

**DONNÉES FINANCIÈRES  
RELATIVES AU  
CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS**



1 Conformément à la décision D-2003-93 de la Régie et à la demande du  
2 Distributeur, le Centre de services partagés dépose les informations suivantes:

- 3 • La liste des produits et services offerts par le Centre de services partagés à  
4 l'ensemble de ses clients (voir Annexe 1) ;
- 5 • Le catalogue des produits et services du Centre de services partagés (CSP)  
6 qui fournit une description détaillée sur chacun des produits et le niveau de  
7 services offerts à l'ensemble de ses clients. Il importe de préciser que le CSP  
8 offre ses produits et services à des tarifs uniformes et identiques à l'ensemble  
9 de ses clients (voir Annexe 2) ;
- 10 • Une analyse de l'évolution de la facturation des produits et services du  
11 Centre de services partagés de 2001 à 2004 en tenant compte des  
12 mouvements organisationnels pour faciliter la comparaison ainsi qu'une  
13 analyse des composantes de coûts du CSP ;
- 14 • Les effectifs et salaires moyens par catégorie d'emploi du Centre de services  
15 partagés.

16

## **1. CONTEXTE ORGANISATIONNEL ET HISTORIQUE DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS**

17 Il importe de préciser que le Centre de services partagés a été mis en place à  
18 l'automne 2002 et qu'il résulte de la fusion des activités des anciennes unités  
19 Approvisionnement et services (DPAS) et Technologies de l'information (DPTI).  
20 Au cours de 2003, la mise en place d'un centre de compétences en matière de  
21 progiciels de gestion et la desserte des services transactionnels comptables  
22 découlent de transferts d'activités antérieurement réalisées sous une autre  
23 structure organisationnelle. Le transfert des télécommunications de service de

1 TransÉnergie envers le CSP à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2004 constitue également  
2 un changement important dans la réalisation des activités du fournisseur.

3  
4 Conséquemment, les données historiques 2001 et 2002 ainsi que celles de  
5 l'année de base 2003 présentées dans l'ensemble de ce témoignage, ont été  
6 redressées pour les rendre comparables à la situation en vigueur pour l'année  
7 témoin 2004. Bien que ces changements organisationnels n'aient eu aucun  
8 impact négatif sur la qualité et le coût de l'ensemble des services rendus au  
9 Distributeur, il n'en demeure pas moins qu'ils ont eu un effet important sur la  
10 nature et le comportement des coûts par activité. Ces données redressées sont  
11 donc représentatives dans leur ensemble mais elles se prêtent mal à des  
12 analyses détaillées puisqu'elles ne reflètent plus la réalité organisationnelle  
13 dans laquelle ces activités ont été réalisées. Précisons que ces changements  
14 organisationnels ont tous été annoncés en phase 1 et que depuis, aucun autre  
15 changement ou transfert n'a été convenu ou n'est envisagé.

16

## **2. RÈGLES EN VIGUEUR CONCERNANT LA FACTURATION INTERNE**

17 Il est opportun de rappeler brièvement les règles en vigueur à Hydro-Québec  
18 concernant la facturation interne:

- 19 • Les tarifs sur les produits et services sont établis sur la base des coûts  
20 complets. De plus, les tarifs en vigueur sont uniformes et identiques pour tous  
21 les clients;
- 22 • Les ententes client-fournisseur sont établies annuellement et font l'objet d'une  
23 négociation sur le niveau de service demandé, les quantités, les délais et les  
24 modalités de facturation;

- 1 • La facturation est établie sur la base de la consommation de services  
2 spécifiques du client.

3

### 3. ÉVOLUTION DES SERVICES FACTURÉS AU DISTRIBUTEUR

4 Les tableaux 1 et 2 présentent ci-après les coûts facturés au Distributeur pour  
5 les produits et services énumérés et qui sont, à compter de 2004, offerts par le  
6 Centre de services partagés. Les données présentées indiquent la part de la  
7 facture du Distributeur dans l'ensemble du chiffre d'affaires du CSP en 2004.  
8 Les données de 2001 à 2003 ont été redressées pour les rendre comparables à  
9 la situation prévalant en 2004.

10

11

12

**Tableau 1**

**Quote-part des revenus 2001-2002 en provenance du Distributeur**

Domaines	Facturation interne du Centre de services partagés (en M\$)					
	Exercice clos le 31 décembre 2001			Exercice clos le 31 décembre 2002		
	Distributeur	Hydro-Québec	Ratio Distributeur/ Hydro-Québec	Distributeur	Hydro-Québec	Ratio Distributeur/ Hydro-Québec
<b>Approvisionnement et services</b>						
Services de bâtiments	59,8	158,0	37,8%	65,8	169,1	38,9%
Matériel de transport et transport aérien	38,4	86,0	44,7%	42,3	95,5	44,3%
Gestion du matériel	35,6	75,2	47,3%	36,2	71,6	50,6%
Gestion documentaire	8,5	19,0	44,7%	8,4	19,5	43,1%
Acquisition	5,1	24,1	21,2%	5,3	22,6	23,5%
Formation et expertise technique	1,2	2,6	46,2%	1,4	3,2	43,8%
<b>total</b>	<b>148,6</b>	<b>364,9</b>	<b>40,7%</b>	<b>159,4</b>	<b>381,5</b>	<b>41,8%</b>
<b>Technologies de l'information</b>						
Solutions informatiques	35,0	85,6	40,9%	41,7	92,9	44,9%
Exploitation des technologies	32,7	66,4	49,2%	31,5	66,7	47,2%
Bureautique	24,2	53,6	45,1%	18,0	43,6	41,3%
<b>total</b>	<b>91,9</b>	<b>205,6</b>	<b>44,7%</b>	<b>91,2</b>	<b>203,2</b>	<b>44,9%</b>
<b>Télécommunications de service</b>						
Téléphonie	24,1	104,6	23,0%	20,0	92,0	21,7%
Services corporatifs (80%)	9,4	23,9	39,3%	8,4	22,6	37,2%
<b>total</b>	<b>33,5</b>	<b>128,5</b>	<b>26,1%</b>	<b>28,4</b>	<b>114,6</b>	<b>24,8%</b>
<b>Autres</b>						
Services transactionnels comptables	5,9	17,6	33,5%	6,0	17,6	34,1%
Centre de compétences - Progiciels de gestion	0,2	25,6	0,8%	0,2	25,6	0,8%
<b>total</b>	<b>6,1</b>	<b>43,2</b>	<b>14,1%</b>	<b>6,2</b>	<b>43,2</b>	<b>14,4%</b>
<b>Total - Avant rendement</b>	<b>280,1</b>	<b>742,2</b>	<b>37,7%</b>	<b>285,2</b>	<b>742,5</b>	<b>38,4%</b>

13

14

**Tableau 2**

**1 Quote-part des revenus 2003-2004 en provenance du Distributeur**

Domaines	Facturation interne du Centre de services partagés (en M\$)					
	Exercice clos le 31 décembre 2003			Exercice clos le 31 décembre 2004		
	Distributeur	Hydro-Québec	Ratio Distributeur/ Hydro-Québec	Distributeur	Hydro-Québec	Ratio Distributeur/ Hydro-Québec
<b>Approvisionnement et services</b>						
Services de bâtiments	69,5	164,5	42,2%	58,7	155,0	37,9%
Matériel de transport et transport aérien	43,7	105,8	41,3%	42,3	100,4	42,1%
Gestion du matériel	33,1	70,5	47,0%	35,1	73,5	47,8%
Gestion documentaire	8,5	18,4	46,2%	6,7	16,2	41,4%
Acquisition	6,2	24,2	25,6%	6,0	24,9	24,1%
Formation et expertise technique	1,1	2,2	50,0%	1,2	2,8	42,9%
<b>total</b>	<b>162,1</b>	<b>385,6</b>	<b>42,0%</b>	<b>150,0</b>	<b>372,8</b>	<b>40,2%</b>
<b>Technologies de l'information</b>						
Solutions informatiques	52,7	90,0	58,6%	45,1	69,6	64,8%
Exploitation des technologies	35,2	53,2	66,2%	27,8	44,1	63,0%
Bureautique	22,7	50,1	45,3%	27,0	56,6	47,7%
<b>total</b>	<b>110,6</b>	<b>193,3</b>	<b>57,2%</b>	<b>99,9</b>	<b>170,3</b>	<b>58,7%</b>
<b>Télécommunications de service</b>						
Téléphonie	21,3	94,6	22,5%	22,8	89,5	25,5%
Services corporatifs (80%)	8,4	22,6	37,2%	9,8	22,8	43,0%
<b>total</b>	<b>29,7</b>	<b>117,2</b>	<b>25,3%</b>	<b>32,6</b>	<b>112,3</b>	<b>29,0%</b>
<b>Autres</b>						
Services transactionnels comptables	6,1	17,0	35,9%	7,2	17,7	40,7%
Centre de compétences - Progiciels de gestion	1,4	25,6	5,5%	13,2	33,8	39,1%
<b>total</b>	<b>7,5</b>	<b>42,6</b>	<b>17,6%</b>	<b>20,4</b>	<b>51,5</b>	<b>39,6%</b>
<b>Total - Avant rendement</b>	<b>309,9</b>	<b>738,7</b>	<b>42,0%</b>	<b>302,9</b>	<b>706,9</b>	<b>42,8%</b>

2  
3 Les principales bases de facturation et les volumes afférents à ces produits et  
4 services sont présentés dans les tableaux 3 à 6 ci-après:

5 **Tableau 3**  
6 **Principaux volumes facturés en 2001**

Domaines	Bases de facturation	Exercice clos le 31 décembre 2001		Ratio Distributeur/ Hydro-Québec
		Volumes facturés		
		Distributeur	Hydro-Québec	
<b>Approvisionnement et services</b>				
Services de bâtiments	Mètres carrés	515 216	1 043 091	49,4%
Matériel de transport et transport aérien	Véhicules	3 342	7 774	43,0%
Gestion du matériel	Valeur des transactions-magasin (\$)	227 074 000	304 877 575	74,5%
Gestion documentaire	Effectifs administratifs	5 599	12 206	45,9%
Acquisition	Années/personnes	34	157	21,7%
<b>Technologies de l'information</b>				
Solutions informatiques	Coûts cumulés par système (\$)	35 000 000	85 600 000	40,9%
Exploitation des technologies	Coûts cumulés par système (\$)	32 700 000	66 400 000	49,2%
Bureautique	Postes de travail et imprimantes	7 946	15 458	51,4%
<b>Télécommunications de service</b>				
Téléphonie	Lignes téléphoniques	12 607	36 149	34,9%
Services corporatifs (80%)	Effectifs	7 748	20 986	36,9%
<b>Autres</b>				
Services transactionnels comptables	Volume de transactions	415 959	n.d.	n.d.

7  
8 **Tableau 4**  
9 **Principaux volumes facturés en 2002**

Domaines	Bases de facturation	Exercice clos le 31 décembre 2002		Ratio Distributeur/ Hydro-Québec
		Volumes facturés		
		Distributeur	Hydro-Québec	
<b>Approvisionnement et services</b>				
Services de bâtiments	Mètres carrés	513 838	883 863	58,1%
Matériel de transport et transport aérien	Véhicules	3 184	7 316	43,5%
Gestion du matériel	Valeur des transactions-magasin (\$)	252 572 700	384 209 775	65,7%
Gestion documentaire	Effectifs administratifs	5 239	12 145	43,1%
Acquisition	Années/personnes	34	150	22,7%
<b>Technologies de l'information</b>				
Solutions informatiques	Coûts cumulés par système (\$)	41 700 000	92 900 000	44,9%
Exploitation des technologies	Coûts cumulés par système (\$)	31 500 000	66 700 000	47,2%
Bureautique	Postes de travail et imprimantes	8 486	17 802	47,7%
<b>Télécommunications de service</b>				
Téléphonie	Lignes téléphoniques	10 928	28 601	38,2%
Services corporatifs (80%)	Effectifs	7 760	21 144	36,7%
<b>Autres</b>				
Services transactionnels comptables	Volume de transactions	415 959	n.d.	n.d.

1  
2  
3  
4

**Tableau 5**  
**Principaux volumes facturés en 2003**

Domaines	Bases de facturation	Exercice clos le 31 décembre 2003		Ratio Distributeur/ Hydro-Québec
		Volumes facturés		
		Distributeur	Hydro-Québec	
<b>Approvisionnement et services</b>				
Services de bâtiments	Mètres carrés	504 707	846 310	59,6%
Matériel de transport et transport aérien	Véhicules	3 267	7 562	43,2%
Gestion du matériel	Valeur des transactions-magasin (\$)	226 385 500	354 018 045	63,9%
Gestion documentaire	Effectifs administratifs	5 189	13 241	39,2%
Acquisition	Heures	48 393	187 190	25,9%
<b>Technologies de l'information</b>				
Solutions informatiques	Coûts cumulés par système (\$)	52 700 000	90 000 000	58,6%
Exploitation des technologies	Coûts cumulés par système (\$)	35 200 000	53 200 000	66,2%
Bureautique	Postes de travail et imprimantes	8 884	16 682	53,3%
<b>Télécommunications de service</b>				
Téléphonie	Lignes téléphoniques	10 884	34 175	31,8%
Services corporatifs (80%)	Effectifs totaux	7 760	21 144	36,7%
<b>Autres</b>				
Services transactionnels comptables	Volume de transactions	432 793	2 428 124	17,8%

5

1

**Tableau 6**

2

**Principaux volumes facturés en 2004**

Domaines	Bases de facturation	Exercice clos le 31 décembre 2004		Ratio Distributeur/ Hydro-Québec
		Volumes facturés		
		Distributeur	Hydro-Québec	
<b>Approvisionnement et services</b>				
Services de bâtiments	Mètres carrés	510 349	864 216	59,1%
Matériel de transport et transport aérien	Véhicules	3 241	7 489	43,3%
Gestion du matériel	Valeur des transactions-magasin (\$)	220 409 000	322 823 550	68,3%
Gestion documentaire	Effectifs administratifs	5 262	12 215	43,1%
Acquisition	Heures	38 732	158 836	24,4%
<b>Technologies de l'information</b>				
Solutions informatiques	Coûts cumulés par système (\$)	45 100 000	69 600 000	64,8%
Exploitation des technologies	Coûts cumulés par système (\$)	27 800 000	44 100 000	63,0%
Bureautique	Postes de travail et imprimantes	9 261	19 711	47,0%
<b>Télécommunications de service</b>				
Téléphonie	Lignes téléphoniques	12 582	37 851	33,2%
Services corporatifs (80%)	Effectifs totaux	7 760	21 144	36,7%
<b>Autres</b>				
Services transactionnels comptables	Volume de transactions	454 349	2 484 478	18,3%
Centre de compétences - Progiciels de gestion	Utilisateurs par progiciel	5 265	9 426	55,9%

3

4

5 Comme on peut le constater aux tableaux 1 et 2, le chiffre d'affaires du CSP  
 6 prévu pour 2004 s'élève à 707 M\$, affichant une croissance annuelle moyenne  
 7 de 0,6 % pour la période 2001-2004, mais aussi une baisse de 31,8 M\$ ou  
 8 4,3 % par rapport à 2003. Cela traduit bien les efforts importants réalisés par le  
 9 Centre de services partagés pour réduire ses coûts au bénéfice de ses clients.

