

**ACTIVITÉS DE BALISAGE  
AU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS**

**HYDRO-QUÉBEC- CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS**



## Table des matières

<b>1</b>	<b>MISE EN CONTEXTE .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>BALISAGE : POSITION DU CSP .....</b>	<b>7</b>
2.1	LE BALISAGE : UN OUTIL D'AMÉLIORATION .....	7
2.2	LE BALISAGE : LA PORTÉE ET L'ORIENTATION .....	7
<b>3</b>	<b>RÉALISATIONS .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>PLANIFICATION .....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>SUIVI .....</b>	<b>13</b>



## 1 MISE EN CONTEXTE

1 Le Centre de services partagés offre, par l'entremise de ses domaines  
 2 d'expertise, un éventail très large de produits et services à l'ensemble des unités  
 3 d'Hydro-Québec. Le tableau en page suivante présente la répartition de la  
 4 valeur des produits et services fournis à Hydro-Québec ainsi que la part relative  
 5 à la facture d' Hydro-Québec Distribution.

<b>Répartition 2004 des produits et services Centre de services partagés</b>			
<b>Domaines d'expertise</b>	<b>HQ Distribution (M\$)</b>	<b>HQ (M\$)</b>	<b>HQ Distribution (%)</b>
<b>Immobilier (Services du bâtiment)</b>	<b>58,7</b>	<b>155</b>	<b>37,9%</b>
Immeubles en location, siège social et propriétés client – <b>Bureau</b>	30,7	81,2	37,8%
Immeubles en location, siège social et propriétés client – <b>Industriel</b>	15,5	27,6	56,2%
Autres	12,5	46,2	27,1%
<b>Solutions informatiques</b>	<b>45,1</b>	<b>69,6</b>	<b>64,8%</b>
Développement et maintenance de solutions informatiques	45,1	69,6	64,8%
<b>Services de transport</b>	<b>42,3</b>	<b>100,4</b>	<b>42,1%</b>
Exploitation du parc de véhicules	37,5	65,4	57,3%
Autres – transport aérien	4,8	35,0	13,7%
<b>Matériel</b>	<b>35,1</b>	<b>73,5</b>	<b>47,8%</b>
Fourniture du matériel d'exploitation	29,7	56,5	52,6%
Autres	5,4	17,0	31,8%
<b>Télécommunications de service</b>	<b>32,6</b>	<b>112,3</b>	<b>29,0%</b>
Téléphonie	22,8	89,5	25,5%
Services corporatifs	9,8	22,8	43,0%
<b>Exploitation des technologies de l'information</b>	<b>27,8</b>	<b>44,1</b>	<b>63,0%</b>
Exploitation des systèmes informatiques	19,7	29,1	67,7%
Autres	8,1	15,0	54,0%
<b>Bureautique</b>	<b>27,0</b>	<b>56,6</b>	<b>47,7%</b>
Services bureautiques de base	13,4	27,7	48,4%
Autres	13,6	28,9	47,1%
<b>Gestion documentaire</b>	<b>6,7</b>	<b>16,2</b>	<b>41,4%</b>
Info. documentaire, transmission de doc. et photocopieurs	4,2	9,8	42,9%
Autres	2,5	6,4	39,1%
<b>Acquisition</b>	<b>6,0</b>	<b>24,9</b>	<b>24,1%</b>
Acquisition de biens et services, administration de contrats et obtention de services professionnels	6,0	24,9	24,1%
<b>Autres</b>	<b>20,4</b>	<b>51,5</b>	<b>39,6%</b>
Centre de compétences - Progiciels de gestion	13,2	33,8	39,1%
Services comptables	7,2	17,7	40,7%
<b>Formation et expertise technique</b>	<b>1,2</b>	<b>2,8</b>	<b>42,9%</b>
<b>Total</b>	<b>302,9</b>	<b>706,9</b>	<b>42,8%</b>

6

1 Dès sa création en 2002, le Centre de services partagés a voulu recueillir la  
 2 rétroaction de ses clients afin de connaître leur niveau de satisfaction. Il a donc  
 3 mis en place un mécanisme intégré et systématique d'évaluation de la  
 4 satisfaction de ses clients à l'égard de ses produits et services. Les résultats sont  
 5 utilisés pour cibler les efforts d'amélioration à consentir et par conséquent, les  
 6 activités qui feront l'objet de balisage. Le premier sondage annuel a été réalisé à  
 7 l'automne 2002. Il portait sur les principaux produits et services des huit  
 8 domaines d'expertise que regroupait alors le Centre de services partagés.

