

Guide des Services de gestion des immeubles

Version 5.1 2020-01-31



Table des matières

- 3 Services de gestion des immeubles d'IO
- 5 LSGI d'IO Web
- 6 Téléphone
- 7 Processus de production d'une demande de service
- 8 LSGI d'IO Directives pour le Web



Ligne des Services de gestion des immeubles d'IO

La ligne des Services de gestion des immeubles d'IO (LSGI d'IO) est un système de demandes de service dans une installation à l'intention de toutes les propriétés gouvernementales possédées et louées qui font partie du portefeuille général de biens immobiliers (PGBI).

La LSGI d'IO est un service bilingue, accessible tous les jours, 24 heures sur 24. À l'heure actuelle, les clients peuvent appeler la LSGI d'IO par les moyens suivants:



Web

https://IOPropertyServices.cbre.com



Téléphone +1 (877) 590-5090



Tableau de référence pour les demandes de service

Le tableau ci-après fournit des exemples pour vous aider à déterminer la méthode la plus efficace pour présenter une demande de service et accéder à la LSGI d'IO.

| LSGI d'IO - Web | Téléphone +1 (877) 590-5090 | Composez le 9-1-1 |
|--|---|--|
| Demandes de service courantes | Demandes de service urgentes | Urgence |
| La LSGI d'IO – Web ne traite pas les demandes urgentes. | Les demandes par téléphone seront gérées par le représentant du soutien à la clientèle. | Dans l'éventualité d'une urgence qui concerne une question de santé ou de sécurité qui met la vie en danger, composez le 9-1-1. |
| Exemples: | Exemples: | Pour toutes les urgences |
| Nettoyage | Alarmes | liées aux immeubles, il est |
| Aménagement paysager | Pannes | recommandé d'appeler aussi la |
| Réparation d'ascenseurs | Inondations et fuites | LSGI d'IO lorsqu'il est possible |
| Lumières intérieures – Réparation / | Personne coincée dans un | de le faire en toute sécurité. |
| Remplacement | ascenseur | |
| Portes – Réparation / | | |
| Remplacement | | |

Trop chaud / Trop froid



LSGI d'IO – Web

Il s'agit de la méthode privilégiée pour présenter une demande de service courante.

Voici le lien pour le site Web: <u>https://IOpropertyservices.cbre.com</u>

La LSGI d'IO – Web est un outil de demandes de service en ligne facile à utiliser que les clients peuvent utiliser pour créer et suivre une demande de service qui concerne une question liée aux immeubles. La LSGI d'IO – Web élimine la nécessité d'appeler la LSGI d'IO pour des questions non urgentes en permettant aux clients de soumettre leur demande en ligne.

Avantages d'utiliser la LSGI d'IO - Web

- L'interface de la LSGI d'IO Web a été mise à niveau et accroît l'efficacité du processus.
- Elle saisit l'information directement auprès du requérant.
- Elle est pratique, conviviale et rapide.
- Les demandes de service sont réparties immédiatement.
- L'utilisateur peut suivre l'état de ses demandes de service sans égard à la façon dont elle a été présentée.
- Des rapports peuvent être produits que les clients peuvent utiliser.



Téléphone

La LSGI d'IO offre un service bilingue, accessible tous les jours, 24 heures sur 24 pour signaler une demande de service urgente. +1 (877) 590-5090

Dans l'éventualité d'une urgence qui concerne une question de santé ou de sécurité qui met la vie en danger, composez le 9-1-1.

Pour les questions urgentes liées aux immeubles, la LSGI d'IO est constituée d'une équipe de préposés des services à la clientèle (PSC) qui ont été formés pour gérer les demandes de service liées aux immeubles. Lorsque votre appel est effectué, vous serez mis en communication avec un PSC qui :

- vous aidera à gérer la demande de service;
- comprendra et aidera à définir les détails du problème;
- vous fournira un numéro de demande de service afin que vous puissiez suivre l'état d'avancement de votre demande de service;
- gérera toutes les préoccupations de suivi liées aux travaux pour s'assurer qu'ils ont été réalisés à votre entière satisfaction.

Lorsque vous appelez, veuillez avoir l'information qui suit en votre possession :

- Ville
- Adresse
- Nom de l'immeuble
- Courriel

Remarque: Si votre appel concerne un immeuble qui ne correspond pas à celui défini dans votre profil, veuillez le mentionner au préposé des services à la clientèle qui gère l'appel.

Processus de production d'une demande de service

La nature de la demande déterminera généralement le délai de réponse.