10

11 D'autre part, l'examen des tableaux 3 à 6 montre une consommation  
 12 relativement stable de ces produits et services par le Distributeur, à l'exception  
 13 d'une augmentation en 2003 de sa demande en *Solutions informatiques*,  
 14 croissance attribuable à la réalisation de projets de développement importants  
 15 tels que SIC et DCartes.

16

17 Cette hausse de la demande de services par le Distributeur se reflète totalement  
 18 dans l'augmentation de sa quote-part dans le chiffre d'affaires du Centre de

1 services partagés. Il s'agit donc, ici, d'un écart de volume et non d'une hausse  
2 des coûts du fournisseur.

3

#### **4. COMPOSANTES DU COÛT COMPLET DES SERVICES DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS**

4 Les composantes du coût complet des produits et services du CSP sont  
5 présentées au tableau 7 ci-après. Les données antérieures à 2004 sont des  
6 données redressées pour tenir compte des mouvements organisationnels et les  
7 rendre comparables à 2004.

8

9 Le découpage détaillé des composantes des charges d'exploitation est fonction  
10 des liens et échanges existants entre les structures organisationnelles prévalant  
11 au cours de l'année de référence. Ainsi, à titre d'exemple, en 2001, lorsque les  
12 services d'approvisionnement requis pour les prestations en Technologies de  
13 l'information ou en Télécommunications étaient rendus par la direction  
14 Approvisionnement et services, ces coûts étaient présentés à titre de charges  
15 des services partagés (Fournisseurs internes) alors qu'en 2004, les services  
16 étant directement réalisés par le Centre de services partagés, ces coûts se  
17 décomposent en masse salariale, services externes et professionnels, achats,  
18 fournisseurs internes et autres.

19

20 Cela rend difficile l'exercice de comparaison par composantes de coûts.  
21 Toutefois, pris dans leur ensemble, les charges d'exploitation, les  
22 amortissements, les taxes et les frais financiers redressés sont comparables.  
23 Ces données témoignent des efforts consentis par les unités fournisseurs afin

1 de contenir l'évolution de leurs charges tout en rendant des produits et services  
2 conformes au niveau de qualité exigé par le Distributeur.

3

4

5

**Tableau 7**  
**Coût complet redressé du CSP**

Composantes de coûts	Charges (en M\$)			
	Exercice clos le 31 décembre			
	Années historiques		Année de base	Année témoin
	2001	2002	2003	2004
Charges d'exploitation	663,6	653,1	657,1	611,0
Amortissement	73,2	67,7	63,1	67,2
Taxes	8,5	5,0	9,2	7,5
Frais financiers	21,4	20,3	19,8	21,3
<b>Charges totales - Centre de services partagés</b>	<b>766,7</b>	<b>746,1</b>	<b>749,2</b>	<b>707,0</b>

6

7

8 Par souci de transparence, les tableaux 8 à 11 figurant aux pages suivantes  
9 présentent une information plus détaillée des années 2001 à 2004. Ces  
10 données sont conformes à celles des unités d'origine avant leur transfert au  
11 Centre de services partagés.

1

**Tableau 8**

2

**Coûts complets du CSP avant transferts**

Composantes de coûts	Charges (en M\$)			
	Exercice clos le 31 décembre			
	Années historiques		Année de base	Année témoin
	2001	2002	2003	2004
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>507,5</b>	<b>502,9</b>	<b>529,5</b>	<b>611,0</b>
Masse salariale	170,1	174,7	211,1	246,4
Salaire de base	138,4	142,2	171,8	200,5
Temps supplémentaire	4,4	4,5	5,4	6,3
Primes/revenus divers	7,6	7,8	9,5	11,1
Avantages sociaux	19,7	20,2	24,4	28,5
Services externes et professionnels, achats	227,3	223,8	253,7	270,4
Fournisseurs internes, autres	110,1	104,4	64,7	94,2
<b>Amortissement</b>	<b>59,6</b>	<b>53,1</b>	<b>51,0</b>	<b>67,2</b>
<b>Taxes</b>	<b>8,2</b>	<b>4,6</b>	<b>9,1</b>	<b>7,5</b>
<b>Frais financiers</b>	<b>17,0</b>	<b>16,7</b>	<b>17,0</b>	<b>21,3</b>
<b>Charges totales - Centre de services partagés</b>	<b>592,3</b>	<b>577,3</b>	<b>606,6</b>	<b>707,0</b>
	Note A	Note A	Note B	Note C

Note A: Activités de la DPAS et de la DPTI

Note B: Activités du Centre de services partagés avec 8 domaines

Note C: Activités du Centre de services partagés avec 11 domaines

3

4

5

**Tableau 9**

6

**Coûts relatifs aux télécommunications transférées en 2004**

Composantes de coûts	Charges (en M\$)			
	Exercice clos le 31 décembre			
	Années historiques		Année de base	Année témoin
	2001	2002	2003	2004
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>117,3</b>	<b>110,9</b>	<b>110,9</b>	
<b>Amortissement</b>	<b>10,5</b>	<b>12,1</b>	<b>12,1</b>	Note 1
<b>Taxes</b>		<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	
<b>Frais financiers</b>	<b>3,4</b>	<b>2,5</b>	<b>2,5</b>	
<b>Charges totales - Centre de services partagés</b>	<b>131,2</b>	<b>125,6</b>	<b>125,6</b>	

7

Note 1 Les données du tableau 8 comprennent les coûts afférents à ces activités

1  
2

**Tableau 10**  
**Coûts relatifs aux services comptables transférés en 2003**

Composantes de coûts	Charges (en M\$)			
	Exercice clos le 31 décembre			
	Années historiques		Année de base	Année témoin
	2001	2002	2003	2004
Charges d'exploitation	16,7	17,2	16,7	Note 1
Amortissement	0,7	0,1		
Taxes				
Frais financiers	0,2	0,3	0,3	
<b>Charges totales - Centre de services partagés</b>	<b>17,6</b>	<b>17,6</b>	<b>17,0</b>	

3 Note 1 Les données du tableau 8 comprennent les coûts afférents à ces activités

4  
5  
6

**Tableau 11**  
**Coûts relatifs aux activités du Centre de compétence transférées en 2003**

Composantes de coûts	Charges (en M\$)			
	Exercice clos le 31 décembre			
	Années historiques		Année de base	Année témoin
	2001	2002	2003	2004
Charges d'exploitation	22,1	22,1		Note 1
Amortissement	2,4	2,4		
Taxes	0,3	0,3		
Frais financiers	0,8	0,8		
<b>Charges totales - Centre de services partagés</b>	<b>25,6</b>	<b>25,6</b>		

7 Note 1 Les données du tableau 8 comprennent les coûts afférents à ces activités

8

**5. PRINCIPALES BASES DE FACTURATION ET VOLUMES FACTURÉS  
PAR LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS**

1 Le tableau suivant regroupe les bases de facturation et les volumes associés  
2 aux principaux produits ou services rendus par le CSP tel que présentés dans  
3 les sections précédentes. Ces informations sont génériques et reflètent  
4 l'essentiel des bases de facturation et autres paramètres techniques afférents à  
5 un produit ou service spécifique figurant dans les ententes client-fournisseur  
6 déposées à la pièce HQD-5, Document 5.5.

7

8

**Tableau 12**

9

**Principales bases de facturation et volumes**

Domaines	Base de facturation	Volumes facturés			
		<i>Exercice clos le 31 décembre</i>			
		Années historiques		Année témoin	Année projetée
		2001	2002	2003	2004
<b>Approvisionnement et services</b>					
Services de bâtiments	Mètres carrés	1 043 091	883 863	846 310	864 216
Matériel de transport et transport aérien	Véhicules	7 774	7 316	7 562	7 489
Gestion du matériel	Valeur des tx magasin (\$)	304 877 575	384 209 775	354 018 045	322 823 550
Gestion documentaire	Effectifs administratifs	12 206	12 145	13 241	12 215
Acquisition	Heures	n.d.	n.d.	187 190	158 836
<b>Technologies de l'information</b>					
Solutions informatiques	Coûts cumulés (\$)	85 600 000	92 900 000	90 000 000	69 600 000
Exploitation des technologies	Coûts cumulés (\$)	66 400 000	66 700 000	53 200 000	44 100 000
Bureautique	Postes et imprimantes	15 458	17 802	16 682	19 711
<b>Télécommunications de service</b>					
Téléphonie	Lignes téléphoniques	36 149	28 601	34 175	37 851
Services corporatifs (80%)	Effectifs	20 986	21 144	21 144	21 144
<b>Autres</b>					
Services transactionnels comptables	Volume de transactions	n.d.	n.d.	2 428 124	2 484 478
Centre de compétences - Progiciels	Utilisateurs par progiciel	n.d.	n.d.	n.d.	9 426

10

**6. EFFECTIFS DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS ET SALAIRES MOYENS**

	<i>Exercice clos le 31 décembre</i>			
	Années historiques		Année de base	Année témoin
	2001	2002	2003	2004
<b>Effectif annuel moyen</b>	<b>2 940</b>	<b>2 840</b>	<b>3 037</b>	<b>3 037</b>
<b>Bureaux</b>	<b>778</b>	<b>730</b>	<b>818</b>	<b>818</b>
Permanent	570	538	610	610
Temporaire	208	192	208	208
<b>Métiers</b>	<b>556</b>	<b>547</b>	<b>553</b>	<b>553</b>
Permanent	431	410	409	409
Temporaire	125	137	144	144
<b>Techniciens</b>	<b>122</b>	<b>89</b>	<b>80</b>	<b>80</b>
Permanent	106	73	70	70
Temporaire	16	16	10	10
<b>Ingénieurs</b>	<b>87</b>	<b>55</b>	<b>53</b>	<b>53</b>
Permanent	85	53	51	51
Temporaire	2	2	2	2
<b>Spécialistes</b>	<b>1 117</b>	<b>1 145</b>	<b>1 233</b>	<b>1 233</b>
Permanent	1 038	1 057	1 166	1 166
Temporaire	79	88	67	67
<b>Professionnels</b>	<b>77</b>	<b>79</b>	<b>77</b>	<b>77</b>
Permanent	64	61	63	63
Temporaire	13	18	14	14
<b>Cadres</b>	<b>203</b>	<b>195</b>	<b>223</b>	<b>223</b>
Permanent	203	195	223	223
<b>Salaire moyen (en \$)</b>				
<b>Bureaux</b>				
Permanent	47 164,4	48 863,9	50 987,0	52 462,0
Temporaire	41 866,3	43 634,8	45 888,0	47 571,0
<b>Métiers</b>				
Permanent	57 771,0	62 161,0	64 880,0	66 785,0
Temporaire	48 602,0	50 270,0	52 524,0	54 114,0
<b>Techniciens</b>				
Permanent	64 362,0	66 848,0	69 837,0	71 975,0
Temporaire	49 150,0	51 035,0	53 418,0	55 132,0
<b>Ingénieurs</b>				
Permanent	79 593,0	82 979,0	87 780,0	90 857,0
Temporaire	68 477,0	71 475,0	75 172,0	77 349,0
<b>Spécialistes</b>				
Permanent	73 059,0	75 425,0	79 281,0	82 234,0
Temporaire	59 568,0	58 891,0	61 299,0	62 954,0
<b>Professionnels</b>				
Permanent	76 467,0	80 041,0	84 067,0	87 133,0
Temporaire	60 486,0	60 569,0	63 091,0	64 823,0
<b>Cadres</b>				
Permanent	89 318,3	92 574,2	96 737,0	101 260,0

1 L'effectif 2004 ne tient pas compte d'un transfert de 283 effectifs afférent aux activités de Télécommunication de services

2 Les salaires moyens comprennent le salaire de base et les avantages sociaux.

**ANNEXE 1**

**LISTE DES PRODUITS ET SERVICES**

**OFFERTS PAR LE**

**CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS**



# **Produits et services 2003**

## **...en un coup d'œil !**



## Développement et maintenance des solutions informatiques

Tarif horaire

### Services conseils en solutions informatiques

- Contribution au plan des technologies de l'information du client
- Évaluation de l'opportunité et analyse préliminaire
- Sélection de progiciel et choix de solution
- Soutien à la préparation d'études coûts et bénéfices
- Soutien à l'évaluation du risque
- Conseils sur l'établissement d'une solution intégrée des services partagés
- Services conseil en gestion des technologies de l'information  
(ex. : conseil sur l'évolution du portefeuille d'applications / stratégie d'investissement en TI, meilleures pratiques et analyse de processus d'affaires)