9 Le tableau suivant illustre les cotes de satisfaction attribuées par nos clients. Il  
 10 permet de comparer les cotes moyennes obtenues pour l'ensemble de  
 11 l'entreprise à celles des deux principales vice-présidences de Hydro-Québec  
 12 Distribution. Les cotes représentent la proportion de clients qui se sont montrés «  
 13 très satisfaits » et « assez satisfaits ».

14

Domaines	Cotes de satisfaction		
	HQ	HQ – Distribution	
		VP Ventes et services à la clientèle	VP Réseau
<b>Bureautique</b>	92	93	91
<b> Systèmes informatiques*</b>	89	89	91
<b>Services aux occupants des bâtiments**</b>	81	81	81
<b>Services de transport</b>	77	75	78
<b>Acquisition</b>	77	100	78
<b>Matériel</b>	79	85	78

15

16

17

18

19

20

\* Inclut les domaines Solutions informatiques et Exploitation des technologies de l'information car ces deux activités ne peuvent être évaluées indépendamment par les clients utilisateurs

\*\* Inclut les domaines Gestion documentaire et Immobilier.

1 Les résultats plus détaillés comprenant les éléments forts et les éléments à  
2 améliorer sont disponibles en annexe.

3

## **2 BALISAGE : POSITION DU CSP**

4 Hydro-Québec s'est inspirée des meilleures pratiques sur le marché pour créer et  
5 structurer son Centre de services partagés. Elle s'est basée sur des modèles  
6 éprouvés d'entreprises oeuvrant dans le domaine de l'énergie telles que Duke  
7 Energy, Dominion Resources Inc. et Texas Utilities. Le Centre de services  
8 partagés s'est intégré au réseau "Shared Services Network" dont l'objectif est de  
9 favoriser des échanges réguliers entre les dirigeants d'entreprises de services  
10 partagés dans une perspective d'amélioration continue.

### **2.1 Le balisage : un outil d'amélioration**

11 Le Centre de services partagés mise sur le balisage pour déceler et implanter les  
12 meilleures pratiques sur le marché. Cette approche amène chacun des  
13 domaines du Centre de services partagés à comparer les activités propres à sa  
14 mission à celles des entreprises les plus performantes sur le marché. Le réseau  
15 de contacts ainsi établi permet à l'organisation de se positionner par rapport au  
16 marché et de remettre en question ses façons de faire. Cela renforce le principe  
17 d'intégration des meilleures pratiques afin d'accroître la performance et la  
18 satisfaction des clients.

19

### **2.2 Le balisage : la portée et l'orientation**

20 L'analyse comparative des coûts et de la performance est un exercice dont les  
21 résultats portent à interprétation. Plusieurs facteurs influencent la structure de

1 l'information utilisée et complexifient la normalisation des bases de comparaison  
2 (principes comptables appliqués d'une entreprise à l'autre, type de ressources  
3 impliquées, environnement, contexte économique, lois et réglementations, portée  
4 de l'étude...). Ceci rend la collecte et l'analyse comparative des données ardues  
5 et coûteuses et peut donner lieu à des résultats mitigés. C'est pourquoi le Centre  
6 de services partagés compte effectuer des analyses comparatives de coûts et de  
7 performance principalement pour orienter la recherche et l'implantation de  
8 pratiques gagnantes.

9  
10 De plus, les processus faisant l'objet de balisage sont sélectionnés afin de  
11 concentrer les efforts sur les zones clés d'amélioration. Il s'agit de processus  
12 spécifiques, particulièrement contributifs à la performance globale du domaine et  
13 ayant préférablement une valeur ajoutée pour le client. Ainsi, pour le domaine  
14 Immobilier, l'entretien et l'aménagement des bâtiments sont des exemples de  
15 zones clés d'amélioration qui font l'objet de balisage.

16  
17 Enfin, le Centre de services partagés s'assurera d'obtenir des résultats probants  
18 en choisissant avec soin les entreprises auprès desquelles il recueillera des  
19 données de performance pour fins de comparaison et, le cas échéant, des  
20 pratiques gagnantes. Ces entreprises seront parmi les plus performantes et  
21 utiliseront des indicateurs de performance comparables. Pour ce faire, il utilisera  
22 toute information pertinente qu'il pourra obtenir auprès d'associations de balisage  
23 ou d'organismes privés.

