dont on a eu connaissance de la panne (tel, fax, mail, ...)

### Description de la panne :

- Type de panne : état de l'élément en panne (clignote, éteint, autre)
- **Cause de la panne (Impératif pour bénéficiaire d'une intervention sous astreinte)**
- Description de la panne : y mentionner éventuellement des observations

### Onglet « En panne »

Dans cet onglet figure tous les éléments que vous avez déclarés défectueux.

### **Onglet « Intervention »**


Dans cet onglet figurera les détails de l'intervention faisant suite à votre signalement. Ce détail d'intervention apparaîtra après passage de l'entreprise d'entretien. Le détail de chaque intervention apparaîtra en historique de l'onglet « Maintenance » des fiches point lumineux.

### **Onglet « Documents » et « Notes »**


Vous pourrez visualiser dans ces onglets tous les documents et commentaires liés à l'intervention (après saisie par l'entreprise ayant réalisé le dépannage).

#### **1.2 Rajout d'éléments en panne**

Vous avez toujours la possibilité de rajouter des éléments d'éclairage public en panne à celui déjà déclaré.

Pour cela, cliquez sur le bouton « ouvrir l'arbre réseau »  qui se trouve en bas à droite de votre écran et sélectionnez les éléments à déclarer.


#### **1.3 Suppression d'éléments en panne**

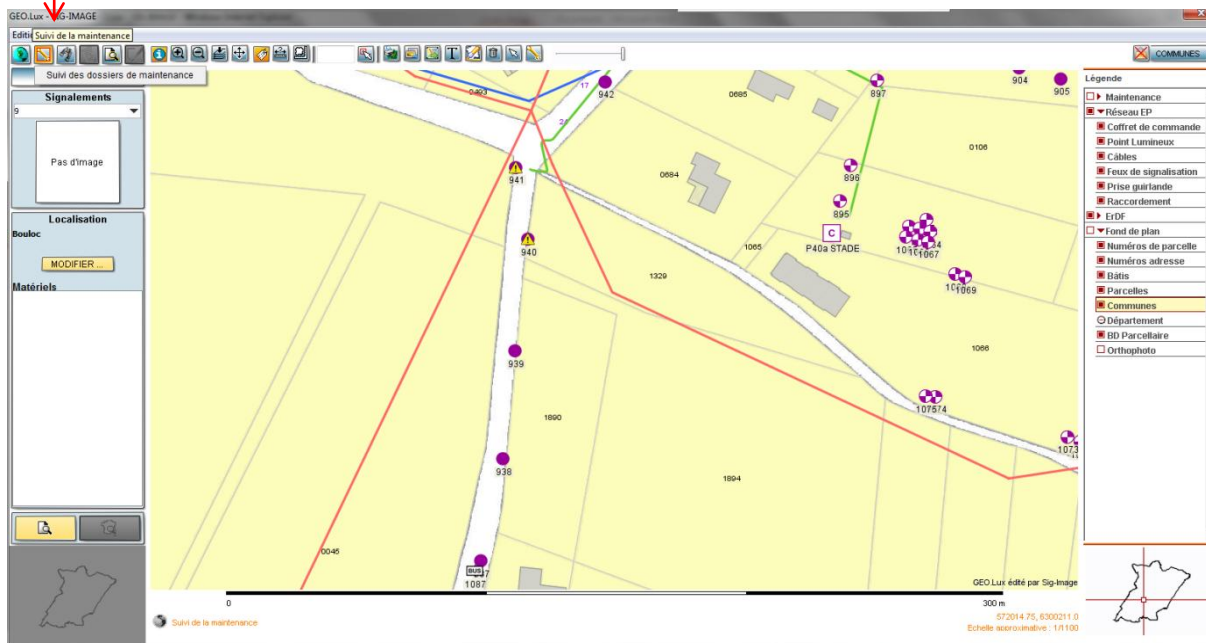
Vous avez également la possibilité de supprimer un élément dans cet onglet en le sélectionnant et en cliquant sur la croix rouge en bas à droite. 

**Une fois la fiche de signalisation renseignée, vous devez la valider.** 

Après validation, un message de confirmation vous sera transmis sur votre adresse de courrier électronique.