### Intégration de progiciel

- Assistance au client dans la paramétrisation du progiciel
- Intégration du progiciel au patrimoine d'applications - implantation et déploiement
- Élaboration de rapports complémentaires au progiciel
- Soutien à la formation des utilisateurs
- Conversion et mise en dérouté des systèmes antérieurs
- Gestion de projet intégrée

### Évolution de progiciel

- Planification de l'évolution du progiciel (nouvelles versions)
- Assistance au client dans la paramétrisation d'une nouvelle version du progiciel
- Intégration de la nouvelle version du progiciel au patrimoine d'applications, implantation et déploiement
- Gestion de projet intégrée
- Évolution de la paramétrisation entre les versions
- Évolution des rapports complémentaires entre les versions
- Maintenance corrective (résolution de problèmes ou de pannes)

### Conception et développement d'une application

- Conception, développement, implantation et déploiement de la solution  
(que ce soit pour une application de type opérationnelle, le Web et/ou l'informationnel)
- Soutien à la formation des utilisateurs
- Conversion et mise en dérouté des systèmes antérieurs
- Gestion de projet intégrée

### Maintenance et évolution d'une application

- Maintenance évolutive (amélioration de la fonctionnalité)
- Maintenance corrective (résolution de problèmes ou pannes)
- Maintenance adaptative (adaptation à des changements de lois ou à l'évolution technologique)

### Soutien technique aux fonctionnels (S2)

- Progiciel et ses interfaces
- Fonctionnement des applications

## CESSAP – Activités de base

Contrat annuel

- Expertise et intégration de SAP dans l'entreprise en ce qui concerne la configuration, l'interface et les technologies qui permettent son utilisation et son évolution

## SAP – Autres

Contrat annuel

- Projet Harmonie et Horizon 4.6
- Acquisition des licences

# Exploitation des TI

## Exploitation des systèmes informatiques

- Exploitation des infrastructures informatiques
- Exploitation des applications
- Exploitation des services électroniques d'entreprise
- Gestion du stockage et de la sécurité des données
- Gestion des accès logiques et physiques aux systèmes
- Gestion de la relève des systèmes
- Services d'impression de rapports
- Hébergement de solutions
- Centre d'appels pour le soutien à l'exploitation
- Maintenance corrective des infrastructures (résolution de problèmes ou pannes)

Contrat annuel :  
coût par système

## Maintenance et évolution des infrastructures

- Conception et mise en place d'infrastructures technologiques
- Mise en service et mise hors service des systèmes
- Maintenance adaptative des infrastructures (adaptation à l'évolution technologique, pérennité...)
- Maintenance évolutive des infrastructures (amélioration des fonctionnalités)

Tarif horaire

## Sécurité des TI d'entreprise

- Gestion de la sécurité des TI d'entreprise  
(gestion de l'accès aux infrastructures, garde-barrière, détection d'intrusion, annuaire)

Contrat annuel : selon le  
nombre de micro-  
ordinateurs total HQ

## Services conseil en exploitation

- Conseil en technologie (avis technologique, performance des équipements et de l'exploitation)
- Conseil en relève et continuité des opérations
- Conseil en sécurité et tests d'intrusion
- Certification de solutions et de produits

Tarif horaire

# Bureautique

## Services bureautiques de base

**Micro-ordinateur**   **Portable**   **Imprimante locale**   **Imprimante réseau**

**Contrat annuel : selon le nombre d'équipements des clients du CSP**

- Configuration des micro-ordinateurs (environnement standardisé Win2000 et produits de base)
- Négociation du contrat cadre pour l'acquisition de matériel et de logiciels
- Assistance et dépannage
- Maintenance corrective des équipements
- Inventaire du parc informatique
- Utilisation des serveurs de bureautique TI
- Prise de copie et restauration des données
- Espace disque (50 méga octets)
- Protection contre les virus
- Exploitation, maintenance et évolution de l'infrastructure informatique
- Services conseil à la gestion

## Services bureautiques additionnels

**Tarif horaire**

- Déplacement, ajout et modification d'équipements ou de logiciels clients
- Installation d'un nouveau produit
- Déploiement d'applications
- Dépannage d'un micro-ordinateur avec droits élargis
- Soutien pour environnements spécialisés
- Expertise spécialisée
- Rapports de gestion sur les produits et services en bureautique
- Projets spéciaux
- Analyste – Soutien informatique dédié à long terme
- Services VIP et personnalisés
- Espace disque sur serveur de la direction Bureautique
- Frais de déplacement
- Formation en bureautique

## Services électroniques d'entreprise

- Service de courrier électronique
- Intranet et Internet
- Service d'envoi et de réception de télécopies électroniques
- Accès à distance
- Services d'accès à l'impression

**Contrat annuel : selon le nombre d'équipements total – HQ**

## Services conseil en bureautique

**Tarif horaire**

- Gestion des profils
- Conseil à la gestion du parc informatique
- Conseil à la sécurité informatique
- Gestion des produits client
- Gestion des risques
- Gestion des niveaux de service

## Immeubles en location

- Fourniture d'espaces aménagés
- Entretien intérieur et extérieur
- Gestion des baux
- Gestion de l'occupation et optimisation des espaces
- Service de "centre d'appels"

**Contrat annuel :  
au mètre carré occupé**

## Siège social

- Fourniture d'espaces aménagés
- Entretien intérieur et extérieur
- Gestion des baux
- Gestion de l'occupation et optimisation des espaces
- Service de "centre d'appels"

**Contrat annuel :  
au mètre carré occupé**

## Propriétés clients

- Entretien, maintenance et exploitation du bâtiment
- Gestion de l'occupation, l'optimisation et la valorisation des espaces
- Gestion des taxes foncières et d'affaires
- Gestion des baux de location à des tiers
- Service de "centre d'appels"

**Contrat annuel :  
au mètre carré occupé**

## Aménagement

- Conception et réalisation des aménagements
- Fourniture de l'ameublement et de certains équipements de bureau
- Gestion de l'ameublement usagé

**Tarif horaire et achats**

## Services aux usagers

- Services d'hébergement et d'alimentation sur les sites nordiques
- Services de cafétéria et de fourniture de machines distributrices
- Fourniture et gestion d'espaces de stationnement
- Gestion des cartes d'accès
- Salles de formation non dédiées
- Services de manutention
- Services de récupération du papier

**Contrat annuel :  
selon les effectifs du client**

## Services additionnels aux usagers

- Services de traiteur dispensés par la cafétéria du siège social
- Hébergement et alimentation des visiteurs sur le territoire de la Baie-James.
- Projets spéciaux non récurrents

**À l'utilisation**

## Services conseil

**Tarif horaire**

# Gestion documentaire

## Information documentaire

- Formulaires et gabarits
- Orientations et développement
- Gestion de documents
- Service de prêts et traitement

## Transmission de documents et photocopieurs

- Photocopieur-dépanneur
- Courrier et messagerie

## Reproduction de documents

- Imprimerie et matériel
- Reprographie et matériel

## Services conseil

- Élaboration des solutions de gestion électronique de l'information aux processus d'affaires des clients
- Analyse de l'applicabilité de nouvelles solutions de gestion documentaire aux plans d'affaires des clients
- Soutien aux activités de gouvernance de l'entreprise

**Contrat annuel : selon les effectifs du client** (excluant les employés des métiers, des chantiers et les releveurs de compteurs)

**Contrat annuel : selon les effectifs du client** (excluant les employés des métiers, des chantiers et les releveurs de compteurs)

**Coût par copie et assemblage**

**Tarif horaire**

# Services de transport

## Exploitation du parc de véhicules

- Réalisation du programme d'investissement assurant la pérennité du parc
- Gestion des additions (besoins supplémentaires)
- Soutien aux unités d'affaires lors de l'expression des besoins
- Élaboration des normes et des spécifications techniques des véhicules
- Identification visuelle des véhicules, selon les normes en vigueur
- Réalisation des mises en service ou hors service des véhicules
- Réalisation des entretiens préventifs
- Réalisation des entretiens correctifs découlant d'un usage normal
- Évaluation de l'état des véhicules
- Services d'assistance routière, de dépannage, de nettoyage et de lavage des véhicules appartenant à l'entreprise
- Fourniture d'information de gestion convenue dans l'entente client fournisseur
- Services de location de véhicules légers à long terme (plus d'un mois) et de véhicules spécialisés à court et long termes (incluant le paiement des factures)
- Gestion et paiement des cartes d'essence et des factures des pétrolières
- Gestion des droits d'immatriculation

Contrat annuel : coût selon la catégorie de véhicule

## Modifications et réparations de véhicules

- Réalisation des modifications aux véhicules après approbations par le client selon le processus convenu avec l'unité d'affaires
- Réparations des véhicules accidentés après ententes avec l'unité d'affaires (rapports d'accidents obligatoires sous la responsabilité de l'unité d'affaires)
- Réalisations des campagnes de rappel
- Réparations consécutives à des bris anormaux
- Services de dépannage en cas d'enlèvement ou de panne d'essence

Tarif horaire et matériel

## Transport de passagers

- Service de réservation de sièges pour les avions d'Hydro-Québec
- Service de transport aérien à l'aide de la flotte privé d'Hydro-Québec
- Fourniture d'information de gestion convenue dans l'entente
- Services de billetterie commerciale :
- Gestion des contrats des 11 agences de voyage désignées par l'entreprise
- Paiement des billets commerciaux facturés directement aux unités d'affaires

Coût par passager selon le millage moyen

## Nolisement d'avions Hydro-Québec

Tarif horaire

## Gestion des affrètements

- Administration des contrats des transporteurs (avions et hélicoptères)
- Affrètement des aéronefs requis
- Accréditation des transporteurs
- Paiement des factures des transporteurs (les coûts sont ventilés aux unités d'affaires)
- Services d'expertise conseil relative au choix du mode de transport approprié

Pourcentage du coût d'affrètement

## Entretien et exploitation des aéroports

Contrat annuel

## Exploitation des génératrices

Tarif horaire

## Développement des compétences techniques

Coût par session par participant

## Services conseil

Tarif horaire

# Acquisition

## Acquisition de biens et services

- Commandes régulières
- Contrats cadres

Tarif horaire

## Administration de contrats

- Administration de commandes régulières
- Administration de contrats cadres
- Soutien à l'administration de contrats de service

Tarif horaire

## Obtention de services professionnels

- Soutien opérationnel à la gestion de contrats
- Soutien et encadrement contractuel

Tarif horaire

## Services conseil

- Avis spécialisés (ex. : gestion des garanties)
- Conseils dans le cas de réclamations ou de plaintes de fournisseurs

Tarif horaire

# Matériel

## Fourniture de matériel d'exploitation

- Fourniture de matériel stocké et non stocké
- Optimisation des stocks
- Gestion du stock d'assurance
- Retour de matériel non-conforme

Contrat annuel

## Fourniture de matériel de projets

- Suivi du matériel de projets
- Manutention du matériel

Contrat annuel ou  
à l'utilisation

## Gestion des matières résiduelles

- Revalorisation des biens meubles excédentaires
- Gestion des matières dangereuses résiduelles (MDR)

À l'utilisation

## Transport spécialisé

Tarif horaire

## Services conseil

À l'utilisation

**ANNEXE 2**

**CATALOGUE DES PRODUITS ET SERVICES**

**DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS**



# ***Catalogue des produits et services du Centre de services partagés***

**Édition 2003**



# Table des matières

<b>1</b>	<b>Solutions informatiques</b>	<b>1</b>
1.1	Développement et maintenance des solutions informatiques	1
1.2	SAP Pré-établi : un cas particulier de facturation	3
1.2.1	CESSAP – Activités de base	3
1.2.2	Projets et licences SAP	3
<b>2</b>	<b>Exploitation des TI</b>	<b>5</b>
2.1	Exploitation des systèmes informatiques	5
2.2	Maintenance et évolution des infrastructures	8
2.3	Sécurité des TI d'entreprise	9
2.4	Services-conseils en exploitation	10
<b>3</b>	<b>Bureautique</b>	<b>11</b>
3.1	Services bureautiques de base	11
3.1.1	Services bureautiques de base pour micros ordinateurs	11
3.1.2	Services bureautiques de base pour imprimantes	12
3.2	Services bureautiques additionnels	13
3.3	Services électroniques d'entreprise	14
3.4	Services-conseils bureautiques	15
<b>4</b>	<b>Immobilier</b>	<b>17</b>
4.1	Immeubles en location	17
4.2	Siège Social	18
4.3	Propriétés client	19
4.4	Aménagements	20
4.5	Services aux usagers	21
4.6	Services additionnels aux usagers	21
4.7	Services-conseils	22
<b>5</b>	<b>Gestion documentaire</b>	<b>23</b>
5.1	Information documentaire	23
5.2	Transmission de documents et photocopieurs	25
5.2.1	Photocopieur-dépanneur	25
5.2.2	Courrier et messagerie	26
5.3	Reproduction de documents	27
5.4	Services-conseils	29
<b>6</b>	<b>Services de transport</b>	<b>30</b>
6.1	Exploitation du parc de véhicules	30
6.2	Modifications et réparations d'accidents	31
6.3	Transport de passagers	32
6.4	Nolisement d'avions HQ	33
6.5	Gestion des affrètements	33
6.6	Entretien et exploitation des aéroports	34
6.7	Exploitation des génératrices	34
6.8	Transport spécialisé	35

6.9	Développement des compétences techniques.....	35
6.10	Services-conseils .....	36
<b>7</b>	<b>Acquisition.....</b>	<b>37</b>
7.1	Acquisition de biens et de services.....	37
7.2	Administration de contrats .....	38
7.3	Services professionnels.....	39
7.4	Services-conseils .....	39
<b>8</b>	<b>Matériel.....</b>	<b>40</b>
8.1	Fourniture du matériel d'exploitation .....	40
8.2	Fourniture du matériel de projets .....	41
8.2.1	Suivi du matériel.....	41
8.2.2	Manutention du matériel.....	42
8.3	Gestion des matières résiduelles .....	43
8.3.1	Revalorisation des biens meubles excédentaires.....	43
8.3.2	Gestion des matières dangereuses résiduelles (MDR).....	44
8.4	Services-conseils .....	44
8.5	Transport spécialisé .....	45

## **Préface**

### **Le catalogue**

C'est la première édition du catalogue complet du *Centre de services partagés*. Il présente et regroupe tous les produits et services des anciennes directions principales *Technologies de l'information et Approvisionnement et services*.