24  
25 Ainsi dans un contexte d'amélioration continue de ses produits et services  
26 offerts, le Centre de services partagés procédera à des exercices de balisage de  
27 chacun de ses domaines d'activités sur une base périodique. Le plan de balisage

1 du CSP présenté à la section 4 pourra être modifié pour tenir compte des  
2 préoccupations particulières du Distributeur en relation avec ses processus de  
3 travail spécifiques.

4

### **3 RÉALISATIONS**

5 À ce jour, les balisages ont été réalisés de façon ponctuelle selon un besoin  
6 précis d'amélioration. Des études ont permis principalement de poser un  
7 diagnostic de performance en comparaison avec le marché et d'orienter les  
8 améliorations à apporter à partir de pratiques gagnantes.

9

10 Principales études réalisées :

11

- 12 • **Exploitation des technologies de l'information** : Étude réalisée par la  
13 firme Gartner Group en 2000 portant sur les coûts d'exploitation et de  
14 support des bases de données, des ordinateurs centraux et des serveurs  
15 Unix selon la méthode Information Technology Overview Analysis (ITOA)
- 16 • **Exploitation des technologies de l'information et Bureautique** :  
17 Diagnostic effectué par la firme DMR en 2002 portant sur la conformité  
18 des processus de soutien selon le cadre de référence des meilleures  
19 pratiques établies par Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- 20 • **Acquisition** : Atelier de travail réalisé par la firme Cap Gemini Ernst  
21 &Young en janvier 2003, portant sur les pratiques d'affaires en acquisition
- 22 • **Gestion documentaire** : Analyses comparatives des prix sur le marché  
23 réalisées entre 1998 et 2000 (Coût d'entreposage / boîte, Coût de  
24 reproduction noir et blanc et couleurs, Taux horaire d'imprimerie)

1 Certaines de ces études seront reprises dans le plan de balisage par domaines  
2 afin de mesurer les améliorations obtenues.

#### **4 PLANIFICATION**

3 Le plan de balisage ci-dessous a été établi selon les priorités d'amélioration des  
4 produits et services du Centre de services partagés pour l'ensemble de sa  
5 clientèle. Ces priorités ont été déterminées à partir des attentes exprimées lors  
6 du sondage de la satisfaction de la clientèle et de l'importance relative des  
7 produits et services fournis à la division Hydro-Québec Distribution. Le plan est  
8 présenté en ordre décroissant de la valeur des produits et services fournis à  
9 cette division.

10

11 Les indicateurs de performance et de coûts utilisés pour les analyses  
12 comparatives sont mentionnés pour chaque produit ou service. Également, les  
13 processus définis comme les plus contributifs à la réalisation de ces produits et  
14 services feront l'objet de balisage permettant de cerner et d'introduire des  
15 pratiques gagnantes.

16

17 La fréquence de réalisation des exercices de balisage varie d'un domaine à  
18 l'autre selon la vitesse d'évolution des marchés et le suivi des impacts des  
19 interventions d'amélioration. La charge de travail estimée et la disponibilité des  
20 ressources impliquées dans les domaines déterminent le trimestre de dépôt des  
21 résultats.

1

<b>Immobilier</b>	Trimestres 2003				Trimestres 2004				Trimestres 2005				Trimestres 2006			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Produits ou services :</b>																
<b>Immeubles en location / Propriétés client</b>																
• Coût d'entretien / m <sup>2</sup>						X								X		
• Coût d'occupation / m <sup>2</sup>						X								X		
• Processus Entretien correctif et préventif						X								X		
<b>Aménagement</b>																
• Coût d'aménagement / employé								X								X
• Taux de roulement							X								X	
• Processus Aménagement							X								X	

2

<b>Solutions informatiques</b>	Trimestres 2003				Trimestres 2004				Trimestres 2005				Trimestres 2006			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Produits ou services :</b>																
<b>Développement et maintenance de solutions informatiques</b>																
• Tarif horaire								X			X					X
• Processus Pratiques du Bureau de projets				X												

3

1

<b>Services de transport</b>	Trimestres 2003				Trimestres 2004				Trimestres 2005				Trimestres 2006			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Produits ou services :</b>																
<b>Exploitation du parc de véhicules</b>																
• Coût / catégorie de véhicules						X										
• Processus Gestion du parc de véhicules						X										
• Processus Maintenance des véhicules										X						

