



Maximo

Guide d'utilisation pour une demande de service

Janvier 2024

En cas d'urgence

- Situation qui pose un **risque immédiat** pour la santé ou la sécurité des personnes
- Événement qui pose un **risque immédiat** pour le fonctionnement des équipements



- 418 656-7000
- ou
- utilisez un téléphone rouge

EXEMPLES D'INTERVENTIONS URGENTES

- Les pannes électriques, de chauffage et de ventilation.
- Un bris qui pourrait nuire à la sécurité.
- Les ruptures d'alimentation en eau ou en vapeur.
- Les problèmes d'égout et de drainage qui affectent un édifice et qui pourraient mener à la suspension des activités d'enseignement et de recherche.

Toutes les autres demandes d'intervention doivent être transmises via une demande Maximo.

Avis pour l'équipe du SSP

Lors d'appel d'urgence qui concerne le Service des immeubles, svp remplir rapidement une demande de service au SI et **cochez « Signalement d'urgence »** pour joindre sans délai les responsables.

Table des matières

1.1	Processus d'une demande de service	4
1.2	Processus d'un bon d'intervention.....	4
	Procédure	5
1.3	Ouvrir Maximo.....	5
1.4	Créer une demande	5
1.5	Ouvrir l'application « Demande de service » par le menu.	12
1.6	Consulter vos demandes de service ainsi que celles de votre unité.....	12
1.7	Trier et effectuer une recherche en utilisant le filtre dans la liste.....	13

Maximo est le système de gestion des demandes auprès du Service des immeubles (SI). Ce logiciel commercial utilisé au sein des gestionnaires immobiliers est offert à la communauté de l'Université Laval pour y inscrire une demande de service qui est acheminée en fonction de sa catégorie aux personnes responsables de son exécution. La personne requérante peut suivre sa demande jusqu'à sa clôture.

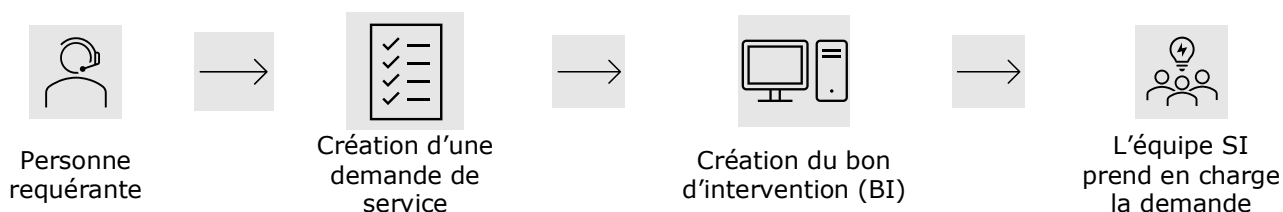
Faire une demande de service

La demande de service permet aux personnes requérantes, désignées par leur unité, d'émettre des demandes pour divers travaux tels que la réparation, l'amélioration ou l'ajout d'équipement. La demande peut concerner des travaux facturables ou non facturables, selon le type de travail.

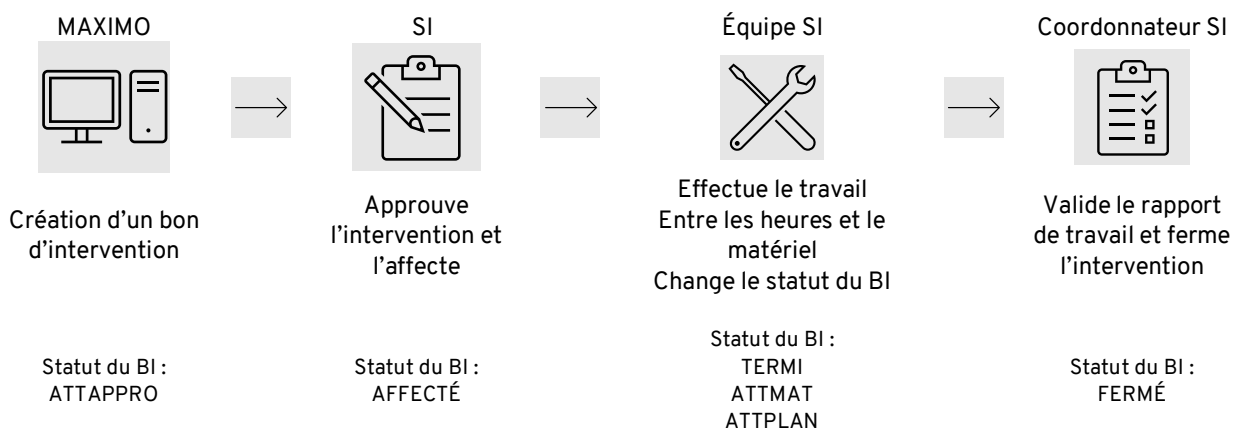
Les travaux non facturables s'appliquent aux travaux de réparation dans les aires publiques, les salles de cours ou l'entretien des immeubles ou des aires publiques extérieures, ainsi que toute demande pour un bris ou une défectuosité des éléments intégrés au bâtiment.

