

Gérer une urgence technique

Dans l'urgence, la mauvaise décision n'est pas d'agir trop vite. C'est d'agir sans tracer ce qu'on fait.

Public : syndics professionnels, gestionnaires, conseils syndicaux.

Mise à jour : juillet 2026 · **Page web :** evoltech.biz/guides/gerer-une-urgence-technique

Le problème

Un appel à 18h : une allège menace de tomber, un ascenseur est bloqué, une canalisation lâche en sous-sol. Il faut décider tout de suite, sans devis, sans vote, et parfois sans savoir qui paie.

Le risque n'est pas de dépenser. Il est de faire intervenir sans tracer : pas de photo avant intervention, pas d'écrit sur ce qui a été décidé et pourquoi. Six mois plus tard, la dépense est contestée en assemblée et plus personne ne peut reconstituer la chaîne des décisions.

À retenir en trois points

1. **Séparer la mise en sécurité du reste.** Écarter le danger est une chose ; réparer en est une autre. Les deux n'ont ni la même urgence, ni le même circuit de décision.
2. **L'urgence ne dispense pas de l'écrit.** Photo, horodatage, note de décision : trois minutes sur place valent six mois de discussion évitée.
3. **Le provisoire doit avoir une date de fin.** Un étalement « temporaire » posé et oublié devient un sujet d'assemblée générale deux ans plus tard.

Les étapes

1. Qualifier le risque avant de qualifier les travaux

Y a-t-il un risque pour les personnes ? Pour le bâti ? Ou seulement une gêne d'usage ? Un ascenseur en panne est une gêne ; une allège qui se descelle au-dessus d'un trottoir est un risque. La réponse détermine tout le reste.

2. Mettre en sécurité, et rien de plus

Périmètre de sécurité, étalement, coupure d'alimentation, bâchage. L'objectif est d'écarter le danger, pas de réparer. Une mise en sécurité bien faite fait retomber la pression et rend possible une décision réfléchie.

3. Photographier avant, pendant, après

C'est la pièce qui manque toujours. Les photos datées documentent l'état initial, ce qui justifie l'intervention et ce qui a été fait. Sans elles, aucun assureur ni aucune assemblée ne peut vérifier quoi que ce soit.

4. Écrire la décision, même en trois lignes

Qui a décidé, quand, sur quel constat, avec quel périmètre et quel coût estimé. Une note courte envoyée le soir même vaut mieux qu'un rapport parfait rédigé trois semaines plus tard.

5. Distinguer le conservatoire du définitif

Les travaux conservatoires écartent le danger. La réparation définitive se chiffre, se compare et se décide selon le circuit habituel. Confondre les deux, c'est engager une dépense lourde sans base de comparaison.

6. Programmer la sortie du provisoire

Dès la mise en sécurité, fixer une date de diagnostic et une échéance de traitement définitif. Sans cela, le provisoire s'installe et le dossier retombe au prochain incident.

Ce qu'il faut réunir dès la première heure

- ☐ Des photos datées de l'état constaté, avant toute intervention.
- ☐ La nature exacte du risque et la zone concernée.
- ☐ Le nom de la personne qui a constaté et l'heure du constat.
- ☐ Le contrat d'entretien concerné, s'il en existe un (ascenseur, chaufferie, toiture).
- ☐ Le contrat d'assurance de la copropriété et les coordonnées du courtier.
- ☐ Les coordonnées des occupants directement exposés.

La checklist de l'intervention d'urgence

- ☐ Le danger est-il écarté pour les personnes ?
- ☐ Le périmètre de sécurité est-il matérialisé et tient-il la nuit ?
- ☐ Les photos de l'état initial sont-elles prises et datées ?
- ☐ La décision d'intervenir est-elle écrite quelque part ?
- ☐ Le périmètre de l'intervention est-il limité au conservatoire ?
- ☐ Les occupants exposés sont-ils prévenus ?
- ☐ L'assureur est-il informé si le sinistre peut être garanti ?
- ☐ Une date de diagnostic est-elle fixée ?
- ☐ Une échéance de traitement définitif est-elle posée ?

Les erreurs fréquentes

- ☐ Lancer la réparation définitive dans l'urgence, sans comparaison ni chiffrage.
- ☐ Intervenir sans photo de l'état initial : la preuve du désordre disparaît avec la réparation.
- ☐ Laisser le périmètre de sécurité sans surveillance ni date de fin.
- ☐ Oublier de déclarer à l'assurance un désordre potentiellement garanti.
- ☐ Ne pas informer les occupants, qui découvrent l'intervention en rentrant chez eux.
- ☐ Traiter le symptôme visible sans jamais chercher l'origine.

Ce qu'il faut transmettre aux copropriétaires

Un message court le jour même : ce qui s'est passé, ce qui a été fait pour écarter le danger, ce qui reste à faire et sous quel délai. L'absence d'information transforme un incident maîtrisé en rumeur, et la rumeur en dizaines d'appels au cabinet.

Le rôle d'EVOLTECH

EVOLTECH organise les interventions d'urgence et les travaux conservatoires en copropriété à Marseille et à Avignon. Constat photographique, mise en sécurité par les entreprises spécialisées mobilisées, note de décision écrite, puis chiffrage du traitement définitif. Le syndic garde un interlocuteur unique.

07 83 19 82 05 · contact@evoltech.biz · evoltech.biz

Avertissement. Cette fiche fournit une information générale à la date indiquée. La situation de chaque copropriété doit être analysée selon son règlement, les décisions votées, les contrats, les diagnostics, les assurances et les règles applicables. Elle ne remplace pas un avis juridique, une expertise, une maîtrise d'œuvre ou une étude réglementaire.