

Délais de réponse initiaux prévus des Immeubles

Note : Le temps de réponse initial fait référence au temps nécessaire aux immeubles pour intervenir. Il ne fait pas nécessairement référence au temps d'intervention total nécessaire pour réparer ou résoudre définitivement l'incident ou la demande de travaux (en particulier pour les niveaux de priorité 1 à 3).

Révisé : 2023-05-18

Niveaux	Niveau de priorité 1 - Urgence Intervention immédiate requise (bris) Toutes les urgences de niveau de priorité 1 doivent être signalées par le centre d'appels au 613-562-5800, poste 2222.	Niveau de priorité 2 - Même jour Réponse le jour même (bris)	Niveau de priorité 3 - Dans un délai d'une semaine Réponse dans un délai de 1 à 7 jours civils (bris)	Niveau de priorité 4 - Travaux planifiables Réponse dans les 7 à 30 jours civils
Définitions	Le niveau de priorité 1 comprend tout incident ou demande de travail qui, s'il n'est pas traité immédiatement, peut représenter une menace importante pour la santé et la sécurité des personnes ou peut avoir un coût élevé pour l'Université.	Le niveau de priorité 2 comprend tous les incidents ou demandes de travail qui ne constituent pas une menace immédiate pour la santé et la sécurité des personnes mais qui affectent généralement le fonctionnement quotidien, la perturbation de l'enseignement, les activités de recherche ou l'image ou la réputation de l'université ou qui peuvent constituer une menace majeure pour la sécurité des biens de l'université. Si cela est raisonnable, ces demandes peuvent être traitées le jour ouvrable suivant.	Le niveau de priorité 3 comprend tous les incidents ou demandes de travaux qui ne constituent pas une menace immédiate pour la santé et la sécurité des personnes, qui ont un impact localisé sur les opérations quotidiennes, l'enseignement, les activités de recherche ou qui constituent une menace mineure pour la sécurité des biens de l'université.	Le niveau de priorité 4 comprend tout travail planifiable ou tout travail esthétique ainsi que tout travail nécessitant la commande de matériel.
Exemples	<ul style="list-style-type: none"> • Alarme de gaz dans un laboratoire • Alarme de monoxyde de carbone (CO) dans un garage • Alarme d'un panneau incendie sonnant • Blocage de l'ascenseur • Déversement de produits chimiques • Fuite de gaz (ex. : ammoniac, gaz naturel, liquides inflammables) • Incendie ou explosion • Inondation (y compris le débordement des toilettes) • Mécanismes de verrouillage défectueux ne permettant pas la sortie ou l'entrée d'une résidence ou d'un bâtiment • Odeur de gaz / Fumée • Panne d'électricité dans un bâtiment • Risque d'électrocution pour les personnes • Trottoir glacé / risque de trébuchement 	<ul style="list-style-type: none"> • Alarme anti-intrusion défectueuse • Chasse d'eau coulant sans arrêt dans les toilettes ou les urinoirs • Coupe de cadenas de vélos • Débordement des déchets/recyclages dans les espaces publics (intérieur ou extérieur) • Disjoncteur électrique déclenché • Distributeurs de savon, de serviettes en papier ou de papier hygiénique défectueux (s'il n'y en a pas d'autres dans la salle de bain) • Dôme sportif (air statique faible) • Dysfonctionnement du téléphone d'urgence / du bouton de panique • Enlèvement de graffitis (offensifs) • Enlèvement des accumulations de neige ou de glace suspendue à un édifice • Entrainement à fréquence variable (EFV) défectueux/déclenché • État des toilettes ou absence de savon ou de papier • Fuite ou déversement mineur d'un liquide non dangereux • Le voyant des filtres des fontaines à eau est rouge • Mécanismes de verrouillage défectueux ne permettant pas la sortie ou l'entrée d'une zone • Nettoyage de fluides corporels ou de déversements • Opérateur de porte accessible • Osmose inverse en panne • Panneaux de signalisation manquants ayant un impact sur la sécurité • Pas de chauffage / refroidissement • Pas de refroidissement des patinoires • Pas de ventilation • Pas d'eau chaude domestique • Problème d'ascenseur • Problème de chlore dans l'eau de la piscine • Problème de génératrice d'urgence • Problème de hotte aspirante • Problème d'éclairage (la pièce entière est affectée) • Problèmes d'alarme de température dans une salle de classe, un laboratoire, une voûte électrique ou une salle de serveurs. • Risques liés aux terrains comme des risques de trébuchement, des branches ou des arbres cassés • Robinet, toilette ou urinoir qui fuit • Toilettes/évier bouchés 	<ul style="list-style-type: none"> • Alarme de porte • Alarme pour dioxyde de carbone (CO2) • Articles d'expédition volumineux sur les quais de chargement • Contrôle de la vermine • Demande de service de nettoyage général • Distributeurs de savon, de serviettes en papier ou de papier toilette manquants ou défectueux (s'il y en a plus d'un dans les toilettes) • Distribution du courrier et des colis aux clients du campus • Enlèvement de graffitis (non offensifs) • Équipement bruyant • Filtres de fontaines à eau dont le voyant est jaune • Horaire de nettoyage manqué • Horaire de ventilation • Lumière vacillante • Perte de clés ou de clés fob • Problème avec l'air comprimé • Problème de ferme-porte • Problème localisé au niveau de la vapeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Clés ou clés fob supplémentaires requis • Déchets spéciaux / besoins de recyclage • Demande de devis • Demande de mise hors service • Demande de permis de travail à chaud • Déplacement de meubles • Entretien préventif • Installation de stores • Installation d'équipements temporaires • Installation d'œuvres d'art • Installation d'un événement (intérieur ou extérieur) • Livraison/récupération d'équipements, de machines ou de gros articles • Mesure du débit d'air • Problème de tuile de plafond • Problème de porte d'armoire • Problème de revêtement de sol qui n'affecte pas la circulation • Problème d'éclairage qui n'affecte pas le fonctionnement quotidien • Problème d'horloge • Ramassage de déchets confidentiels • Remplacement de meubles cassés • Rapiécer et peindre • Restauration après sinistres • Installation ou remplacement d'une signalisation générique • Tableau blanc / écran de télévision