Les autres travaux et les réparations d'un équipement qui appartient à une unité sont des travaux facturables.

1.1 Processus d'une demande de service



1.2 Processus d'un bon d'intervention

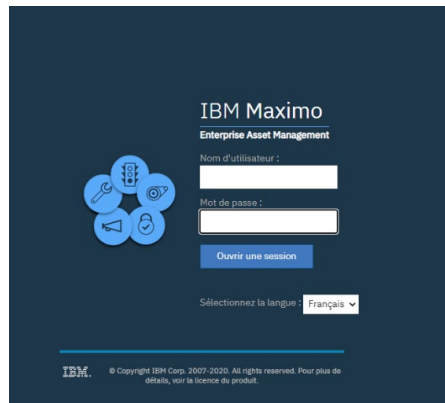


- **ATTAPPRO** : L'intervention est en attente d'approbation.
- **AFFECTÉ** : L'intervention est affectée.
- **TERMI** : L'intervention est terminée.
- **ATTMAT** : L'intervention est en attente de matériel.
- **ATTPLAN** : L'intervention est en attente de planification. L'intervention est en attente d'un autre corps de métier ou de la disponibilité du local.
- **FERMÉ** : L'intervention est fermée. Le rapport de la main-d'œuvre et du matériel a été validé.

Procédure

1.3 Ouvrir Maximo

Vous pouvez créer un raccourci sur votre navigateur Google avec l'adresse <https://maximo.si.ulaval.ca/maximo>.




Saisir votre nom d'utilisateur (IDUL)

Saisir votre mot de passe (mot de passe associé à l'IDUL)

Cliquer sur : Ouvrir une session

La fenêtre « Créer une demande de service » s'ouvrira automatiquement

1.4 Créer une demande

Les champs obligatoires se distinguent par une étoile « * » au début du libellé. Lorsqu'une loupe  apparaît à la droite du champ, cliquer sur celle-ci pour afficher une liste d'éléments. Réduire la liste en utilisant les champs filtre. Par la suite, cliquer sur l'élément voulu pour ramener l'information.

1 Emplacement de l'intervention (**obligatoire**) : spécifiez l'endroit où le travail est à faire. Soyez le plus précis possible en inscrivant le nom du local. **Éviter de localiser la demande par le nom de l'édifice**. Si la demande vise un emplacement à l'extérieur des bâtiments, entrer le nom de votre local de travail.

2 Équipement (facultatif) : Spécifiez si le travail vise un équipement spécifique inventorié dans le système Maximo.

Créer une demande de service

Afficher les demandes de service NON FACTURABLES | Afficher les demandes de service FACTURABLES

[Aide Demande de services](#)

No de demande: 48280

Maintenance d'urgence à signaler

S'il s'agit d'une intervention pour une défaillance qui pose un risque immédiat à la santé et la sécurité des personnes ou à l'intégrité des actifs de l'Université Laval. Veuillez communiquer immédiatement avec le 407000.

Identification

• Emplacement de l'intervention: 1

Équipement (si applicable): 2

Important: Si votre demande concerne des travaux facturables, il est obligatoire de sélectionner un type de travail dont le libellé se termine par « (\$\$\$) » et vous devez également saisir une combinaison comptable valide.