## 1.4 Consultation/modification d'une fiche de signallement

Pour accéder aux signalements, sélectionnez « suivi des dossiers de maintenance » dans le menu « suivi de la maintenance ». 



Vous pouvez alors :

- ✓ consulter les détails d'un signalement que vous avez effectué,
- ✓ modifier un signalement en rajoutant des éléments oubliés (modification possible tant que le signalement n'a pas été pris en compte par l'entreprise),
- ✓ consulter le rapport d'intervention saisi par l'entreprise d'entretien.

## 2. Suivi du traitement de la déclaration

Code	Commune	Rue	Date signalement	Etat
SIG-3690582	Boulac		20/06/2011	Signalé par INEO
SIG-3690524	Castelnau-d'Estrétefonds		20/06/2011	Signalé par NC
SIG-3690522	Bruguières		20/06/2011	Signalé par NC
SIG-3690596	Boulac		21/06/2011	Signalé par NC
SIG-3690700	Boulac		22/06/2011	Signalé par INEO
SIG-3690708	Boulac	*CHEMIN DES JONQUILLES	22/06/2011	Signalé par Mairie
SIG-3690590	Boulac		20/06/2011	Pris en compte par CITEOS-TEC1 le 20/06/2011
SIG-3690626	Castelnau-d'Estrétefonds		20/06/2011	Pris en compte par Sylvain le 20/06/2011
SIG-3690680	Castelnau-d'Estrétefonds		20/06/2011	Pris en compte par CITEOS-TEC1 le 20/06/2011
SIG-3690698	Boulac		22/06/2011	Pris en compte par CITEOS-TEC1 le 22/06/2011

Dans le suivi de la maintenance figure toutes les déclarations effectuées en fonction de leurs niveaux de traitement par l'entreprise.

### Votre déclaration figure sur fond de plan blanc

A cette étape, le signalement de la panne a été fait à l'entreprise d'entretien mais n'a pas encore été pris en compte.


Vous avez encore la possibilité de modifier votre déclaration.

Dans la cartographie, le symbole  figure sur l'élément déclaré en panne.

### Votre déclaration apparaît sur fond vert clair

Le signalement a bien été pris en compte. L'état apparaît comme « pris en compte ». L'entreprise a bien été informée de la panne que vous avez signalé.

Lorsque l'état apparaît comme « intervention planifiée », cela signifie que l'entreprise a ouvert un bon d'intervention et programmé la date à laquelle elle réalisera le dépannage. Vous pouvez alors consulter la fiche d'intervention pour connaître la date prévue.

Dans la cartographie, le symbole  figure sur l'élément déclaré en panne.

### Votre déclaration apparaît sur fond bleu foncé

L'intervention est réalisée.

La cartographie est mise à jour.

Le rapport d'intervention est consultable en double cliquant sur la ligne. Celui-ci vous informe des opérations de réparation effectuées par l'entreprise.

L'historique de la maintenance a été mis à jour dans l'onglet « maintenance » des éléments qui ont fait l'objet du dépannage.

Votre déclaration apparaît sur fond rose

Le délai d'intervention autorisé en fonction du niveau d'urgence que vous avez choisi est dépassé.  
Une relance pourra être adressée à l'entreprise qui s'expose alors à des pénalités de retard.

## Rappel sur les délais d'intervention autorisés :

	<b>FEUX</b>	<b>EP (soit PL, coffret, prises guirlandes)</b>
<b>Normal</b>	24 heures quelque soit le feu	- 7 jours si coffret alimentant moins de 10 pl, guirlande ou pl jusqu'à 10 unités - 24 heures si ensemble de plus de 10 pl ou coffret alimentant plus de 10 pl
<b>Urgent</b>	4 heures (si la personne qui réalise le signalement choisit « urgent » dans le type de délai de la fiche signalement)	4 heures (si la personne qui réalise le signalement choisit « urgent » dans le type de délai de la fiche signalement)

**ATTENTION : le niveau « URGENT » est à réserver aux incidents et pannes présentant un caractère de dangerosité pour les biens et les personnes (risque d'électrocution ou d'incendie, obstacle sur la voie publique, risque de chute...).**