2

3

<b>Matériel</b>	Trimestres 2003				Trimestres 2004				Trimestres 2005				Trimestres 2006			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Produits ou services :</b>																
<b>Fourniture de matériel d'exploitation</b>																
• Taux de couverture des frais d'opération du matériel stocké								X								
• Processus Fourniture du matériel stocké							X									
• Processus Fourniture du matériel non stocké								X								

4

<b>Exploitation des technologies de l'information</b>	Trimestres 2003				Trimestres 2004				Trimestres 2005				Trimestres 2006			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Produits ou services :</b>																
<b>Exploitation des systèmes informatiques</b>																
• Coûts d'exploitation et de support des bases de données, des ordinateurs centraux et des serveurs Unix et NT								X								
• Processus de soutien selon les meilleures pratiques ITIL (Information Technology Infrastructure Library)											X					

5

1

<b>Bureautique</b>	Trimestres 2003				Trimestres 2004				Trimestres 2005				Trimestres 2006			
Produits ou services :	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Services bureautiques de base</b>																
• Coûts / appel								X								
• Coûts de soutien / poste de travail												X				
• Processus Évaluation des processus de soutien selon les meilleures pratiques ITIL (Information Technology Infrastructure Library)												X				

2

<b>Gestion documentaire</b>	Trimestres 2003				Trimestres 2004				Trimestres 2005				Trimestres 2006			
Produits ou services :	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Reproduction de documents :</b>																
• Coût / copie noir et blanc				X												
• Coût / copie couleur				X												
• Coût / copie plan				X												
• Tarif horaire de production et montage								X				X				X

3

## 5 SUIVI

4 Les résultats détaillés des exercices de balisage seront transmis à  
 5 Hydro-Québec Distribution à mesure qu'ils seront disponibles pour fins de rendre  
 6 compte.



**ANNEXES**



Domaine	Général		Catégorie d'emploi					Éléments forts	Éléments à améliorer
	HQ	VP Réseau	Cadres	Bureau	Métiers	Spécia. et Prof.	Autres		
Bureautique (n = 363)	92	91	84	92		91	91	<p><b>Toutes les catégories d'emploi :</b></p> <p>Le support par téléphone (SCI)* 96</p> <p>Le support local (S1)* 93</p> <p>La qualité des équipements* 87</p> <p>La conformité des logiciels de base aux besoins 93</p> <p><b>Uniquement les cadres :</b></p> <p>Expertise du personnel 95</p> <p>Facilité de faire affaires 89</p>	<p>L'accès à distance* 48</p> <p>Logiciels et équipements spécialisés - Délais d'obtention 57</p> <p>- Suivi des demandes 68</p> <p>- Facilité du processus d'obtention 60</p> <p>Qualité et pertinence de la facturation 47</p> <p>Support à l'optimisation des coûts 55</p> <p>Qualité et pertinence de l'information de gestion 62</p>
			<p>Les répondants manifestent un niveau élevé de satisfaction à l'égard du support informatique, que celui-ci soit livré par téléphone ou sur place. La conformité des logiciels de base aux besoins des clients obtient également un taux de satisfaction très élevé. Cependant, les répondants sont relativement moins satisfaits des services suivants : l'obtention de logiciels et d'équipements bureautiques spécialisés et l'accès à distance.</p> <p>Les cadres apprécient particulièrement l'expertise du personnel. Cependant, ils sont nettement moins satisfaits du support à l'optimisation des coûts et de la qualité et la pertinence de la facturation.</p>						
Systèmes informatiques** (n = 323)	89	91	89	90		93	92	<p><b>Toutes les catégories d'emploi :</b></p> <p>SAP</p> <p>- Disponibilité (les heures d'ouvertures) 95</p> <p>- Fiabilité 89</p>	
			<p>Les répondants se montrent particulièrement satisfaits de la disponibilité et de la fiabilité des systèmes informatiques.</p>						
Services aux occupants des bâtiments (n = 380)	81	81	68	84		80	83	<p><b>Toutes les catégories d'emploi :</b></p> <p>Centres d'appels* 88</p> <p>Courrier interne - Qualité du service 95</p> <p>- Délais 86</p> <p>Photocopieur sur place - Qualité des reproductions 86</p> <p><b>Uniquement les cadres :</b></p> <p>Aménagement - expertise des conseillers 80</p> <p>Facilité de faire affaire 78</p>	<p>Espaces intérieurs - Qualité de l'entretien ménager 56</p> <p>Ventilation, chauffage et climatisation - Qualité et suivi des demandes 65</p> <p>- Délais d'intervention en cas de problème 63</p> <p>Qualité et pertinence de la facturation 44</p> <p>Qualité et pertinence de l'information de gestion 53</p> <p>Valeur des produits et services 56</p> <p>Aménagement - Flexibilité et rapidité d'ajustement 52</p> <p>- Délais pour réaliser les travaux 51</p>
			<p>Les répondants se montrent particulièrement satisfaits des services suivants : les centres d'appel dédiés à la gestion des bâtiments et le courrier interne. À l'opposé, la performance des services suivants est sujette à amélioration : la ventilation, le chauffage et la climatisation, ainsi que la qualité de l'entretien ménager.</p> <p>Les cadres sont particulièrement critiques des services aux occupants des bâtiments concernant les éléments suivants : la qualité et la pertinence de la facturation et les délais pour la réalisation des travaux d'aménagement.</p> <p>L'amélioration de la qualité de l'entretien ménager constitue la suggestion la plus souvent mentionnée par les répondants.</p>						