• Type de travail à faire: 3

Équipe du SI responsable du travail:

• Description (écrivez ici un court texte donnant un aperçu de votre demande):

Description - Lignes supplémentaires:

Lien comptable

• Combinaison comptable: 4

Pièces jointes 0 - 0 de 0 5

Soumettre | Annuler

Dernière mise à jour de l'application faite le 2023-11-07

Emplacement

No de demande: 42331

• Emplacement de l'intervention: ABP-0102

Équipement (si applicable):

• Type de travail à faire:

Équipe du SI responsable du travail: Équipe Ouest

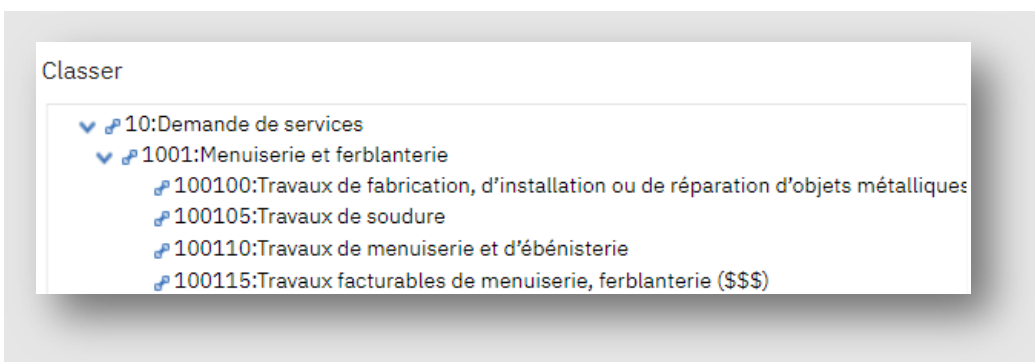
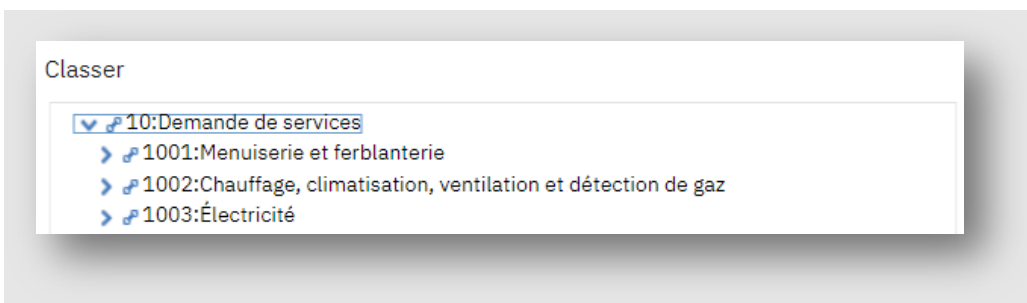
• Description courte (éditable):

Sélectionner une valeur

1 - 20 de 25199

Emplacement	Description	Statut
ABANDON	Locaux renommés ou supprimés	OPERATIONNEL
ABP	Abitibi-Price, 12 563,2 m ² , 2405, Rue de la Terrasse, Québec (23025)	OPERATIONNEL
ABP-0	Abitibi-Price, Niveau 0, 3826,73 m ²	OPERATIONNEL
ABP-0102	Abitibi-Price, Salle mécanique/électrique (1130), 0,82 m ² , (Gicleurs)	OPERATIONNEL
ABP-0103	Abitibi-Price, Entreposage (Laboratoire de recherche) (0499), 13,57 m ²	OPERATIONNEL

Pour étendre une liste, cliquer sur la flèche > à gauche de l'élément.



3 Type de travail à faire (obligatoire) :

À partir du premier niveau, il existe des sous-types pour préciser votre demande. Il est important de choisir un type de travail le plus précis possible et d'éviter de sélectionner un premier niveau, par exemple « Plomberie ».

• Type de travail à faire:

Équipe du SI responsable du travail:

Pour afficher la liste, cliquez à > la droite du champ.