Essentiellement, il vous offre une meilleure compréhension des produits et services offerts par le CSP et fournit les conditions de fourniture standard. Ce catalogue fait partie intégrante de l'entente client - fournisseur du CSP.

### **Ses publics cibles**

Le catalogue des produits et services du *Centre de services partagés* s'adresse d'abord aux personnes qui gèrent l'entente client - fournisseur, autant chez le client que chez le fournisseur.

Il sert aussi de document de référence aux personnes qui représentent le CSP au niveau de l'offre de produits et services du CSP (directeurs en territoire, responsables de marchés et conseillers Offre de services).

Bien que non destiné dans sa version actuelle à un large public, ce document est finalement un outil pour tout consommateur du CSP qui désire mieux comprendre la structure des produits et services offerts et connaître rapidement leur modalité d'obtention.

### **Sa structure**

Le catalogue présente les produits et services du CSP en définissant :

- les caractéristiques du produit ou du service;
- les conditions de fourniture;
- les horaires de fourniture;
- les niveaux de service;
- le mode d'acquisition.

La structure du catalogue concorde avec celle de la grille tarifaire des produits et services pour l'année 2003.

***La version officielle du catalogue et du document "Informations additionnelles" sont sur intranet et feront l'objet de mises à jour régulières.***



# 1 Solutions informatiques

## 1.1 Développement et maintenance des solutions informatiques

<b>Description</b>	<p>a) <u>Services-conseils en solutions informatiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Contribution au plan des technologies de l'information du client</li><li>➤ Évaluation de l'opportunité et analyse préliminaire</li><li>➤ Sélection de progiciel et choix de solution</li><li>➤ Soutien à la préparation d'études coûts et bénéfices</li><li>➤ Soutien à l'évaluation du risque</li><li>➤ Conseils sur l'établissement d'une solution intégrée des services partagés</li><li>➤ Services conseil en gestion des technologies de l'information (ex. : conseil sur l'évolution du portefeuille d'applications / stratégie d'investissement en TI, meilleures pratiques et analyse de processus d'affaires)</li></ul> <p>Note : Les services-conseils en solutions informatiques permettent de fournir une évaluation juste des systèmes en place afin d'établir une stratégie d'investissement dans les technologies de l'information. La compréhension du contexte d'affaires et des enjeux véritables favorise un soutien efficace à la réalisation des projets.</p> <p>b) <u>Intégration de progiciel</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Assistance au client dans la paramétrisation du progiciel</li><li>➤ Intégration du progiciel au patrimoine d'applications - implantation et déploiement</li><li>➤ Élaboration de rapports complémentaires au progiciel</li><li>➤ Soutien à la formation des utilisateurs</li><li>➤ Conversion et mise en dérouté des systèmes antérieurs</li><li>➤ Gestion de projet intégrée</li></ul> <p>Note : Dans le cas du progiciel SAP, consultez la section « SAP-Pré-établi »</p> <p>c) <u>Évolution de progiciel</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Planification de l'évolution du progiciel (nouvelles versions)</li><li>➤ Assistance au client dans la paramétrisation d'une nouvelle version du progiciel</li><li>➤ Intégration de la nouvelle version du progiciel au patrimoine d'applications, implantation et déploiement</li><li>➤ Gestion de projet intégrée</li><li>➤ Évolution de la paramétrisation entre les versions</li><li>➤ Évolution des rapports complémentaires entre les versions</li><li>➤ Maintenance corrective (résolution de problèmes ou de pannes)</li></ul> <p>Note : Dans le cas du progiciel SAP, consultez la section « SAP-Pré-établi »</p>
--------------------	--

	<p>d) <u>Conception et développement d'une application</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conception, développement, implantation et déploiement de la solution (que ce soit pour une application de type opérationnelle, le Web et/ou l'informationnel)</li> <li>➤ Soutien à la formation des utilisateurs</li> <li>➤ Conversion et mise en dérouté des systèmes antérieurs</li> <li>➤ Gestion de projet intégrée</li> </ul> <p>e) <u>Maintenance et évolution d'une application</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maintenance évolutive (amélioration de la fonctionnalité)</li> <li>➤ Maintenance corrective (résolution de problèmes ou de pannes)</li> <li>➤ Maintenance adaptative (adaptation à des changements de loi ou à l'évolution technologique).</li> </ul> <p>Note : Ce service inclut la planification de la maintenance et de l'évolution de l'application, la gestion de projet intégrée, la gestion des contrats de services avec les fournisseurs de progiciels.</p> <p>f) <u>Soutien technique aux fonctionnels (S2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Assistance téléphonique aux fonctionnels clients pour toute question relative au fonctionnement des progiciels et de leurs interfaces.</li> <li>➤ Assistance téléphonique aux fonctionnels clients pour toute question relative au fonctionnement des applications et à leur utilisation en mode production.</li> </ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h à 17 h.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à respecter les dates d'implantation et les coûts approuvés par le client (coût initial approuvé plus le coût des demandes de changement).
<b>Mode d'acquisition</b>	Adressez-vous au gestionnaire responsable de l'application. Pour obtenir ses coordonnées, consultez le site intranet: <a href="http://techno-info.hydro.qc.ca/applications.htm">http://techno-info.hydro.qc.ca/applications.htm</a>

## 1.2 SAP Pré-établi : un cas particulier de facturation

### 1.2.1 CESSAP – Activités de base

<b>Description</b>	Expertise et intégration de SAP dans l'entreprise aux points de vue configuration, interfaces et technologies qui permettent l'utilisation et l'évolution de SAP à Hydro-Québec, selon les besoins d'affaires et les tendances du marché.
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h à 17 h.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à respecter les dates d'implantation et les coûts approuvés par le client (coût initial approuvé plus le coût des demandes de changement).
<b>Mode d'acquisition</b>	Adressez-vous au gestionnaire responsable de l'application. Pour obtenir ses coordonnées, consultez le site intranet : <a href="http://techno-info.hydro.qc.ca/applications.htm">http://techno-info.hydro.qc.ca/applications.htm</a>

### 1.2.2 Projets et licences SAP

<b>Description</b>	Projets d'acquisition, d'implantation et de mise à jour des versions SAP
<b>Horaire</b>	s.o.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	
<b>Mode d'acquisition</b>	Adressez-vous au gestionnaire responsable de l'application. Pour obtenir ses coordonnées, consultez le site intranet : <a href="http://techno-info.hydro.qc.ca/applications.htm">http://techno-info.hydro.qc.ca/applications.htm</a>



## 2 Exploitation des TI

### 2.1 Exploitation des systèmes informatiques

<p><b>Description</b></p>	<p>Exploitation de tous les systèmes incluant SAP, les systèmes transactionnels et la relève des systèmes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exploitation des infrastructures informatiques</li> <li>➤ Exploitation des applications</li> <li>➤ Exploitation des services électroniques d'entreprise</li> <li>➤ Gestion du stockage et de la sécurité des données</li> <li>➤ Gestion des accès logiques et physiques aux systèmes</li> <li>➤ Gestion de la relève des systèmes</li> <li>➤ Services d'impression de rapports</li> <li>➤ Hébergement de solutions</li> <li>➤ Centre d'appels pour le soutien à l'exploitation</li> <li>➤ Maintenance corrective des infrastructures (résolution de problèmes ou pannes)</li> </ul>
<p><b>Horaire</b></p>	<p>Disponibilité des infrastructures :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ IMSD : du lundi 7 h au dimanche 1 h</li> <li>➤ IMSE : du lundi 7 h au dimanche 23 h</li> <li>➤ IMSF : du lundi 6 h 30 au dimanche 21 h</li> <li>➤ IMSR : du lundi 4 h au lundi 3 h</li> <li>➤ Traitement par lots (SY1-SY2) : du dimanche 5 h au dimanche 3 h</li> <li>➤ Impression (SY2) : du dimanche 23 h 30 au samedi 7 h 30</li> <li>➤ TSO : du lundi au vendredi de 00 h 01 à 4 h et de 5 h (jours fériés exclus) à 24 h et le samedi de 6 h à 23 h 30</li> <li>➤ Environnements distribués : du lundi au vendredi de 6 h à 24 h et le samedi et le dimanche de 9 h à 18 h (la disponibilité de chacune des applications peut être restreinte).</li> <li>➤ Environnement informationnel Cognos-Oracle : du lundi au vendredi de 7 h à 23 h (jours fériés exclus)</li> <li>➤ Environnements Rapportage d'entreprise Seagate-Oracle : du lundi au vendredi de 7 h à 23 h (jours fériés exclus)</li> <li>➤ Environnements Commerce électronique : du lundi au dimanche de 00 h 01 à 24 h (avec arrêts) (la disponibilité de chacune des applications peut être plus restreinte).</li> <li>➤ SAP – Production (base de données, impression, Codes à barre et applications) : du lundi au vendredi de 00 h 01 à 24 h et le samedi et le dimanche de 7 h à 23 h</li> <li>➤ SAP – Informationnel : du lundi au vendredi de 00 h 01 à 24 h et le samedi et le dimanche de 7 h à 23 h</li> </ul>

<p><b>Niveau de service (engagement)</b></p>	<p>Engagement de disponibilité par composante des infrastructures :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ IMSD, IMSE et IMSF : du lundi au vendredi de 7 h 00 à 18 h 00 (jours fériés exclus)</li> </ul> <p>La mesure de conformité pour les 3 infrastructures combinées, à un taux annuel de respect des engagements de 95% représente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 12 heures de panne / serveur / année</li> <li>○ 16 pannes / serveur / année</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ IMSR : du lundi au vendredi de 7 h à 18 h (jours fériés exclus)</li> </ul> <p>La mesure de conformité pour cette infrastructure à un taux annuel de respect des engagements de 95% représente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 6 heures de panne / serveur / année</li> <li>○ 12 pannes / serveur / année</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ TSO : du lundi au vendredi de 7 h à 18 h (jours fériés exclus)</li> </ul> <p>La mesure de conformité pour cette infrastructure à un taux annuel de respect des engagements de 95% représente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 6 heures de panne / serveur / année</li> <li>○ 8 pannes / serveur / année</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Environnements distribués : nous offrons différents engagements de service de base pour répondre aux besoins spécifiques de l'unité cliente identifiés dans l'entente Client/Fournisseur :</li> </ul> <p>Lundi au vendredi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de 7 h à 18 h</li> <li>○ de 6 h à 21 h</li> <li>○ de 00 h 01 à 24 h (avec arrêts)</li> <li>○ ou de 00 h 01 à 24 h (sans arrêt)</li> </ul> <p>Samedi et dimanche :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de 7 h à 18 h</li> <li>○ de 6 h à 21 h</li> <li>○ de 00 h 01 à 24 h (avec arrêts)</li> <li>○ ou de 00 h 01 à 24 h (sans arrêt)</li> </ul> <p>La mesure de conformité pour les environnements distribués de catégorie no. 1 (du lundi au vendredi de 7 h à 18 h ) représente dans une proportion de 95% des serveurs et à un taux annuel de respect des engagements de 95% :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 12 heures de panne / année</li> <li>○ 12 pannes / année</li> </ul> <p>La mesure de conformité pour les environnements distribués de catégorie no. 2 (combinaison de tous les autres horaire) représente dans une proportion de 95% des serveurs et à un taux annuel de respect des engagements de 95% :</p>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 18 heures de panne / année</li> <li>○ 18 pannes / année</li> <li>➤ Environnement informationnel Cognos-Oracle : du lundi au vendredi de 7 h à 18 h (jours fériés exclus) La mesure de conformité pour l'environnement informationnel représente, à un taux annuel de respect des engagements de 95% : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 12 heures de panne / serveur / année</li> <li>○ 12 pannes / serveur / année</li> </ul> </li> <li>➤ Environnement Rapportage d'entreprise Seagate-Oracle : du lundi au vendredi de 7 h à 18 h (jours fériés exclus) La mesure de conformité pour l'environnement informationnel représente, à un taux annuel de respect des engagements de 95% : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 12 heures de panne / serveur / année</li> <li>○ 12 pannes / serveur / année</li> </ul> </li> <li>➤ Environnement Commerce électronique : du lundi au dimanche 00 h 01 à 24 h (avec arrêt) La mesure de conformité pour l'environnement informationnel représente, à un taux annuel de respect des engagements de 95% : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 18 heures de panne/ année</li> <li>○ 18 pannes / année</li> </ul> </li> <li>➤ SAP – Production (base de données, impression, Codes à barre et applications) et SAP – Informationnel : du lundi au vendredi de 7 h à 23 h La mesure de conformité pour l'environnement informationnel représente, à un taux annuel de respect des engagements de 95% : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 24 heures de panne / année</li> <li>○ 12 pannes / année</li> </ul> </li> </ul>
<b>Mode d'acquisition</b>	<p>Consultez la liste des responsables d'application sur le site intranet : <a href="http://techno-info.hydro.qc.ca/applications.htm">http://techno-info.hydro.qc.ca/applications.htm</a></p> <p>ou adressez-vous au SCI en composant l'un des numéros suivants :</p> <p>Réseau interne : 0-800-8080</p> <p>Réseau externe : 1-800-363-3657 poste 2220</p>