\* Niveau de satisfaction calculé à partir de plusieurs critères.

\*\* Satisfaction pour les critères suivants : disponibilité, fiabilité et rapidité

Taux de "très satisfait" et "assez satisfait"

Domaine	Général		Catégorie d'emploi					Éléments forts	Éléments à améliorer
	HQ	VP Réseau	Cadres	Bureau	Métiers	Spécia. et Prof.	Autres		
Services de transport (n = 325)	77	78	70	82	76		89	<p><b>Toutes les catégories d'emploi :</b></p> <p>La qualité des nouveaux véhicules 94            La courtoisie du personnel* 96            La formation* 93            La qualité des modifications des véhicules 84</p> <p><b>Uniquement les cadres :</b></p> <p>Facilité de faire affaires 81            Heures d'ouvertures des ateliers 79</p>	<p>Modification des véhicules 63            - La qualité et le suivi des dossiers 43            Acquisition de nouveaux véhicules 59            - La qualité et le suivi des dossiers 57            - Le respect des délais</p> <p>Qualité et pertinence de la facturation 50            Qualité et pertinence de l'information de gestion 63            La flexibilité et la rapidité d'ajustement 58</p>
			<p>Les répondants se montrent particulièrement satisfaits des aspects suivants, indépendamment des biens ou services considérés : la qualité des services et la courtoisie du personnel. Toutefois, les répondants sont relativement moins satisfaits du suivi des dossiers et des délais reliés à l'acquisition de nouveaux véhicules et aux demandes de modification des véhicules.</p> <p>Les cadres sont satisfaits de la facilité de faire affaires avec les intervenants et des heures d'ouverture des ateliers. Toutefois, ils sont relativement moins satisfaits de la flexibilité et de la rapidité en cas de situation particulière ainsi que de la qualité et pertinence de la facturation.</p>						
Acquisition (n = 11)	77	78						<p><b>Toutes les catégories d'emploi :</b></p> <p>Biens divers &gt; 5 000 \$ via une demande d'achat* 88            Biens stratégiques &gt; 5 000 \$ via une demande d'achat* 84            Travaux et services spécialisés de &gt; 2 000\$ via une demande d'achat* 72</p>	<p>L'administration de contrat de fabrication en biens stratégiques* 69</p>
Matériel (n = 432)	79	78	80	90	70		90	<p><b>Toutes les catégories d'emploi :</b></p> <p>La qualité du matériel            - Divers 93            - Protection individuelle 92            - Fournitures de bureau 97            - Stratégique - réparer les pannes lignes et postes 84            - Mineur 89            La courtoisie du personnel* 96</p> <p><b>Uniquement les cadres :</b></p> <p>Facilité de faire affaires 96            Respect des engagements 91            Heures d'ouvertures des magasins 84</p>	<p>Matériel stratégique pour les pannes et la maintenance des lignes et postes 48            - Délais d'appro. lorsque le matériel n'est pas disponible 62            - Délais d'obtention 61            - Suivi des commandes lorsque le matériel n'est pas disponible 64            Qualité et pertinence de la facturation 65            Valeur des produits et services obtenus par les contrats cadres</p>
			<p>Les répondants se montrent particulièrement satisfaits des aspects suivants, indépendamment du type de matériel évalué : la courtoisie du personnel et la qualité du matériel. Toutefois, les répondants sont relativement moins satisfaits des délais et du suivi des commandes pour le matériel stratégique.</p> <p>Les cadres sont satisfaits de la facilité à faire affaires avec les intervenants et du respect des engagements. Toutefois, ils sont relativement moins satisfaits de la qualité et la pertinence de la facturation et de la valeur des produits et services obtenus par les contrats cadres.</p>						