Classer

- > 📄 1001:Menuiserie et ferblanterie
- > 📄 1002:Chauffage, climatisation, ventilation et détection de gaz
- > 📄 1003:Électricité
- ▼ 📄 1004:Plomberie
 - ▼ 📄 100400:Toilette
 - 📄 1004001:Bouchée
 - 📄 1004002:Brisée
 - 📄 1004003:Coule
 - > 📄 100405:Évier / lavabo
 - > 📄 100410:Douche
 - 📄 100415:Drain de plancher bouché / défectueux
 - 📄 100420:Fuite / infiltration d'eau
 - 📄 100425:Entretien des piscines / bassin
 - 📄 100430:Fontaine d'eau défectueuse
 - 📄 100435:Travaux facturables de plomberie (\$\$\$)
- > 📄 1005:Ascenseur
- > 📄 1006:Serrurerie
- > 📄 1007:Terrains et voirie
- > 📄 1008:Travaux portes, murs, planchers, plafonds et mobilier
- > 📄 1009:Réfrigération
- > 📄 1010:Équipements de captation à la source
- > 📄 1011:Entretien ménager et gestion parasitaire
- > 📄 1013:Garage de mécanique
- > 📄 1014:Autres

Annuler

Liste des équipes responsables des travaux selon le type de travail demandé.

Modèle	Description	Service	Nom du service
10	Demandes de services		
1001	Menuiserie et ferblanterie		
	100100 Travaux de fabrication, d'installation ou de réparation d'objets métalliques	EQ07085	Menuiserie et ferblanterie
	100105 Travaux de soudure	EQ07085	Menuiserie et ferblanterie
	100110 Travaux de menuiserie et d'ébénisterie	EQ07085	Menuiserie et ferblanterie
	100115 Travaux facturables de menuiserie, ferblanterie (\$\$\$)	EQ07085	Menuiserie et ferblanterie
1002	Chauffage, climatisation, ventilation et détection de gaz		
	100200 Trop chaud	EQ07084	Régulation et automatisme
	100205 Trop froid	EQ07084	Régulation et automatisme
	100210 Ventilation défectueuse	EQ07084	Régulation et automatisme
	100225 Problème d'odeur	EQ07084	Régulation et automatisme
	100230 Ventilation bruyante	EQ07084	Régulation et automatisme
	100235 Problème d'humidité	EQ07084	Régulation et automatisme
	100240 Problème avec détecteur de gaz	EQ07084	Régulation et automatisme
	100245 Travaux facturables de chauffage, ventilation - Bâtiment (\$\$\$)	EQ07084	Régulation et automatisme
	100250 Travaux facturables de chauffage - Réseau (\$\$\$)	EQ07043	Réseau de vapeur
1003	Électricité		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100300 Panne de courant		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100305 Circuit non fonctionnel (Disjoncteur disjoncté)		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100310 Prise non fonctionnelle / défectueuse		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100315 Éclairage non fonctionnel / défectueux (à l'intérieur et fixe au bâtiment)		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100320 Équipement électrique non fonctionnel / défectueux		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100325 Alimentation temporaire intérieure		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100330 Alimentation temporaire extérieure	EQ07045	Réseau électrique
	100335 Câble chauffant parc Auto Peps	EQ07081	Équipe Nord
	100340 Éclairage extérieur défectueux (Lampadaire)	EQ07045	Réseau électrique
	100345 Travaux facturables d'électricité - Bâtiment (\$\$\$)		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100350 Travaux facturables d'électricité - Réseau (\$\$\$)	EQ07045	Réseau électrique
	100360 Travaux pour l'équipe de la haute tension - Réseau	EQ07045	Réseau électrique
1004	Plomberie		
	100400 Toilette	EQ07086	Plomberie
	1004001 Toilette, Bouchée	EQ07086	Plomberie
	1004002 Toilette, Brisée	EQ07086	Plomberie
	1004003 Toilette, Coule	EQ07086	Plomberie
	100405 Évier / lavabo	EQ07086	Plomberie
	1004051 Évier / lavabo, Bouché	EQ07086	Plomberie
	1004052 Évier / lavabo, Brisé	EQ07086	Plomberie
	1004053 Évier / lavabo, Coule	EQ07086	Plomberie
	100410 Douche	EQ07086	Plomberie
	1004101 Douche, Pommeau de douche	EQ07086	Plomberie
	1004102 Douche, Drain bouché	EQ07086	Plomberie
	1004103 Douche, Mitigeur brisé	EQ07086	Plomberie
	100415 Drain de plancher bouché / défectueux	EQ07086	Plomberie
	100420 Fuite / infiltration d'eau	EQ07086	Plomberie
	100425 Entretien des piscines / bassin	EQ07086	Plomberie
	100430 Fontaine d'eau défectueuse	EQ07086	Plomberie
	100435 Travaux facturables de plomberie (\$\$\$)	EQ07086	Plomberie
1005	Ascenseur		
	100500 Problème d'ascenseur	EQ07041	Ascenseurs
	100505 Ascenseur pas au plancher	EQ07041	Ascenseurs
	100510 Éclairage ou ventilation défectueuse	EQ07041	Ascenseurs
	100515 Ascenseur vandalisé	EQ07041	Ascenseurs
	100520 Problème de portes	EQ07041	Ascenseurs
	100525 Bruit anormal	EQ07041	Ascenseurs
	100530 Ascenseur ne répond aux appels	EQ07041	Ascenseurs
	100531 Maintenance pour SSP Prévention-Incendies	EQ07041	Ascenseurs
	100535 Travaux facturables d'ascenseur (\$\$\$)	EQ07041	Ascenseurs