## 2.2 Maintenance et évolution des infrastructures

<b>Description</b>	<p>Les services de maintenance et évolution se définissant ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conception et mise en place d'infrastructures technologiques</li> <li>➤ Mise en service et mise hors service des systèmes</li> <li>➤ Maintenance adaptative des infrastructures (adaptation à l'évolution technologique, pérennité...)</li> <li>➤ Maintenance évolutive des infrastructures (amélioration de fonctionnalités)</li> </ul> <p>Note : La maintenance corrective des infrastructures est incluse dans <i>Exploitation des systèmes informatiques</i>.</p>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h à 17 h.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Selon les spécificités de l'entente Client/Fournisseur
<b>Mode d'acquisition</b>	<p>Consultez la liste des responsables d'application sur le site intranet : <a href="http://techno-info.hydro.qc.ca/applications.htm">http://techno-info.hydro.qc.ca/applications.htm</a></p> <p>ou adressez-vous au SCI en composant l'un des numéros suivants :</p> <p>Réseau interne : 0-800-8080</p> <p>Réseau externe : 1-800-363-3657 poste 2220</p>

## 2.3 Sécurité des TI d'entreprise

<p><b>Description</b></p>	<p>En plus de l'amortissement du projet d'infrastructures technologiques de sécurité ATS, les services de sécurité d'entreprise incluent les produits et services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestion de l'accès aux infrastructures</li> <li>➤ Garde-barrière</li> <li>➤ Détection d'intrusion</li> <li>➤ Annuaire</li> </ul> <p>Note : En conformité avec la directive Gestion et protection de l'information (DIR-06), si le travail d'un employé est modifié ou s'il quitte son poste, le gestionnaire doit s'assurer que les accès de l'employé sont toujours adéquats.</p>
<p><b>Horaire</b></p>	<p>Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h à 17 h.</p>
<p><b>Niveau de service (engagement)</b></p>	<p>Nous nous engageons à fournir tous les moyens pour permettre de préserver la sécurité des données et des applications de nos clients selon les encadrements d'entreprise.</p>
<p><b>Mode d'acquisition</b></p>	<p>Si des modifications doivent être apportées au profil de l'utilisateur, elles doivent nécessairement être faites par le biais du formulaire « <i>Demande d'accès informatique</i> » disponible sur intranet : <a href="http://techno-info.hydro.qc.ca/formulaire.htm">http://techno-info.hydro.qc.ca/formulaire.htm</a>.</p> <p>Adressez-vous au SCI en composant l'un des numéros suivants :</p> <p>Réseau interne : 0-800-8080</p> <p>Réseau externe : 1-800-363-3657 poste 2220</p> <p>ou consultez la liste des responsables d'applications sur le site intranet : <a href="http://techno-info.hydro.qc.ca/applications.htm">http://techno-info.hydro.qc.ca/applications.htm</a></p>

## 2.4 Services-conseils en exploitation

<b>Description</b>	Les services-conseils regroupent l'ensemble des services de la direction Exploitation non couverts dans les produits précédents tels que : <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Conseils en technologie (avis technologique, performance des équipements et de l'exploitation)</li><li>➤ Conseils en relève et continuité des opérations</li><li>➤ Conseils en sécurité et tests d'intrusion</li><li>➤ Certification de solutions/produits</li></ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h à 17 h.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous offrons des produits et services de qualité ainsi que des ressources compétentes conformément aux attentes du client.
<b>Mode d'acquisition</b>	Adressez-vous au SCI en composant l'un des numéros suivants : Réseau interne : 0-800-8080 Réseau externe : 1-800-363-3657 poste 2220 ou consultez le site intranet : <a href="http://techno-info.hydro.qc.ca/quicontacter.htm">http://techno-info.hydro.qc.ca/quicontacter.htm</a>

## 3 Bureautique

### 3.1 Services bureautiques de base

#### 3.1.1 Services bureautiques de base pour micro-ordinateurs

<p><b>Description</b></p>	<p>Le soutien pour micro-ordinateurs couvre l'ensemble des produits et services nécessaires à un poste en milieu de travail ainsi que les services d'assistance et de dépannage tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Configuration des micro-ordinateurs (environnement standardisé Win2000 et produits de base)</li> <li>➤ Négociation du contrat cadre pour l'acquisition de matériel et de logiciels</li> <li>➤ Assistance et dépannage</li> <li>➤ Maintenance corrective des équipements</li> <li>➤ Inventaire du parc informatique</li> <li>➤ Utilisation des serveurs de la bureautique</li> <li>➤ Prise de copie et restauration des données</li> <li>➤ Espace disque (50 méga octets)</li> <li>➤ Protection contre les virus</li> <li>➤ Exploitation, maintenance et évolution de l'infrastructure informatique</li> <li>➤ Services-conseils à la gestion</li> </ul> <p>Complément dans le document « Informations additionnelles » : <i>section 3.1.1 Services bureautiques de base pour micro-ordinateurs</i></p> <p>Note : Les services corporatifs mis en place pour l'ensemble des unités d'affaires d'Hydro-Québec sont regroupés dans la famille de produits « 3.3 Services électroniques d'entreprise » du présent catalogue.</p>
<p><b>Horaire</b></p>	<p>Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h à 17 h.</p>
<p><b>Niveau de service (engagement)</b></p>	<p>Durant les heures ouvrables, le SCI s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Répondre – dans une proportion de plus de 89 % – à l'ensemble des appels des clients, ce qui implique que certains utilisateurs raccrochent avant d'obtenir une réponse.</li> <li>➤ Régler – dans une proportion de 89 % – l'ensemble des demandes d'assistance et de dépannage dans l'heure qui suit l'appel, à condition que le poste en question soit protégé et que la demande concerne un produit normalisé.</li> <li>➤ Satisfaire – dans une proportion de 80 % – à l'ensemble des demandes d'accès dans les 48 heures suivant la réception du formulaire dûment rempli et approuvé par le gestionnaire (les délais imputables aux domaines d'affaires sont exclus lorsque leur approbation est requise).</li> </ul> <p>En dehors des heures d'ouverture, l'assistance et le dépannage sont limités aux infrastructures et à la gestion des codes d'accès à des fins de sécurité.</p>
<p><b>Mode d'acquisition</b></p>	<p>Adressez-vous au SCI en composant l'un des numéros suivants :</p> <p>Réseau interne : 0-800-8080</p> <p>Réseau externe : 1-800-363-3657 poste 2220</p>

### 3.1.2 Services bureautiques de base pour imprimantes

<b>Description</b>	<p>Les services de soutien visent à relier une imprimante au réseau local et à fournir l'expertise nécessaire pour la maintenance préventive et la maintenance corrective des imprimantes en réseau et locales. Ce service n'est offert qu'à la clientèle desservie par la direction Bureautique.</p> <p>Les services bureautiques de base offerts sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Assistance et dépannage</li><li>➤ Maintenance corrective des équipements</li></ul> <p>Complément dans le document « Informations additionnelles » : <i>section 3.1.2 Services bureautiques de base pour imprimantes</i></p>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h à 17 h.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Complément dans le document « Informations additionnelles » : <i>section 3.1.2 Services bureautiques de base pour imprimantes</i>
<b>Mode d'acquisition</b>	Adressez-vous au SCI en composant l'un des numéros suivants : Réseau interne : 0-800-8080 Réseau externe : 1-800-363-3657 poste 2220

## 3.2 Services bureautiques additionnels

<p><b>Description</b></p>	<p>Tous les services additionnels qui ne sont pas couverts par les services bureautiques de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Déplacement, ajout et modification d'équipements ou de logiciels clients</li> <li>➤ Installation d'un nouveau produit</li> <li>➤ Déploiement d'applications</li> <li>➤ Dépannage d'un micro-ordinateur avec droits élargis</li> <li>➤ Soutien pour environnements spécialisés</li> <li>➤ Expertise spécialisée</li> <li>➤ Rapports de gestion sur les produits et services en bureautique</li> <li>➤ Projets spéciaux</li> <li>➤ Analyste – Soutien informatique dédié à long terme</li> <li>➤ Services VIP et personnalisés</li> <li>➤ Espace disque sur serveur de la direction Bureautique</li> <li>➤ Frais de déplacement</li> <li>➤ Formation en bureautique</li> </ul> <p>Complément dans le document « Informations additionnelles » : <i>section 3.2 Services bureautiques additionnels</i></p> <p>Note : La facturation SAP ne comporte qu'un item sous l'appellation « <i>Services bureautiques additionnels</i> »</p>
<p><b>Horaire</b></p>	<p>Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h à 17 h</p>
<p><b>Niveau de service (engagement)</b></p>	<p>Nous offrons des produits et services de qualité ainsi que des ressources compétentes conformément aux attentes du client.</p>
<p><b>Mode d'acquisition</b></p>	<p>Adressez-vous au SCI en composant l'un des numéros suivants :</p> <p>Réseau interne : 0-800-8080</p> <p>Réseau externe : 1-800-363-3657 poste 2220</p>

### 3.3 Services électroniques d'entreprise

<b>Description</b>	<p>Les services électroniques d'entreprise incluent tous les coûts des services mis en place pour l'ensemble des unités d'affaires Hydro-Québec tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Service de courrier électronique</li><li>➤ Intranet et Internet</li><li>➤ Service d'envoi et de réception de télécopies électroniques</li><li>➤ Accès à distance</li><li>➤ Services d'accès à l'impression</li></ul> <p>Complément dans le document « Informations additionnelles » : <i>section 3.3 Services électroniques d'entreprise</i></p>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h à 17 h
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Complément dans le document « Informations additionnelles » : <i>section 3.3 Services électroniques d'entreprise</i>
<b>Mode d'acquisition</b>	<p>Adressez-vous au SCI en composant l'un des numéros suivants :</p> <p>Réseau interne : 0-800-8080</p> <p>Réseau externe : 1-800-363-3657 poste 2220</p>

### 3.4 Services-conseils en bureautique

<p><b>Description</b></p>	<p>Les services-conseils regroupent l'ensemble des services de la direction bureautique qui ne sont pas inclus dans les produits précédents.</p> <p>Par exemple, un conseiller domaine d'affaires (CDA) peut être assigné sur une base permanente à votre domaine et offrir des services tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestion des profils en supportant leur définition et en assurant leur évolution</li> <li>➤ Conseils à la gestion du parc informatique pour optimiser l'utilisation de son parc informatique et en assurer la pérennité (évolution matérielle et logiciels). Assurer l'arrimage avec les projets d'entreprise, offrir un soutien au suivi du budget</li> <li>➤ Conseils à la sécurité informatique dans l'application des règles de sécurité informatique et en évaluant les demandes ayant un impact sur la sécurité informatique</li> <li>➤ Gestion des produits client par la prise en charge des produits du domaine d'affaires en bureautique (sélection, arbitrage, dérogation, évolution et vigie)</li> <li>➤ Gestion des risques par leur identification lors du déploiement de produits et en repérant des mesures d'atténuation</li> <li>➤ Gestion des niveaux de service en assurant la liaison avec le gestionnaire de l'entente, le suivi et le respect des ententes, la gestion des plaintes et en mesurant le niveau de satisfaction des clients.</li> </ul>
<p><b>Horaire</b></p>	<p>Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h à 17 h</p>
<p><b>Niveau de service (engagement)</b></p>	<p>Nous offrons des produits et services de qualité ainsi que des ressources compétentes conformément aux attentes du client.</p>
<p><b>Mode d'acquisition</b></p>	<p>Adressez-vous au SCI en composant l'un des numéros suivants :</p> <p>Réseau interne : 0-800-8080</p> <p>Réseau externe : 1-800-363-3657 poste 2220</p>



# 4 Immobilier

## 4.1 Immeubles en location

<b>Description</b>	<p>4.1.1 Espaces bureau et</p> <p>4.1.2 Espaces industriels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fourniture d'espaces aménagés</li> <li>➤ Entretien intérieur et extérieur (s'il y a lieu)</li> <li>➤ Gestion des baux</li> <li>➤ Gestion de l'occupation et optimisation des espaces</li> <li>➤ Service de « centre d'appels » : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ appels de services reliés à l'occupation des espaces</li> <li>○ réservation de salles</li> <li>○ prêt d'équipements audiovisuels</li> </ul> </li> </ul> <p>Note : Le produit inclut s'il y a lieu les amortissements relatifs à l'ameublement et aux améliorations locatives, les frais financiers ainsi que les taxes foncières et d'affaires.</p>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	<p>Nous nous engageons à fournir des locaux qui correspondent aux attentes du client et aux standards du marché .</p> <p>Le client est responsable du coût relatif à son occupation pour toute la durée de celle-ci et jusqu'à ce qu'une autre unité administrative intègre les espaces laissés vacants après son départ. La durée maximale de la période de responsabilité des coûts d'occupation d'une unité administrative qui a quitté les lieux n'excède pas trois (3) ans, pour des espaces bureau, et cinq (5) ans, pour des espaces industriels spécialisés, à compter de la date la plus hâtive entre celle du début des travaux d'aménagement ou celle du déménagement du personnel de l'unité entrante . La mise à jour du suivi des occupations pour fins de facturation est réalisée une fois l'an à une date unique pour tous les clients.</p> <p>Complément dans le document « Informations additionnelles » : <i>section 4.1</i></p>
<b>Mode d'acquisition</b>	<p>Île-de-Montréal : 0-840-3900</p> <p>Est : 0-730-7000</p> <p>Centre-Sud : 0-694-7000</p> <p>Nord-Ouest : 0-817-7000</p>