Domaine	Général		Catégorie d'emploi					Éléments forts	Éléments à améliorer
	HQ	VP VSALC	Cadres	Bureau	Métiers	Spécia. et Prof.	Autres		
Bureautique (n = 457)	92	93	82	97		94	69	<p><b>Toutes les catégories d'emploi :</b></p> <p>Le support par téléphone (SCI)* 95</p> <p>Le support local (S1)* 96</p> <p>La qualité des équipements* 89</p> <p>La conformité des logiciels de base aux besoins 92</p> <p><b>Uniquement les cadres :</b></p> <p>Expertise du personnel 91</p> <p>Facilité de faire affaires 89</p>	<p>L'accès à distance* 53</p> <p>Logiciels et équipements spécialisés 46</p> <p>- Délais d'obtention 46</p> <p>- Suivi des demandes 56</p> <p>- Facilité du processus d'obtention 51</p> <p>Qualité et pertinence de la facturation 58</p> <p>Support à l'optimisation des coûts 56</p> <p>Qualité et pertinence de l'information de gestion 67</p>
			<p>Les répondants manifestent un niveau élevé de satisfaction à l'égard du support informatique, que celui-ci soit livré par téléphone ou sur place. La conformité des logiciels de base aux besoins des clients obtient également un taux de satisfaction très élevé. Cependant, les répondants sont relativement moins satisfaits des services suivants : l'obtention de logiciels et d'équipements bureautiques spécialisés et l'accès à distance.</p> <p>Les cadres apprécient particulièrement l'expertise du personnel. Cependant, ils sont nettement moins satisfaits du support à l'optimisation des coûts et de la qualité et pertinence de la facturation.</p>						
Systèmes informatiques** (n = 345)	89	91	89	93		90		<p><b>Toutes les catégories d'emploi :</b></p> <p>Disponibilité (les heures d'ouvertures)</p> <p>- SAP 96</p> <p>- Recouvrement 92</p> <p>- Centres d'appels 92</p> <p>- Mesurage et relève 88</p> <p>- Vente et après-vente 97</p> <p>Fiabilité des systèmes* 87</p>	<p>Rapidité du système</p> <p>- Mesurage et relève 74</p> <p>- Vente et après-vente 77</p>
			<p>Les répondants se montrent particulièrement satisfaits de la disponibilité et de la fiabilité des systèmes informatiques.</p>						
Services aux occupants des bâtiments (n = 456)	81	78	80	80		74	75	<p><b>Toutes les catégories d'emploi :</b></p> <p>Centres d'appels* 91</p> <p>Courrier interne</p> <p>- Qualité du service 94</p> <p>- Délais 88</p> <p>Photocopieur sur place</p> <p>- Qualité des reproductions 86</p> <p><b>Uniquement les cadres :</b></p> <p>Aménagement</p> <p>- Expertise des conseillers 85</p> <p>- Conformité des travaux 87</p> <p>Facilité de faire affaires 84</p>	<p>Espaces intérieurs 43</p> <p>- Qualité de l'entretien ménager</p> <p>Ventilation, chauffage et climatisation 65</p> <p>- Qualité et suivi des demandes 68</p> <p>- Délais d'intervention en cas de problème 64</p> <p>- Confort</p> <p>Qualité et pertinence de la facturation 59</p> <p>Qualité et pertinence de l'information de gestion 64</p> <p>Valeur des produits et services 67</p> <p>Aménagement</p> <p>- Flexibilité et rapidité d'ajustement 60</p> <p>- Délais pour réaliser les travaux 54</p>
			<p>Les répondants se montrent particulièrement satisfaits des services suivants : les centres d'appel dédiés à la gestion des bâtiments et le courrier interne. À l'opposé, la performance des services suivants est sujette à amélioration : la ventilation, le chauffage et la climatisation, ainsi que la qualité de l'entretien ménager.</p> <p>Les cadres apprécient particulièrement l'expertise des conseillers et la facilité de faire affaires avec le personnel. Ils sont particulièrement critiques des services aux occupants des bâtiments concernant les éléments suivants : la qualité et la pertinence de la facturation et les délais pour la réalisation des travaux d'aménagement.</p> <p>L'amélioration de la qualité de l'entretien ménager est la suggestion la plus souvent mentionnée par les répondants.</p>						

\* Niveau de satisfaction calculé à partir de plusieurs critères.