1006		<i>Serrurerie</i>	EQ07100	Serrurerie
	100615	Perte de clé	EQ07100	Serrurerie
	100625	Serrure défectueuse	EQ07100	Serrurerie
	100635	Quincaillerie de porte endommagée	EQ07100	Serrurerie
	100640	Préparation quincaillerie et clés pour projet	EQ07100	Serrurerie
	100645	Travaux facturables de serrurerie \$\$\$	EQ07100	Serrurerie
1007		<i>Terrains et voirie</i>	EQ07047	Terrains, voirie et garage de mécanique
	100700	Signalisation routière ou évènements	EQ07047	Terrains, voirie et garage de mécanique
	100705	Déneigement et déglçage	EQ07047	Terrains, voirie et garage de mécanique
	100710	Nid de poule	EQ07047	Terrains, voirie et garage de mécanique
	100720	Entretien des terrains et parvis	EQ07047	Terrains, voirie et garage de mécanique
	100725	Problème d'odeurs à l'extérieur	EQ07047	Terrains, voirie et garage de mécanique
	100730	Travaux saisonniers	EQ07047	Terrains, voirie et garage de mécanique
	100735	Travaux facturables de terrain et voirie (\$\$\$)	EQ07047	Terrains, voirie et garage de mécanique
1008	100740	Vider les poubelles à l'extérieur des bâtiments et les stationnements	EQ07047	Terrains, voirie et garage de mécanique
		<i>Travaux portes, murs, planchers, plafonds et mobilier</i>		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100800	Tuile plafond endommagée / manquante		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100805	Revêtement de plancher endommagé / manquant		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100810	Mur endommagé		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100815	Peinture endommagée		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100820	Porte / fenêtre endommagée		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100825	Porte de garage non fonctionnelle / endommagée		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100830	Installation/modification de tablette, store (\$\$\$)		Équipe de secteur selon l'emplacement
	100835	Installation/réparation de mobilier (\$\$\$)	EQ07085	Menuiserie et ferblanterie
	100840	Refaire la peinture (\$\$\$)	EQ07048	Entretien général
	100845	Demande de plaque d'identification (\$\$\$)	EQ07048	Entretien général
	100850	Travaux facturables pour l'entretien général (\$\$\$)	EQ07048	Entretien général
1009		<i>Réfrigération</i>	EQ07044	Réseau de réfrigération
	100900	Réfrigération / chambre froide et congelée	EQ07044	Réseau de réfrigération
	100905	Chambre à environnement contrôlée, autoclave, stérilisateur	EQ07044	Réseau de réfrigération
	100910	Autre équipement frigorifique	EQ07044	Réseau de réfrigération
	100915	Production d'eau réfrigérée	EQ07044	Réseau de réfrigération
	100920	Production d'air comprimé	EQ07044	Réseau de réfrigération
	100925	Travaux facturables de réfrigération (\$\$\$)	EQ07044	Réseau de réfrigération
1010		<i>Équipements de captation à la source</i>	EQ07084	Régulation et automatisme
	101000	Hotte défectueuse	EQ07084	Régulation et automatisme
	101005	Armoire/Comptoir ventilé défectueux	EQ07084	Régulation et automatisme
	101010	Bras de captation défectueux	EQ07084	Régulation et automatisme
	101015	Alarme récurrente	EQ07084	Régulation et automatisme
	101020	Ventilation non fonctionnelle	EQ07084	Régulation et automatisme
1011		<i>Entretien ménager et gestion parasitaire</i>	EQ07087	Entretien sanitaire
	101100	Entretien ménager (correctifs)	EQ07087	Entretien sanitaire
	101105	Manque de fournitures (papier, savon, ...)	EQ07087	Entretien sanitaire
	101110	Aménagement de mobilier à configurer	EQ07087	Entretien sanitaire
	101115	Fini de plancher à restaurer	EQ07087	Entretien sanitaire
	101120	Entretien ménager - Services additionnels/Événements spéciaux (\$\$\$)	EQ07087	Entretien sanitaire
	101125	Travaux saisonniers	EQ07087	Entretien sanitaire
	101130	Gestion parasitaire (Extermination)	EQ07087	Entretien sanitaire
	101135	Travaux facturables d'entretien ménager (\$\$\$)	EQ07087	Entretien sanitaire
1012		<i>Matières résiduelles</i>	EQ07061	Développement durable
	101200	Collecte de matières (récupération)	EQ07061	Développement durable
	101205	Collecte de matières diverses	EQ07061	Développement durable
	101210	Collecte de papiers confidentiels	EQ07061	Développement durable
	101215	Installer îlot de récupération multi matières	EQ07061	Développement durable
	101220	Demande bacs pour bureaux	EQ07061	Développement durable
1013		<i>Garage de mécanique</i>	EQ07047	Terrains, voirie et garage de mécanique
	101310	Entretien/réparation/inspection d'équipements motorisés (\$\$\$)	EQ07047	Terrains, voirie et garage de mécanique
	101315	Changement de pneu/huile/inspection (\$\$\$)	EQ07047	Terrains, voirie et garage de mécanique
1014		<i>Autres</i>		Équipe de secteur selon l'emplacement
	101410	Travaux facturables (\$\$\$) à l'équipe de secteur identifiée selon l'emplacement		Équipe de secteur selon l'emplacement
	101415	Travaux d'entretien à l'équipe de secteur identifiée selon l'emplacement		Équipe de secteur selon l'emplacement
	101420	Travaux d'entretien à l'équipe réseau vapeur et chaufferie	EQ07043	Réseau de vapeur
	101425	Travaux d'entretien à l'équipe régulation automatisme	EQ07084	Régulation et automatisme