Proposed Facilities Initial Response Time

Note: Initial response time refers to the time required for Facilities to intervene. It does not necessarily refer to the total intervention time required for permanently fixing or resolving the incident or work request (in particular for priority levels 1 to 3).
Last revised: 2023-05-18

Levels	Priority Level 1 - Emergency Immediate response required (Break-in) All priority Level 1 Emergencies need to be reported through the call centre at 613-562-5800 ext. 2222.	Priority Level 2 - Same Day Same day response (Break-in)	Priority Level 3 - Same Week 1 to 7 calendar days response (Break-in)	Priority Level 4 - Plannable Work 7 to 30 calendar days response
Definition	Priority level 1 includes any incident or work request, if not dealt with immediately, may represent a significant threat to the health and safety of individuals or may have a high cost to the University.	Priority level 2 includes all incidents or work requests that do not pose an immediate threat to the health and safety of individuals but generally affect the day-to-day operation, disruption of instruction, research activities, or the image or reputation of the university or may pose a major threat to the safety of university property. If reasonable, such requests may be processed the next business day.	Priority level 3 includes all incidents or work requests that do not pose an immediate threat to the health and safety of individuals, have a localized impact on day-to-day operations, instruction, research activities, or pose a minor threat to the safety of university property.	Priority level 4 include any plannable or any aesthetic work as well as any work requiring ordering material.
Examples	<ul style="list-style-type: none"> • Building power outage • Chemical spill • Elevator entrapment • Faulty locking mechanisms not allowing exit or entrance of a residence or building • Fire alarm panel ringing • Fire or explosion • Flood (including overflowing toilet) • Garage carbon monoxide (CO) alarm • Gas leak (e.g.: ammonia, natural gas, flammable liquids) • Icy sidewalk / Trip Hazard • Laboratory gas alarm • Life safety electrical hazard • Problème de hotte d'évacuation • Smell of gas / Smoke 	<ul style="list-style-type: none"> • Accessible door operator • Bike lock cut • Clean-up of bodily fluids or spills • Clearing of hanging ice and snow accumulations • Elevator issue • Emergency generator problem • Emergency phone / Panic Button Malfunction • Faulty intrusion alarm • Faulty locking mechanisms not allowing exit or entrance of an area • Fume hood issue • Graffiti removal (offensive) • Hazardous grounds-related request such as tripping hazard – broken branches or trees • Leaking washroom/bathroom fixtures • Light (room is dark) • Malfunctioning soap, paper towel or toilet paper dispensers (if no other one available in the washroom) • Missing traffic signs impacting safety • No cooling to ice rinks • No domestic hot water • No heating / cooling • No ventilation • Plugged toilet/sink • Pool water chlorine issue • Public space (interior of exterior) waste/recycling overflowing • Reverse Osmosis down • Spill or leak • Sport Dome (low static air) • Temperature alarm issues in classroom/lab/electric vault/server room • Toilets or urinals constantly flushing • Trip breaker • Variable frequency drive faulty/trip • Washroom conditions or missing soap/papers • Water fountains filters light is red 	<ul style="list-style-type: none"> • Carbon Dioxide (CO2) alarm • Compressed air issue • Delivery of mail and parcels to clients across campus • Door alarm • Door closer issue • General cleaning service request • Graffiti removal (non-offensive) • Large shipping items on loading docks • Light flickering • Localized steam issue • Lost keys / lost fob • Missed schedule cleaning • Missing or malfunctioning soap, paper towel or toilet paper dispensers (if more than one is available in the washroom) • Noisy equipment • Pest control • Ventilation schedule • Water fountains filters light is yellow 	<ul style="list-style-type: none"> • Additional keys or fob required • Air flow measurement • Art work installation • Blind installation • Cabinet door issue • Ceiling tile issue • Clock issue • Confidential waste pickup • Delivery / pickup of equipment, machinery or large item • Event set ups (interior or exterior) • Flooring issue that does not affect traffic • Generic signage new/replacement • Hot work permit request • Lighting issue that does not affect daily operation • Moving furniture • Patch and paint • Preventive maintenance • Replacing broken furniture • Request for a quote • Restoration after initial cleanup and root cause repair • Shutdown request • Special waste / recycling needs • Temporary equipment setup • White board / tv screen backboard