\*\* Satisfaction pour les critères suivants : disponibilité, fiabilité et rapidité

Taux de "très satisfait" et "assez satisfait"

Domaine	Général		Catégorie d'emploi					Éléments forts	Éléments à améliorer	
	HQ	VP VSALC	Cadres	Bureau	Métiers	Spécia. et Prof.	Autres			
Services de transport (n = 127)	77	75	73	68	81			<p><b>Toutes les catégories d'emploi :</b></p> <p>La qualité des nouveaux véhicules 96</p> <p>La courtoisie du personnel* 90</p> <p>La formation* 93</p> <p>La qualité des modifications des véhicules 94</p> <p><b>Uniquement les cadres :</b></p> <p>Heures d'ouvertures des ateliers 81</p> <p>Valeur des produits et services obtenus 83</p>	<p>Entretien préventif des véhicules* 56</p> <p>Délais pour les réparations de véhicules 60</p> <p>Information sur les interventions réalisées lors de la maintenance des véhicules 63</p> <p>Délais pour l'obtention de l'assistance routière 45</p>	
			<p>Les répondants se montrent particulièrement satisfaits des aspects suivants, indépendamment des biens ou services considérés : la qualité des services et la courtoisie du personnel. Toutefois, les répondants sont relativement moins satisfaits de l'entretien préventif des véhicules et des délais pour obtenir de l'assistance routière.</p> <p>Les cadres sont satisfaits du rapport qualité - prix et des heures d'ouverture des ateliers. Toutefois, ils sont relativement moins satisfaits de la qualité et de la pertinence des informations de gestion et de la facturation.</p>							<p>Qualité et pertinence de la facturation 59</p> <p>Qualité et pertinence de l'information de gestion 60</p> <p>Info. et formation sur les procédures d'obtention 63</p>
Acquisition (n = 1)	77	100								
			<p><b>À Hydro-Québec (n=55):</b></p> <p>Les répondants sont particulièrement satisfaits des services relatifs à l'acquisition de travaux et services spécialisés de 2 000 \$ et plus. À l'opposé, la performance des services suivants est sujette à amélioration : l'acquisition de biens stratégiques de 5 000 \$ ou plus par le biais d'une demande d'achat et l'administration de contrats de fabrication en biens stratégiques.</p> <p>Parmi l'ensemble des suggestions formulées, plusieurs d'entre elles font référence à la longueur des délais relatifs à l'obtention des biens et services demandés.</p>							
Matériel (n = 245)	79	85	91	87	70			<p><b>Toutes les catégories d'emploi :</b></p> <p>La qualité du matériel</p> <p>- Divers 89</p> <p>- Protection individuelle 89</p> <p>- Fournitures de bureau 88</p> <p>La courtoisie du personnel* 92</p> <p><b>Uniquement les cadres :</b></p> <p>Facilité de faire affaires 90</p> <p>Respect des engagements 89</p> <p>Heures d'ouverture des magasins 89</p>	<p>Processus de retour des marchandises:</p> <p>- Matériel divers 67</p> <p>- Fournitures de bureau 53</p> <p>Protection individuelle 66</p> <p>- Suivi des commandes lorsque le matériel n'est pas disponible</p> <p>Qualité et pertinence de la facturation 72</p> <p>Qualité et pertinence de l'information de gestion 71</p> <p>Info. et formation sur les procédures d'obtention du matériel en magasin 70</p>	
			<p>Les répondants se montrent particulièrement satisfaits des aspects suivants, indépendamment du type de matériel évalué : la courtoisie du personnel et la qualité du matériel. Toutefois, les répondants sont relativement moins satisfaits du processus de retour des marchandises.</p> <p>Les cadres sont satisfaits de la facilité de faire affaires avec les intervenants et du respect des engagements. Toutefois, ils sont relativement moins satisfaits des informations et de la formation sur les procédures d'obtention du matériel en magasin.</p>							