4 Combinaison comptable : Lorsqu'il s'agit de travaux facturables, la combinaison comptable selon le type de travaux, doit être saisie.

Lien comptable

• Combinaison comptable:
UL-452000-1-?????-??-???

*** Bien vouloir compléter la combinaison comptable en inscrivant l'unité (?????), le programme (??) et la classe (??).

Combinaisons comptables autorisées selon le type de travail facturable :

Il est interdit d'utiliser une combinaison comptable contenant le compte 918270.

Garage mécanique (10013x) -> UL-452000-1-xxxxx-xx-xxx ou UL-452000-2-xxxxx-xx-xxx

Installation/réparation de tablette, store (100830) -> UL-451000-1-xxxxx-xx-xxx

Installation/réparation de mobilier (100835) -> UL-451000-1-xxxxx-xx-xxx

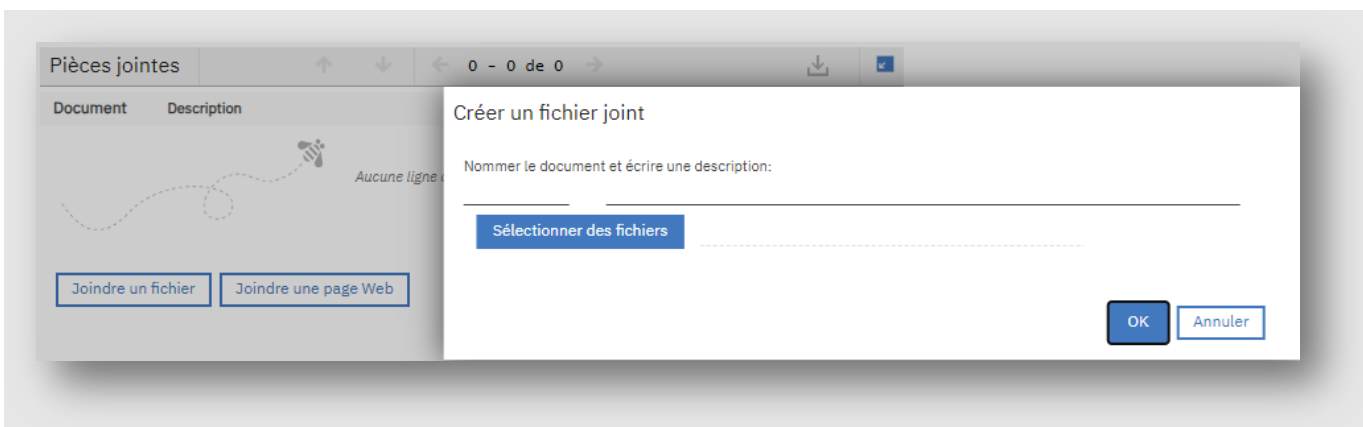
Refaire la peinture (100840) -> UL-451000-1-xxxxx-xx-xxx