## 4.2 Siège Social

<b>Description</b>	<p>4.2.1 Espaces bureau et</p> <p>4.2.2 Espaces industriels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fourniture d'espaces aménagés</li> <li>➤ Entretien , maintenance et exploitation du bâtiment</li> <li>➤ Services de gestion des baux</li> <li>➤ Gestion de l'occupation et optimisation des espaces</li> <li>➤ Service de « centre d'appels » : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ appels de services reliés à l'occupation des espaces</li> <li>○ réservation de salles</li> <li>○ prêt d'équipements audiovisuels</li> </ul> </li> </ul> <p>Note : Le produit inclut s'il y a lieu les amortissements relatifs à l'ameublement et aux améliorations locatives, les frais financiers ainsi que les taxes foncières et d'affaires.</p>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	<p>Nous nous engageons à fournir des locaux qui correspondent aux attentes du client et aux standards du marché .</p> <p>Le client est responsable du coût relatif à son occupation pour toute la durée de celle-ci et jusqu'à ce qu'une autre unité administrative intègre les espaces laissés vacants après son départ. La durée maximale de la période de responsabilité des coûts d'occupation d'une unité administrative qui a quitté les lieux n'excède pas trois (3) ans, pour des espaces bureau, et cinq (5) ans, pour des espaces industriels spécialisés, à compter de la date la plus hâtive entre celle du début des travaux d'aménagement ou celle du déménagement du personnel de l'unité entrante. La mise à jour du suivi des occupations pour fins de facturation est réalisée une fois l'an à une date unique pour tous les clients.</p> <p>Complément dans le document « Informations additionnelles » : <i>section 4.2</i></p>
<b>Mode d'acquisition</b>	Île-de-Montréal : 0-840-3900

## 4.3 Propriétés client

<b>Description</b>	<p>4.3.1 Espaces bureau et</p> <p>4.3.2 Espaces industriels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entretien, maintenance et exploitation du bâtiment</li> <li>➤ Gestion de l'occupation, l'optimisation et la valorisation des espaces</li> <li>➤ Gestion des taxes foncières et d'affaires (s'il y a lieu)</li> <li>➤ Gestion des baux de location à des tiers</li> <li>➤ Service de « centre d'appels » : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ appels de services reliés à l'occupation des espaces</li> <li>○ réservation de salles</li> <li>○ prêt d'équipements audiovisuels</li> </ul> </li> </ul> <p>Note : Les revenus de location à des tiers sont remis aux propriétaires.</p>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	<p>Nous nous engageons à identifier et à mettre en œuvre les meilleures pratiques afin de gérer le portefeuille immobilier et de fournir des locaux selon les attentes du client et les standards du marché.</p> <p>Complément dans le document « Informations additionnelles » : <i>section 4.3</i></p>
<b>Mode d'acquisition</b>	<p>Île-de-Montréal : 0-840-3900</p> <p>Est : 0-730-7000</p> <p>Centre-Sud : 0-694-7000</p> <p>Nord-Ouest : 0-817-7000</p>

## 4.4 Aménagements

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conception et réalisation des aménagements</li> <li>➤ Fourniture de l'ameublement et de certains équipements de bureau</li> <li>➤ Gestion de l'ameublement usagé.</li> </ul>																					
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30.																					
<b>Niveau de service (engagement)</b>	<p>Nous nous engageons à fournir des produits et services de qualité qui respectent les normes HQ ainsi que des ressources compétentes conformément aux attentes du client.</p> <p>Délais d'approbation et de réalisation des dossiers d'aménagement:</p> <table border="1" data-bbox="532 678 1421 1197"> <thead> <tr> <th></th> <th>Réalisation</th> <th>Approbation budgétaire et espaces additionnels</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10 postes et moins (sans construction)</td> <td>27 jours</td> <td>5 jours</td> </tr> <tr> <td>10 à 25 postes (sans construction)</td> <td>40 jours</td> <td>10 jours</td> </tr> <tr> <td>1 à 25 postes (construction mineure)</td> <td>65 jours</td> <td>23 jours</td> </tr> <tr> <td>+ 25 postes (sans construction)</td> <td>50 jours</td> <td>23 jours</td> </tr> <tr> <td>+ 25 postes (avec construction -100 000 \$)</td> <td>96 jours</td> <td>23 jours</td> </tr> <tr> <td>+ 25 postes (avec construction +100 000 \$)</td> <td>126 jours</td> <td>23 jours</td> </tr> </tbody> </table> <p>Une offre de service doit être négociée entre le client et le fournisseur pour tous les projets d'aménagement d'une valeur facturable de plus de 10 000\$.</p> <p>En cas d'annulation d'un projet ou d'une demande d'aménagement, le client paie les dépenses et les frais engagés.</p> <p>Les délais de livraison du mobilier neuf varient entre 4 et 8 semaines.</p> <p>Complément dans le document « Informations additionnelles » : <i>section 4.4</i></p>		Réalisation	Approbation budgétaire et espaces additionnels	10 postes et moins (sans construction)	27 jours	5 jours	10 à 25 postes (sans construction)	40 jours	10 jours	1 à 25 postes (construction mineure)	65 jours	23 jours	+ 25 postes (sans construction)	50 jours	23 jours	+ 25 postes (avec construction -100 000 \$)	96 jours	23 jours	+ 25 postes (avec construction +100 000 \$)	126 jours	23 jours
	Réalisation	Approbation budgétaire et espaces additionnels																				
10 postes et moins (sans construction)	27 jours	5 jours																				
10 à 25 postes (sans construction)	40 jours	10 jours																				
1 à 25 postes (construction mineure)	65 jours	23 jours																				
+ 25 postes (sans construction)	50 jours	23 jours																				
+ 25 postes (avec construction -100 000 \$)	96 jours	23 jours																				
+ 25 postes (avec construction +100 000 \$)	126 jours	23 jours																				
<b>Mode d'acquisition</b>	<p>Île-de-Montréal : 0-840-3900</p> <p>Est : 0-730-7000</p> <p>Centre-Sud : 0-694-7000</p> <p>Nord-Ouest : 0-817-7000</p>																					

## 4.5 Services aux usagers

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Services d'hébergement et d'alimentation sur les sites nordiques</li> <li>➤ Services de cafétéria et de fourniture de machines distributrices</li> <li>➤ Fourniture et gestion d'espaces de stationnement</li> <li>➤ Gestion des cartes d'accès</li> <li>➤ Salles de formation non dédiées</li> <li>➤ Services de manutention</li> <li>➤ Services de récupération du papier</li> </ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30 Services d'hébergement et d'alimentation - sites nordiques : 7 h à 17 h 30
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à fournir des produits et services de qualité ainsi que des ressources compétentes conformément aux attentes du client. Complément dans le document « Informations additionnelles » : <i>section 5.5</i>
<b>Mode d'acquisition</b>	Île-de-Montréal : 0-840-3900 Info-Menu : 0-289-4636

## 4.6 Services additionnels aux usagers

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Services de traiteur dispensés par la cafétéria du siège social</li> <li>➤ Hébergement et alimentation des visiteurs sur le territoire de la Baie-James</li> <li>➤ Projets spéciaux non récurrents</li> </ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30 Services d'hébergement et d'alimentation - sites nordiques : 7 h à 17 h 30
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à fournir des produits et services de qualité ainsi que des ressources compétentes conformément aux attentes du client.
<b>Mode d'acquisition</b>	Île-de-Montréal : 0-840-3900 Traiteur : 0-289-3661

## 4.7 Services-conseils

<b>Description</b>	Les services-conseils regroupent l'ensemble des services d'expertise de la direction Immobilier qui ne sont pas inclus dans les six produits précédents.
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à fournir des produits et services de qualité ainsi que des ressources compétentes conformément aux attentes du client.  Chacune des demandes fera l'objet d'une entente préalable qui établira le niveau de service attendu et le coût à facturer à l'unité d'affaires requérante.
<b>Mode d'acquisition</b>	Les demandes de services-conseils doivent être adressées à la direction Immobilier.

# 5 Gestion documentaire

## 5.1 Information documentaire

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Services de normalisation des formulaires et gabarits</li><li>➤ Établissement des orientations et du développement en ce qui concerne principalement :<ul style="list-style-type: none"><li>○ la conception et rédaction de standards d'entreprise</li><li>○ l'Information et formation en gestion des documents</li><li>○ la participation aux travaux du Gouvernement du Québec en gestion des ressources informationnelles</li></ul></li><li>➤ Gestion de documents applicables au <i>Fonds documentaire d'entreprise</i>* ainsi qu'à celui des filiales concentrées au Centre de MultiServices Documents(CMSD), lesquelles incluent le dépôt et l'entreposage de documents et l'application du calendrier de conservation et de classement des documents<ul style="list-style-type: none"><li>* Le <i>Fonds documentaire d'entreprise</i> est composé des :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Documents semi-actifs de l'entreprise (Centre de documents semi-actifs)</li><li>○ Documents critiques et essentiels de l'entreprise</li><li>○ Documents d'archives de l'entreprise</li><li>○ Documents de référence de la collection du CMSD</li></ul></li></ul></li><li>➤ Service de prêts et traitement :<ul style="list-style-type: none"><li>○ services de repérage de prêt et de traitement des documents de référence ou provenant des fonds archivistiques</li><li>○ Acquisition des documents de référence (périodiques, revues, abonnements et monographies)</li><li>○ Extraits de documents photocopiés ou numérisés à partir du fonds documentaire seulement (documents de référence)</li><li>○ Prêts de documents à partir du fonds documentaire d'entreprise ou provenant de l'externe</li><li>○ Acquisition de fonds d'archives (privé, personnel, entreprise privée)</li></ul></li></ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30

<p><b>Niveau de service (engagement)</b></p>	<p>Nous nous engageons à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Réaliser le programme de protection des documents confidentiels et essentiels à la reprise des activités en cas de désastre</li> <li>➤ Identifier les meilleures pratiques et contribuer à leur implantation dans les unités opérationnelles</li> <li>➤ Fournir une gestion électronique intégrée de l'information documentaire</li> <li>➤ Fournir un fonds documentaire intégré, accessible, facile d'utilisation et disponible</li> <li>➤ Traiter les fonds archivistiques selon les versements des semi-actifs</li> <li>➤ Soutenir les unités dans l'application du calendrier de conservation</li> <li>➤ Extraire les documents photocopiés ou numérisés à partir du fonds documentaire d'entreprise</li> <li>➤ Fournir l'information documentaire selon les ententes avec les clients</li> </ul>
<p><b>Mode d'acquisition</b></p>	<p>Île-de-Montréal : 0-840-3900  Baie-Comeau : 0-450-1117  Bonaventure : 0-450-1117  Chicoutimi : 0-696-6833  Gaspé : 0-450-1117  Saint-Antoine-des-Laurentides : 0-814-7722  Rouyn-Noranda : 0-301-5106  Saint-Hyacinthe : 0-771-4463  Rimouski : 0-450-1117  Québec : 0-730-7330  Pour le service d'Orientations et développement 0-251-6080  Consultez le site intranet :  <a href="http://csp.hydro.qc.ca/csp/gestion_documentaire/index.html">http://csp.hydro.qc.ca/csp/gestion_documentaire/index.html</a></p>

## 5.2 Transmission de documents et photocopieurs

### 5.2.1 Photocopieur-dépanneur

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Fourniture d'équipements normalisés de reproduction sur support papier</li><li>➤ Fourniture de papier, d'encre, d'agrafes et de photorécepteur</li></ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Identifier les meilleures pratiques et contribuer à leur implantation dans les unités opérationnelles Fournir une gestion électronique intégrée de l'information Prendre en charge des demandes dans un délai de 4 heures Livrer des équipements et des fournitures dans les 10 jours, à l'exception de ceux destinés à des lieux situés à des longues distances d'un centre de services
<b>Mode d'acquisition</b>	Île-de-Montréal : 0-840-3900 Est : 0-730-7000 Centre-Sud : 0-252-7000 Nord-Ouest : 0-300-7000

## 5.2.2 Courrier et messagerie

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cueillette et livraison du courrier pour chacune des unités administratives de l'entreprise</li> <li>➤ Mise sous enveloppe mécanisée (sauf pour Chicoutimi, Québec et Rimouski) incluant :</li> <li>➤ Étiquetage (à Montréal seulement)</li> <li>➤ Affranchissement, timbrage et tri d'envoi massif</li> <li>➤ Diffusion aux points de chute</li> <li>➤ Affichage aux différents étages des bâtiments (à Montréal seulement)</li> <li>➤ Service de messagerie par un service externe de cueillette et de livraison</li> </ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30
<b>Niveau de service (engagement)</b>	<p>Identifier les meilleures pratiques et contribuer à leur implantation dans les unités opérationnelles</p> <p>Fournir une gestion électronique intégrée de l'information</p> <p>Pour le service de courrier, la livraison se fait dans un délai de 24 à 48 heures selon le transit</p> <p>Pour le service de messagerie, les choix de délai de livraison sont : 24 heures et AM - PM ou 48 heures et plus selon la destination. (plusieurs niveaux de services en sus)</p>
<b>Mode d'acquisition</b>	<p>Île-de-Montréal : 0-289-ALLO (2556)</p> <p>Communiquez avec les centres de courrier dans les territoires</p> <p>Pour obtenir le formulaire de demande ou pour consulter la liste des firmes de messagerie, consultez le site intranet :</p> <p><a href="http://csp2.hydro.qc.ca/iac/dasim/cour_message/cour_mess.htm">http://csp2.hydro.qc.ca/iac/dasim/cour_message/cour_mess.htm</a></p>