- Demande de service urgente le délai de réponse type serait de 0,5 à 2 heures (en personne).
- Demande de service courante le délai de réponse type serait de 2 à 9 heures (heures d'ouverture).

Note: a notification will be sent by email following the submission of the request. Please refer to the target response and completion date of the request in the notification email.





LSGI d'IO – Directives pour le Web

Inscription et connexion d'un nouvel utilisateur

Inscription

Saisissez votre adresse de courriel dans la case applicable. Les identifiants de connexion de la LSGI d'IO – Web seront envoyés immédiatement aux nouveaux utilisateurs par courriel. Un format de mot de passe valide comprend au moins dix caractères, aucun espace, un chiffre, une minuscule, une majuscule et un caractère spécial (!@#\$%^&+).

Remarque: pour des raisons de sécurité, les utilisateurs seront invités à mettre à jour leur mot de passe tous les 90 jours ou lors de leur prochaine connexion.

Connexion

Si vous êtes déjà inscrit, veuillez saisir votre adresse de courriel et votre mot de passe valides du gouvernement. Si un utilisateur a oublié ou perdu son mot de passe de connexion, il suffit de cliquer sur lien « Mot de passe oublié? » pour que votre mot de passe soit réinitialisé et qu'il vous soit envoyé à l'adresse de courriel correspondante.



Page d'accueil

Demandes de service récentes : Les utilisateurs verront une liste de demandes de service récentes dans la page d'accueil.

Demandes rapides : Les options « Demande rapide » figurent dans le coin gauche de la page d'accueil. Pour créer une demande, vous serez dirigé vers un processus de soumission d'une demande de service en trois étapes.

Demandes : Autrement, si votre demande ne correspond pas à aucun critère des « Demandes rapides », cliquez sur le bouton « + Demande » dans le coin supérieur droit de la page d'accueil.

Profil de l'utilisateur : Vous pouvez consulter ou modifier votre profil et les paramètres en sélectionnant le cercle avec votre initiale (dans le coin supérieur droit).

Remarque: Demande de service = Demande de travail.

| 😋 🔿 👔 https://www.maintataamaagu.com/01000000055/arvice/baywatiritary/and.ary/Marus 92743/syd14743454019 | | | | |
|--|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|------------|
| | www.astortorto | 5 Division Differ Date for | - 0 | × o d B |
| infrastracture Ontario | | | | |
| Services de gestion d'immeubles | | | + finquest | × |
| A If your work order requires immediate attention or is an EMERGENCY, p | lease call 877.590.58991 | | Weicome Tingfin | ng Xu |
| Create Work Order | | | Fields marked with an * are requi | uined. |
| Invade LightColl Ton Cold Ton Cold | | | | |
| Cean . And T I Willy Addition | | | | |
| 2 Teolife Name: | | | | |
| Tao Cold Contart Name: | Postel Block | | | |
| Oversee Light Out Trigging To | 418575648 | | | |
| M Card Access Report Phone Number: | | | | |
| Austral/Charling Other | | | | |
| Ceaning Uptohiny Coaning Uptohiny | | | | |
| Step 2 - Define Problem Location and Classification | | | | |
| Building Search: 0 | | | | |
| / Infector Expert | | | | |
| *Region, City O | | | | |
| CER, Tourie | ~ | | | |
| 'Guilding: O | | | | |
| 1 Oundes Sk W-870742 | ~ | | | |
| *Roori Pit Only | * | | | |
| *Room: | | | | |
| | | | | |
| Step 1 - Verify Account | | | | |
| | | | | |
| Profile Name: | | | | |
| tingting xu@infrastructureontario.ca | | | | |
| Contact Name: | | Contact Phone: | | |
| Tingting Xu | | 4165775648 | | |
| | | | | |
| Phone Number: | | | | |

Créer une demande de service

Étape 1 : Vérifier le compte

Confirmez que votre nom de profil, le nom de votre personne-ressource et votre numéro de téléphone sont corrects; apportez des changements, s'il y a lieu.