Demande de plaque d'identification (100845) -> UL-917460-1-xxxxx-xx-xxx ou UL-802900-3-xxxxx-xx-xxx ou UL-802004-3 -xxxxx-xx-xxx

Toutes les demandes liées aux édifices des résidences -> UL-501000-1-xxxxx-xx-xxx

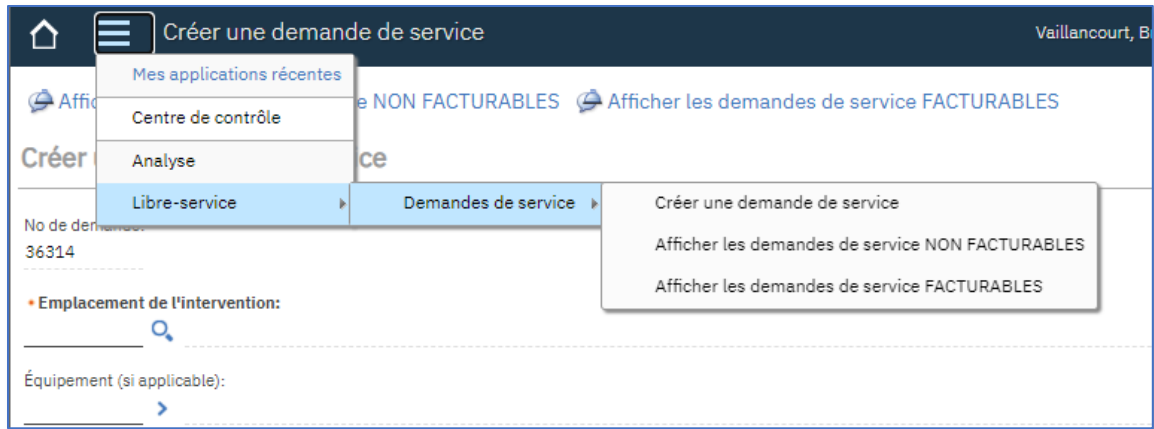
Vous pouvez joindre un document complémentaire ou des photos en utilisant le bouton « Joindre des fichiers ». Nommer le document et sélectionner le fichier à partir d'un répertoire.

Cliquer sur soumettre lorsque la demande est complétée.



1.5 Ouvrir l'application « Demande de service » par le menu.

Cliquer sur > Libre-service > Demande de service > créer une demande de service. Une nouvelle page « demande de service s'affichera ».



*Par défaut, le système inscrit le nom de la personne requérante.

1.6 Consulter vos demandes de service ainsi que celles de votre unité.

Cliquer sur « Aller à > Libre-service > Demande de service > Afficher les demandes de service NON FACTURABLES ou > Afficher les demandes de service FACTURABLES.

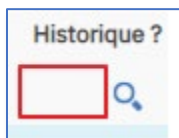
Par défaut, la fenêtre affiche toutes les demandes, c'est-à-dire, celles dont le statut du bon d'intervention n'a pas le statut : Fermé.

Pour préciser la recherche, inscrire un ou plusieurs critères dans les champs de filtre ex. : emplacement, description, etc., et appuyer sur ENTRÉE. La liste des demandes de service correspondant aux critères de recherche s'affichera.