### 5.3 Reproduction de documents

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Impression de documents, imprimerie provinciale Jarry (formulaires, imprimés administratifs)</li> <li>➤ Reprographie en noir/blanc, couleurs, de plans à partir d'originaux sur support papier ou électronique incluant la réduction et/ou l'agrandissement incluant les services de :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reliure, finition et plastifiage (montage)</li> <li>○ Cueillette d'urgence à Montréal (centre-ville)</li> <li>○ Reproduction de cartes professionnelles à Montréal seulement</li> <li>○ Diapositives et négatifs (en sus)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30
<b>Niveau de service (engagement)</b>	<p>Identifier les meilleures pratiques et contribuer à leur implantation dans les unités opérationnelles</p> <p>Fournir une gestion électronique intégrée de l'information</p> <p>Nous nous engageons à respecter les délais suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Impression et livraison de documents dans un délai de 96 heures (imprimerie provincial)</li> <li>➤ Reproduction de copies dans un délai de 24 à 48 heures sans le transit ou selon les délais convenus</li> <li>➤ Reliure, finition et plastifiage (montage) : délai à déterminer selon le volume</li> <li>➤ Reproduction de cartes professionnelles dans un délai de 5 jours</li> </ul>
<b>Mode d'acquisition</b>	<p>Pour les demandes de reprographie à Montréal, utilisez le formulaire en ligne : <a href="http://dpas.hydro.qc.ca:8089/serv_dev/gdr/9633380.asp">http://dpas.hydro.qc.ca:8089/serv_dev/gdr/9633380.asp</a></p> <p>Reprographie Place Dupuis : 855, Ste-Catherine Est, 3<sup>e</sup> étage – 0-840-3554 Courriel : &gt;CSP Reprographie MTL</p> <p>Imprimerie Provinciale : 0-816-2830 Courriel : &gt;CSP Imprimerie provinciale</p> <p>Pour des services de reprographie en territoires :</p> <p>Baie-Comeau : 0-600-3300</p> <p>Chicoutimi : 0-500-3785</p> <p>Hull : 0-772-6446</p> <p>IREQ (Varenes) : 0-652-8001</p> <p>Québec : 0-730-7344</p> <p>Rimouski : 0-450-1301</p> <p>Rouyn-Noranda : 0-301-5106</p> <p>Saint-Antoine-des-Laurentides : 0-814-2886 Courriel : &gt;CSP Reprographie St-Antoine</p> <p>Saint-Hyacinthe : 0-771-4393</p> <p>Trois-Rivières : 0-254-3646</p>



## 5.4 Services-conseils

<b>Description</b>	<p>Les services-conseils regroupent l'ensemble des services d'expertise de l'unité Gestion documentaire qui ne sont pas inclus dans les quatre produits précédents.</p> <p>À titre d'exemples, voici quelques champs d'expertise pouvant faire l'objet d'une offre de services :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Élaboration des solutions de gestion électronique de l'information aux processus d'affaires des clients</li><li>➤ Analyse de l'applicabilité de nouvelles solutions de gestion documentaire aux plans d'affaires des clients</li><li>➤ Soutien aux activités de gouvernance de l'entreprise</li></ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	<p>Nous nous engageons à:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Fournir des services de qualité ainsi que des ressources compétentes conformément aux attentes du client</li><li>➤ Identifier les meilleures pratiques et contribuer à leur implantation dans les unités opérationnelles</li><li>➤ Fournir une gestion électronique intégrée de l'information documentaire</li></ul>
<b>Mode d'acquisition</b>	Les demandes de services-conseils doivent être adressées à la l'unité Gestion documentaire, section Solutions d'affaires : 514 251-6666, poste 6025

## 6 Services de transport

### 6.1 Exploitation du parc de véhicules

<p><b>Description</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Réalisation du programme d'investissement assurant la pérennité du parc</li> <li>➤ Gestion des additions (besoins supplémentaires)</li> <li>➤ Soutien aux unités d'affaires lors de l'expression des besoins</li> <li>➤ Élaboration des normes et des spécifications techniques des véhicules</li> <li>➤ Identification visuelle des véhicules, selon les normes en vigueur</li> <li>➤ Réalisation des mises en service ou hors service des véhicules</li> <li>➤ Réalisation des 'entretiens préventifs</li> <li>➤ Réalisation des entretiens correctifs découlant d'un usage normal</li> <li>➤ Évaluation de l'état des véhicules</li> <li>➤ Services d'assistance routière, de dépannage, de nettoyage et de lavage des véhicules appartenant à l'entreprise</li> <li>➤ Fourniture d'information de gestion convenue dans l'entente client fournisseur</li> <li>➤ Services de location de véhicules légers à long terme (plus d'un mois) et de véhicules spécialisés à court et long termes (incluant le paiement des factures)</li> <li>➤ Gestion et paiement des cartes d'essence et des factures des pétrolières</li> <li>➤ Gestion des droits d'immatriculation</li> </ul> <p>Note : Le service d'exploitation du parc de véhicule exclut les services reliés aux demandes particulières (réparation de l'outillage et des véhicules spéciaux, génératrices de tour micro-ondes, dégazolinage, etc.) ou exceptionnelles (verglas, pannes majeures, etc.) des unités d'affaires.</p>
<p><b>Horaire</b></p>	<p>Consultez le site intranet :  <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/materiel_de_transport">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/materiel_de_transport</a></p>
<p><b>Niveau de service (engagement)</b></p>	<p>Nous assurons les meilleures pratiques d'affaires en conformité avec les lois et règlements en vigueur</p>
<p><b>Mode d'acquisition</b></p>	<p>Consultez le site intranet :  <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/materiel_de_transport">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/materiel_de_transport</a></p>

## 6.2 Modifications et réparations d'accidents

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Réalisation des modifications aux véhicules après l'approbation par le client selon le processus convenu avec l'unité d'affaires</li><li>➤ Réparations des véhicules accidentés après une entente avec l'unité d'affaires (rapports d'accidents obligatoires sous la responsabilité de l'unité d'affaires)</li><li>➤ Réalisations des campagnes de rappel</li><li>➤ Réparations consécutives à des bris anormaux</li><li>➤ Services de dépannage en cas d'enlèvement ou de panne d'essence</li></ul>
<b>Horaire</b>	Consultez le site intranet : <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/materiel_de_transport">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/materiel_de_transport</a>
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous assurons les meilleures pratiques d'affaires en conformité avec les lois et règlements en vigueur
<b>Mode d'acquisition</b>	Consultez le site intranet : <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/materiel_de_transport">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/materiel_de_transport</a>

## 6.3 Transport de passagers

<p><b>Description</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Services de réservation de sièges pour les avions d'Hydro-Québec</li> <li>➤ Services de transport aérien à l'aide de la flotte privée d'Hydro-Québec             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le transport cargo de marchandises</li> <li>○ Les services de goûters ou de repas pour chacun des vols</li> </ul> </li> <li>➤ Fourniture d'information de gestion convenue dans l'entente</li> <li>➤ Services de billetterie commerciale :</li> <li>➤ Gestion des contrats des onze agences de voyage désignées par l'entreprise</li> <li>➤ Paiement des billets commerciaux facturés directement aux unités d'affaires</li> </ul> <p>Note : Les services de billetteries commerciales n'incluent pas les réservations de véhicules et d'hôtels.</p>
<p><b>Horaire</b></p>	<p>Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h 30 à 16 h</p> <p>Consultez l'horaire des vols sur intranet :  <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/transport_aerien/vol_regulier_hq/horaire">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/transport_aerien/vol_regulier_hq/horaire</a></p> <p>La procédure et le formulaire de demande de déplacement se trouve à :  <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/transport_aerien/vol_regulier_hq/reservation_de_siege">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/transport_aerien/vol_regulier_hq/reservation_de_siege</a></p> <p>Réservations par le biais des agences de voyages : du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h à 17 h</p> <p>Consultez la liste des agences de voyages de votre région sur intranet :  <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/transport_aerien/billetterie_commerciale/index.html">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/transport_aerien/billetterie_commerciale/index.html</a></p>
<p><b>Niveau de service (engagement)</b></p>	<p>Pour les déplacements à bord des avions Hydro-Québec, nous nous engageons à confirmer immédiatement la réservation de siège. La priorité est accordée aux urgences médicales et aux unités nordiques.</p> <p>Pour les déplacements commerciaux qui passent par les agences de voyages attitrées d'Hydro-Québec, nous nous engageons à offrir le meilleur tarif disponible sur le marché au moment de la demande de réservation.</p>
<p><b>Mode d'acquisition</b></p>	<p>Pour les réservations à bord des avions Hydro-Québec, veuillez remplir le formulaire 963-1566 à l'adresse suivante :  <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/transport_aerien/vol_regulier_hq/101525500_1.55">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/transport_aerien/vol_regulier_hq/101525500_1.55</a> et le retourner dûment rempli par télécopieur au 0-828-4067. Une confirmation vous sera retournée par télécopieur. Pour le service téléphonique de réservation de siège à bord des avions Hydro-Québec : 0-828-4084 ou (514) 828-4084.</p> <p>Urgences en Sécurité aérienne : 24 heures sur 24 au (514) 235-1053</p> <p>Pour les services de réservation de billets commerciaux par le biais des agences de voyage, vous trouverez le processus et le formulaire à l'adresse suivante : <a href="https://sptran01.vpi.hydro.qc.ca/bx/accueil/accueilSecur.do">https://sptran01.vpi.hydro.qc.ca/bx/accueil/accueilSecur.do</a></p> <p>Urgence à l'international (Agence de voyages Berri) : 1-888-334-5223 en Amérique du Nord et 402-398-3000 ailleurs.</p>

## 6.4 Nolisement d'avions Hydro-Québec

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Service de nolisement d'avions Hydro-Québec incluant : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La planification et l'évaluation des coûts</li> <li>○ La gestion des nolisements</li> <li>○ Les services d'accueil des passagers, repas, transport de bagages, cargo et la facturation</li> </ul> </li> </ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h 30 à 16 h 30 Note : Les avions peuvent être nolisés selon leur disponibilité et celle des équipages, en général les fins de semaine.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à continuer de fournir des services de transport par avion nolisé de qualité supérieure au marché de comparaison.
<b>Mode d'acquisition</b>	Service de réservation : 0-828-4056

## 6.5 Gestion des affrètements

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Administration des contrats des transporteurs (avions et hélicoptères)</li> <li>➤ Affrètement des aéronefs requis</li> <li>➤ Accréditation des transporteurs</li> <li>➤ Paiement des factures des transporteurs (les coûts sont ventilés aux unités d'affaires)</li> <li>➤ Services d'expertise conseil relative au choix du mode de transport approprié</li> </ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h 30 à 16 h 30 24 heures sur 24 pour les urgences
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à fournir des produits et services de qualité et à faire des audits sur la qualité des transporteurs aux 12 à 18 mois.
<b>Mode d'acquisition</b>	Formulaire de demande d'affrètement disponible sur intranet : <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/transport_aerien/gest_affret/procedure_formulaire">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/transport_aerien/gest_affret/procedure_formulaire</a> ou en composant le : 0-828-4089 Urgence : 7 jours par semaine au (514) 949-0637

## 6.6 Entretien et exploitation des aéroports

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exploitation des cinq aéroports d'Hydro-Québec (LG-3, LG-4, Fontanges, Némiscau et Poste Montagnais) selon les normes de Transports Canada</li> <li>➤ Entretien des aéroports de Némiscau et Poste Montagnais</li> <li>➤ Service d'agent d'escale</li> <li>➤ Formation et qualification du personnel pour la manutention au sol et l'avitaillement des aéronefs</li> <li>➤ Service d'expertise en gestion d'héliports (respect des normes de Transports Canada et du Règlement sur les produits pétroliers)</li> </ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h à 17 h
<b>Niveau de service (engagement)</b>	<p>Nous nous engageons à fournir des aéroports qui respectent les normes de Transports Canada.</p> <p>Deux agents d'escale qualifiés en observation météo, filtrage de passagers, embarquement, poids des bagages, surveillance de l'entretien des pistes, suivi de vol d'hélicoptère sont en rotation à chaque aéroport.</p>
<b>Mode d'acquisition</b>	Urgence pour les infrastructures aéroportuaires, 24 heures sur 24 : 514-235-1053.

## 6.7 Exploitation des génératrices

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exploitation du parc de génératrices d'Hydro-Québec et les génératrices d'urgence</li> <li>➤ Service de fourniture et d'installation</li> <li>➤ Service de gestion de l'inventaire</li> </ul>
<b>Horaire</b>	24 heures sur 24, 7 jours par semaine
<b>Niveau de service (engagement)</b>	<p>Nous nous engageons à fournir des services de qualité en respectant les ententes spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les délais d'installation varient selon la localisation. À Montréal, le délai est de 6 heures</li> <li>➤ L'inventaire est fourni en 24 heures</li> <li>➤ Un entretien trimestriel complet des génératrices</li> <li>➤ Les lieux sont sécurisés lors de l'installation selon les normes et règlements en vigueur</li> </ul>
<b>Mode d'acquisition</b>	<p>Guichet unique : Générateurs 24 heures sur 24 : 514-237-5806</p> <p>Intranet : <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/exploitation_gen/index">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/exploitation_gen/index</a></p>

## 6.8 Transport spécialisé

L'offre des services de Transport spécialisé est sous la responsabilité de la direction Matériel. On retrouvera les informations sur ce produit à la rubrique 8.5 du présent catalogue.

## 6.9 Développement des compétences techniques

**Note :** Depuis janvier 2003, ce produit est offert sous la responsabilité de la direction - Ressources humaines du Centre de services partagés

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Offre des activités de développement telles que:<ul style="list-style-type: none"><li>○ des sessions de formation en salles ou virtuelles « coaching »</li><li>○ auto formation</li><li>○ grille d'observation</li><li>○ tests d'évaluation dans les domaines du Centre de services partagés.</li></ul></li></ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30
<b>Niveau de service (engagement)</b>	<p>Nous nous engageons à fournir des sessions de formation de qualité qui répondent aux attentes des clients</p> <p>Les délais de réponse à une demande de formation sont établis selon une échelle de priorité :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Priorité 1 (5 à 30 jours) : nouvelle réglementation ou remplacement à la suite d'une maladie ou un accident d'un employé</li><li>➤ Priorité 2 (15 à 60 jours) : performance de l'unité (atteinte de l'objectif de l'unité), nouvel employé, équipement ou technologie</li><li>➤ Priorité 3 (30 à 180 jours) : programme de développement de l'employé, recyclage</li><li>➤ Priorité 4 (30 à 360 jours) : programme de formation saisonnier</li><li>➤ Priorité 5 (selon le calendrier) : inscription à un calendrier préétabli</li><li>➤ Priorité 6 (selon l'entente) : nouvelle planification à la demande du client</li></ul>
<b>Mode d'acquisition</b>	<p>Numéro de téléphone unique : 0-730-6688</p> <p>Site intranet : <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_comp_tech/form_exp_tech/index.html">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_comp_tech/form_exp_tech/index.html</a></p>

## 6.10 Services-conseils

<b>Description</b>	Les services-conseils regroupent l'ensemble des services d'expertise de la direction – Services de transport qui ne sont pas inclus dans les sept produits précédents.
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à fournir des services de qualité en respectant les ententes préalables.  De façon générale, les délais de réponse à une demande d'expertise sont de 24 à 48 heures pour une réponse rapide et/ou une offre de service d'expertise plus approfondie. Chacune des demandes fera l'objet d'une entente préalable qui établira le niveau de service attendu et le coût à facturer à l'unité d'affaires requérante.
<b>Mode d'acquisition</b>	Les demandes de services conseil doivent être adressées à la direction – Services de transport.