Remarque: il s'agit de changements temporaires qui ne concernent que cette demande. Si les numéros ou le nom doivent être changés de façon permanente, ils doivent être modifiés dans votre profil.

| 🗲 🔿 👩 taga //www.maintosemaag.com/1000000055 | Second agreeming and agrid hours SP250-galanzistic SP3(gravularSP3777 $D=0.6$ | O Norse CES × 💽 | | - ø × ⊚☆⊕ | |
|--|---|--|--|--|--|
| Children Chi | Work Colem | | + Breguret | | |
| i kusis Lyktbut ∦ Dusinin ∦ Cons. | ng Search: O | Poblem Dearch O | | | |
| Treatment Weatherson | an, Cay: O | Classification Group: Mantenance & Repair | | ~ | |
| Two Cold Columna | , renove lang: © | Classification Sub Group Hind Pointer | | - | |
| Cont Across Repard Sectoral Cleasing Other Plant | 9 19 | Temperature Tee Cold | | | |
| Cleaning Algeboldery Room | R: | | | | |
| Clean CorperPlaces | | • | | | |
| Class Carpethion | sa within Area G Inter Seadown | • | | | |
| Consequence Sections | en etten Anne C | • | | | |
| Conservation Cons | na vehicular () see to hardware see to | • | | | |
| If the spectrum If | na valito Asa e International International International International Classification Dubling Search: • | • | Problem Search: @ Temporalars Teo Co | | |
| C Anna agunda C Anna agunda Anna | mente Anna Caracteria de la contra de la con | v | Problem Search: ① Trenpundent Fice Circ * Castandication Composition | | |
| C and appendix of the second o | In white A let a l | • | Patient Search C Trepresents To Co Classification Group Mathematical Representations | od er Grage | |
| C and applied of the stands of | In which can be been to be been t | • | Profess Statch @ Temportune Tao Co Classification One demonstration Strap Classification bible instic | а а а а | |
| C Market and C Ma | na value () see the second second Research Step 2 - Colline Problem Location and Classification Second Research () Second | · | Problem Search @ Transundant Trac Co destinition of Ora Materianance & Roge • Classification bio • Classification bio • Classification bio • Classification bio • Problem: • Trapentine Trac Co | ad ad ad ad ad ad | |
| If the spectrum of the spectrum | ne veter Ausse de en en transme en le Neterral en le Neter | · | Problem Search @ Temperature Trac Co Cassification Group Materianea & Rep | ad e • cong | |
| C State particular in the second seco | an antice of the second of the | | Poten Search Terrenation Teo Co Cassification Ore Cassification Ore Manaseous Altra Cassification blo inscl Prependers Teo Co V V | al and | |

Étape 2 : Définir le lieu du problème et la

L'information sur le lieu sera implicitement le lieu indiqué dans votre profil; changez cette information s'il le faut. Utilisez les onglets de défilement ou la fonction de recherche (« Recherche d'un immeuble » – en saisissant l'adresse ou le « Numéro d'immeuble ») pour sélectionner votre ville, votre immeuble, l'étage et la pièce.

Utilisez le champ « Lieu dans le secteur » pour fournir des détails supplémentaires concernant l'emplacement du problème (p. ex. dans un bureau donné [bureau de Karen] ou section de l'étage [côté nord-ouest]).

Si vous n'utilisez pas l'option « Demande rapide », veuillez faire une recherche en saisissant le problème et en sélectionnant ensuite la description qui correspond la mieux au problème à partir des onglets de défilement. Par exemple :

- Réparation d'un ascenseur
- Réparation à la surface extérieure d'un immeuble
- Problème d'écran ou de projecteur dans la salle de conférence
- Problème dans les allées ou le stationnement

| frastructure Onlarie operty Services | ashboard Work Orders | | + Repeat | • • 1 | |
|---|---------------------------------------|----------|---------------------------|--------------|--|
| immeubles | | | | - H. | |
| REQUESTS | | | | | |
| nide LightDut | *Region, City: CCX, Noveme | * | | | |
| Bean : extreme Westroom | *Building: 0 | | | | |
| oo Hot | 1 Dundes St W-ENTRQ | ~ | | | |
| ee Cold | *Reor: | | | | |
| urside Light Out | Prov 22 | • | | | |
| ard Access Request | FROM: | * | | | |
| entertal Creasing Other | Location within Arre: 0 | | | | |
| Searing Opholatory Chairs | | | | | |
| kan Carpetificon | | | | | |
| leasing - Windows | Sitep 3 - Previde Request Description | | | | |
| | "Problem Description: 0 | | | | |
| | Tex Cell | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | U.S. | Mise | |
| | Recent Requests O | | | 8 | |
| Type here to search | i o e m m 💀 🖩 e 🤹 🤹 🗞 | 3 | ~ ₩ J ⁴ 🖂 D6 , | 1057 AM | |
| | | | | | |
| _ | | _ | | | |
| | | | | | |
| _ | | | | | |
| Step 3 - | Provide Request Description | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Étape 3 : Fournir une description de la demande