A screenshot of the application showing a list of service requests. At the top, there are navigation links: "Créer une demande de service" and "Afficher les demandes de service NON FACTURABLES". Below that, there is a section titled "Afficher les demandes de service FACTURABLES" with a "Filtre" button and search icons. The list itself has columns for "Demande", "Description", "Ligne suppl.", "Emplacement", "Intervention liée (BI)", "Date création (BI)", "Historique?", and "Consigné par". There are three rows of data:

Demande	Description	Ligne suppl.	Emplacement	Intervention liée (BI)	Date création (BI)	Historique?	Consigné par
> 42271	Travaux murs, planchers, plafonds et mobilier		EPS-1835	4437409	2022-09-26 16:46	<input type="checkbox"/>	BRVAI2
> 41701	Support utilisateur		PRN-1762	4381234	2022-08-26 09:35	<input type="checkbox"/>	BRVAI2
> 41489	Installation/réparation de mobilier (Facturable \$\$\$)		POL-1255			<input type="checkbox"/>	BRVAI2

Pour voir toutes les demandes, laisser le champ « Historique » vide et lancer la recherche.





Pour afficher le détail des informations d'une demande qui apparaît dans le résultat de recherche, utiliser la flèche.

***À partir des listes, il est possible d'exporter les données en cliquant sur l'icône à l'extrême droite de la liste. Maximo télécharge dans votre répertoire « Téléchargement », vos données affichées dans un fichier EXCEL.

Responsable	Coordonnateur de l'équipe	Employé en charge	Coût article BI	Coût main-d'oeuvre BI	Groupe
ie et Ferblanterie					TECHDEV
ord	Pouliot, Daniel		0,00	0,00	

1.7 Trier et effectuer une recherche en utilisant le filtre dans la liste

TRIER

Dans une liste, vous pouvez changer le tri d'affichage des données en cliquant sur le nom de la colonne. Par exemple, en cliquant sur le nom de la colonne « Demande », on verra un tri ascendant sur le numéro demande. Une petite flèche vers le haut indique la direction du tri. À noter, certains champs ne sont pas triables.

Afficher les dema	
Demande	D
> 41489	In
> 41701	Su
> 42271	Tr

RECHERCHER

Vous pouvez rechercher les données selon la valeur exacte. Par exemple, rechercher un local précis.

Afficher les demandes de service NON facturables				
		Filter		
Demande	Description	Emplacement	Intervention liée	
>	42314	Douche -test	CSL-1460V	4437461
>	42313	Douche	CSL-1460V	4437460
>	42312	Douche	CSL-1460V	4437459
>	42311	Toilette, Bouchée test	CSL-1460V	4437458

Vous pouvez rechercher les données en utilisant le symbole %. Par exemple, vous pourriez rechercher tous les locaux débutant par GBI.

Afficher les demandes de service NON facturables Filtre >

Demande	Description	Emplacement	Intervention li
		GBI%	
> 42316	Trop froid	GBI-200	4437462
> 42305	Terrains et voirie	GBI-100	4437455
> 41699	Support Maximo	GBI	4381232
> 41007	Modification accès utilisateurs	GBI	4355056

Vous pouvez rechercher tous les locaux se terminant par le chiffre 5.

Créer une demande de service Afficher les demandes de service NON FACTURABLES

Afficher les demandes de service FACTURABLES Filtre > 🔍 🗑️ 🔄 ⬆️ ⬆️

Demande ▲	Description	Ligne suppl.	Emplacement
			%5 🔍
> 41489	Installation/réparation de mobilier (Facturable \$\$\$)		POL-1255
> 42271	Travaux murs, planchers, plafonds et mobilier		EPS-1835

Créer une demande de service Afficher les demandes de service NON FACTURABLES

Afficher les demandes de service FACTURABLES Filtre > 🔍 🗑️ 🔄 ⬆️ ⬆️

Demande ▲	Description	Ligne suppl.	Emplacement
			%5 🔍
> 41489	Installation/réparation de mobilier (Facturable \$\$\$)		POL-1255
> 42271	Travaux murs, planchers, plafonds et mobilier		EPS-1835

En cas de doute sur le nom d'un bâtiment

<https://www.ssp.ulaval.ca/wp-content/uploads/2022/10/plan-pietons-campus-2022.pdf>