Décrivez les travaux à effectuer dans la case de description. Cette information sera répartie au gérant des installations, au technicien ou au fournisseur qui s'en occupera. Cliquez sur le bouton « Créer » lorsque vous avez terminé de saisir les détails de votre demande afin de la soumettre.

| CUICK REQUESTS | 8 Work Orders | Y, please call \$77.500.50001 | | | + Rogert 1 T |
|----------------------------|---|--|---------------------------|--------------|---|
| Work Lipscort | ix Order Created Successfully | | | Work | k Order Number: C2118968 |
| ∦ Cem. | | | | | |
| Residence Westercom | | | | | |
| 2 Teo Cold | | s | uccess | | Work Order Number: C21189 |
| Overside Light Over | four request has been successfully created and dispatched with work o | rder number: C2118558. | | | |
| 👹 Card Access Report | lease make note of the Work Order Number for reference should you | reed to contact sameone about it at a later time, or review it online. | | | |
| A Juniticial Chaning Other | 'ou can also use the Work Order History feature of this website to look | up your past work orders. | Proce Number | Benine, City | |
| Channing Stylindaruy | 22118958 | Tingting Xu | 4165775648 | CEN, Toronto | |
| Clean Carpet/Floors | luiding: I Dundas St W-870742 | Floor: Floor 22 | Room: Conference Rooms | Location: | |
| 🐇 Cleaning - Windows | hobiem Description: | | | | |
| / Instantion Respense | HVMC - Teo Cold > Teo Cold - text | | | | |
| | | | | | the second se |
| | | | | | Add Allackneed |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| · Type nere to search | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Confirmation de la création d'une demande de service

Après avoir cliqué sur « Créer », votre demande de service sera enregistrée dans le système de la LSGI d'IO – Web. La demande de service sera répartie automatiquement au fournisseur des services Gestion des immeubles d'IO afin que les travaux soient évalués et réalisés.

Le numéro de votre demande de service figurera dans le coin supérieur droit de votre écran. Si vous souhaitez ajouter des photos ou des documents pertinents, cliquez sur le bouton « Ajouter des pièces jointes » qui se trouve dans le coin inférieur droit de la page de confirmation. Un courriel de confirmation de la demande de service sera envoyé avec l'information sur la demande, la réponse et la date d'achèvement cible.

| File Edit View Far | Jetail: × U | | | | |
|---|---|---|---|-----------------------|----------------------------------|
| - MACRES (1) (1) | orites Tools Help | | | | |
| 10 millione of ca | Era - more manage an manage | ~ | | | |
| Property S Services de d'immeuble | re Ontario irvicos Dashboad gestion is | Work Orders | | | + Request A |
| | A it your | work order requires URGENT attention, plu | ease call 877.590.5090. In the event of an EMERGE | NCY, please call 9111 | Welcome Alison D |
| QUICK REQUE | View W | ork Order Detail 🚯 | | | Fields marked with an " are requ |
| 🌞 Inside Light | or . | | | | |
| 💕 Clean - | | | * Enter V | fork Order Number: | |
| RestroomW | shroom | | | | View Order |
| 👔 Too Het | | | | | |
| Too Celd | | | | | |
| 🐐 Outside Ligt | tOut | | | | |
| 🔉 Card Access | Request | | | | |
| | Nation Other | | | | |
| | | | | | |
| Cleaning-Up JChairs | oistery | | | | |
| 📇 Clean Carpe | Picers | | | | |
| 📣 Cleaning - W | Indown | | | | |
| https://mainstreamsas | p.com/PRD00520CRS/Dashboard.aspx | | | | |
| E О Туре I | ere to search | 0 🖽 🚍 🌖 🥭 | 🤹 🗞 🤻 🚳 🔹 🖞 | i 🕸 📲 😑 🧏 | g ⁰ ^ 💊 🗟 40 💌 300 PM |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | _ | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Consulter et suivre une demande de service

Consulter l'historique : Une fois votre demande de service saisie dans le système de la LSGI d'IO – Web, vous pouvez suivre l'état d'avancement des travaux ou toute autre demande de service saisie antérieurement en utilisant le lien « Historique des demandes de travail ».

Consulter une demande de service : Sous l'onglet « Consulter une demande de travail », saisissez le numéro de la demande de service pour consulter les détails et l'état. Veuillez vous assurer d'avoir ajouté le préfixe « C ».

D'autres demandes de renseignements concernant l'état d'une demande de service peuvent être transmises à la LSGI d'IO au : +1 (877) 590-5090.

Remarque: Demande de service = Demande de travail.