# 7 Acquisition

## 7.1 Acquisition de biens et de services

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Service d'acquisition de biens et de services comprenant les commandes régulières et les contrats cadres (ententes d'acquisition), depuis l'expression des besoins jusqu'à l'octroi du contrat et incluant :<ul style="list-style-type: none"><li>○ le développement et l'application de stratégies d'acquisition visant à optimiser les coûts</li><li>○ la qualification et l'évaluation de fournisseurs dans des marchés ciblés</li><li>○ la préparation d'appels d'offres et la réception de soumissions</li><li>○ les analyses commerciales</li><li>○ l'attribution des commandes et des contrats cadres</li><li>○ la gestion du fichier central de fournisseurs</li></ul></li></ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à identifier les meilleures pratiques et à contribuer à leur implantation dans les unités opérationnelles, ainsi qu'à fournir une gestion intégrée des activités d'acquisition. Pour les fournisseurs de biens et de services stratégiques, nous exigeons la certification ISO 9000.
<b>Mode d'acquisition</b>	Système R/3 de SAP

## 7.2 Administration de contrats

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Administration de contrats de fabrication de biens stratégiques, incluant :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la gestion des contrats de fabrication de biens stratégiques en conformité avec les processus et les encadrements en vigueur dans l'entreprise</li> <li>○ le suivi et le respect des clauses des contrats</li> <li>○ la mise en place de contrôles financiers</li> <li>○ la mesure du degré d'avancement</li> <li>○ le traitement des demandes complémentaires ou supplémentaires au contrat original</li> </ul> </li> <li>➤ Administration des contrats cadres, incluant :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le suivi du respect des engagements commerciaux</li> <li>○ les audits sur les outils de référence</li> <li>○ la vigie sur la performance commerciale</li> </ul> </li> <li>➤ Service de soutien à l'administration de contrats, de travaux et de services spécialisés, incluant :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ un soutien téléphonique (0-840-4949)</li> <li>○ de la formation</li> </ul> </li> </ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à fournir des services de qualité ainsi que des ressources compétentes conformément aux attentes du client.
<b>Mode d'acquisition</b>	Soutien - Gestion de contrats de travaux et de services spécialisés: 0-840-4949

## 7.3 Services professionnels

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Service de soutien opérationnel à la gestion de contrats de service incluant :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la production des contrats à partir de clauses normalisées</li> <li>○ la vérification de la facturation et l'autorisation du paiement des fournisseurs</li> </ul> </li> <li>➤ Service de soutien et d'encadrement contractuel, incluant :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le rôle conseil sur la démarche d'obtention de services professionnels et la gestion des contrats</li> <li>○ la qualification et l'évaluation des fournisseurs</li> <li>○ la planification annuelle des besoins</li> <li>○ les stratégies d'acquisition (mode d'attribution)</li> <li>○ l'information de gestion</li> <li>○ la gestion du fichier central de fournisseurs</li> </ul> </li> </ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à fournir des services de qualité ainsi que des ressources compétentes conformément aux attentes du client.
<b>Mode d'acquisition</b>	Intégré au processus d'acquisition de services professionnels

## 7.4 Services-conseils

<b>Description</b>	Les services-conseils regroupent l'ensemble des services d'expertise de la direction – Acquisition qui ne sont pas inclus dans les trois produits précédents.
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30.
<b>Niveau de service (engagement)</b>	<p>Nous nous engageons à fournir des produits et des services de qualité ainsi que des ressources compétentes conformément aux attentes du client.</p> <p>Les engagements sont négociés lors de l'offre de services qui suit une demande.</p>
<b>Mode d'acquisition</b>	Les demandes de services conseil doivent être adressées à la direction – Acquisition.

# 8 Matériel

## 8.1 Fourniture du matériel d'exploitation

<p><b>Description</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fourniture du matériel stocké et non stocké, incluant :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la réception du matériel, l'entreposage si requis, la livraison au comptoir du magasin ou en urgence incluant la main d'œuvre et l'équipement nécessaire</li> <li>○ la fourniture de matériel à accès libre</li> <li>○ la fourniture de carburant routier avec contrôle aux pompes, système de gestion des informations par l'intermédiaire du système <i>Gasboy</i>.</li> <li>○ l'avis de l'arrivée de pièces manquantes</li> </ul> </li> <li>➤ Optimisation des stocks, incluant :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'équilibre de l'offre et de la demande de matériel stocké (réapprovisionnement)</li> <li>○ la modification des paramètres de réapprovisionnement.</li> <li>○ la prise d'inventaire et correction d'écarts</li> <li>○ l'optimisation du réseau d'entreposage et de distribution du matériel (entrepôts, divisions, divisions sans ressources)</li> <li>○ l'équilibre de l'offre et de la demande : définir et optimiser les modèles de prévision et de planification pour chaque article.</li> <li>○ l'optimisation du mode d'approvisionnement du matériel : entrepôts, satellites, guichets</li> </ul> </li> <li>➤ Gestion du stock d'assurance</li> <li>➤ Retour du matériel non-conforme</li> </ul>
<p><b>Horaire</b></p>	<p>Les heures d'ouverture des magasins sont négociées avec les clients en fonction des besoins locaux et des coûts et sont spécifiées dans les ententes cadres. Normalement ouvert 5 jours par semaine (et la fin de semaine en cas d'urgence ou selon l'entente spécifique).</p> <p>La livraison du matériel selon la cédule de livraison particulière à chaque entrepôt. Consultez le site intranet :  <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/fourn_mat/transport/cedules">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/fourn_mat/transport/cedules</a></p>
<p><b>Niveau de service (engagement)</b></p>	<p>Nous nous engageons à développer les orientations et les pratiques d'affaires en fonction des exigences de la clientèle et à obtenir les coûts les plus avantageux pour l'entreprise tout en assurant une optimisation du niveau d'inventaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Délai de traitement de demande d'achat : 48 heures</li> <li>➤ Date de livraison du matériel acheté : selon la date de livraison du fournisseur</li> <li>➤ Prise d'inventaire et correction d'écarts selon les processus et encadrements en vigueur</li> <li>➤ Transporter au moins une fois par mois du centre de récupération les matière dangereuses résiduelles à partir des sites de transit selon la méthode et la cédule de cueillette particuliers à chaque entrepôt</li> </ul>
<p><b>Mode d'acquisition</b></p>	<p>Consultez le site intranet :  <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/fourn_mat/guichet_unique">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/fourn_mat/guichet_unique</a></p>

## 8.2 Fourniture du matériel de projets

### 8.2.1 Suivi du matériel

<b>Description</b>	<p>➤ Service de suivi du matériel, incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ le guichet unique du Bout de l'Île</li><li>○ l'analyse de la demande</li><li>○ l'acquisition du matériel et le traitement selon les besoins du client</li><li>○ le suivi</li><li>○ l'assistance par rapport aux exigences particulières en matière de suivi du matériel et guichet unique de projets</li></ul>
<b>Horaire</b>	<p>Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h à 12 h et de 13 h à 17 h</p> <p>Le soutien technique est disponible 7 jours par semaine, 24 heures sur 24</p>
<b>Niveau de service (engagement)</b>	<p>Nous nous engageons à traiter les demandes au guichet en 8 heures.</p>
<b>Mode d'acquisition</b>	<p>Consultez le site intranet pour les adresses et numéros de téléphone des responsables du Bout de l'Île :</p> <p><a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/fourn_mat_proj/gest_mat">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/fourn_mat_proj/gest_mat</a></p>

## 8.2.2 Manutention du matériel

<p><b>Description</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Service de manutention du matériel stocké en magasin ou transitaire, incluant :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le suivi du matériel stocké</li> <li>○ la réception et l'entreposage</li> <li>○ le maintien du matériel transitaire, la Banque d'Appareillage Majeur (BAM) et la Banque d'Urgence Lignes (BUL)</li> <li>○ l'emballage et l'expédition</li> <li>○ la planification et le transport du matériel transitaire</li> <li>○ l'expertise technique sur l'entreposage, la manutention et l'emballage du matériel</li> <li>○ la planification et l'établissement des besoins en infrastructures nécessaires à l'entreposage</li> </ul> </li> <li>➤ Services de dépôt de matériel</li> <li>➤ Conteneurisation du matériel pour expédition outre-mer</li> <li>➤ Gestion de l'inventaire des BAM et BUL</li> <li>➤ Service de réaffectation du matériel</li> <li>➤ Gestion du matériel disponible</li> </ul>
<p><b>Horaire</b></p>	<p>Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 7 h à 12 h et de 13 h à 17 h</p> <p>Le soutien technique est disponible 7 jours par semaine, 24 heures sur 24</p>
<p><b>Niveau de service (engagement)</b></p>	<p>Nous nous engageons à traiter les demandes au guichet en 8 heures</p>
<p><b>Mode d'acquisition</b></p>	<p>Consultez le site intranet pour les adresses et numéros de téléphone des responsables du Bout de l'Île :</p> <p><a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/fourn_mat_proj/depot_cont">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/fourn_mat_proj/depot_cont</a></p>

## 8.3 Gestion des matières résiduelles

### 8.3.1 Revalorisation des biens meubles excédentaires

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Service de vente de métaux :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Récupération, entreposage et vente par contrat annuel ou ad hoc de tous les métaux ferreux et non ferreux des unités clientes</li></ul></li><li>➤ Service de récupération, de recyclage et de disposition d'appareils électriques :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Récupération, entreposage et vente par contrat annuel de tous les appareils électriques acheminés dans les lieux de transit et dans les centres de récupération de matières dangereuses (CRMD) de la direction – Matériel</li><li>○ Appels d'offres et suivi des travaux pour le démantèlement et la disposition des appareils surdimensionnés. Les coûts externes de ces travaux sont assumés par le projet du client</li></ul></li><li>➤ Service de récupération et de vente du matériel de transport :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Transport et vente du matériel de transport par le biais d'encans publics</li></ul></li><li>➤ Services divers de revalorisation :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Dons corporatifs. Vente de tout autre bien meuble excédentaire (bâtiments modulaires, génératrices, équipements chantier, etc.)</li><li>○ Programme 3RV : prise en charge des matières résiduelles après entente avec les unités clientes. Programme en cours: poteaux, papier, matériel informatique, quincaillerie de ligne de distribution. Tout nouveau programme doit faire l'objet d'entente spécifique avec le client après étude de marché par la direction – Matériel</li></ul></li></ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à faire la cueillette des matières dangereuses et résiduelles à partir des sites de transit en direction des CRMD au moins une fois par mois.
<b>Mode d'acquisition</b>	Consultez le site intranet : <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/reval_biens">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/reval_biens</a>

### 8.3.2 Gestion des matières dangereuses résiduelles (MDR)

<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Service de suivi et de contrôle des 43 lieux de transit qui récupèrent les MDR provenant des zones de récupération des client</li> <li>➤ Gestion des quatre centres de récupération des matières dangereuses résiduelles d'Hydro-Québec, ainsi que le suivi et le contrôle de la conformité de ces sites en regard des lois et règlements provinciaux et fédéraux</li> <li>➤ Gestion des programmes de valorisation et d'élimination des MDR d'Hydro-Québec</li> <li>➤ Production du bilan annuel d'Hydro-Québec en matière de gestion des MDR</li> <li>➤ Service d'expertise pour le programme de récupération incluant l'identification et le mouvement des matières dangereuses résiduelles</li> <li>➤ Développement des projets 3RV</li> <li>➤ Décontamination et réutilisation des huiles minérales isolantes contaminées aux BPC</li> <li>➤ Application et maintien d'un système de gestion environnementale conforme à la norme ISO 14001</li> <li>➤ Suivi, adaptation et mise en application de la réglementation sur les MDR</li> </ul>
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à faire la cueillette des matières dangereuses et résiduelles à partir des sites de transit en direction des CRMD au moins une fois par mois.
<b>Mode d'acquisition</b>	Consultez le site intranet : <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/mat_dang">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/mat_dang</a>

### 8.4 Services-conseils

<b>Description</b>	Les services-conseils regroupent l'ensemble des services d'expertise de la direction – Matériel qui ne sont pas inclus dans les produits décrits dans la présente section.
<b>Horaire</b>	Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) de 8 h 30 à 16 h 30
<b>Niveau de service (engagement)</b>	Nous nous engageons à fournir des services de qualité en respectant les ententes spécifiques.
<b>Mode d'acquisition</b>	Les demandes de services conseil doivent être adressées aux responsables des unités opérationnelles des territoires ou aux responsables des unités centralisées dont les noms apparaissent sur l'organigramme de la direction Matériel. Consultez le site intranet : <a href="http://csp.hydro.qc.ca/csp/qui_nous_sommes/organigrammes/materiel.pdf">http://csp.hydro.qc.ca/csp/qui_nous_sommes/organigrammes/materiel.pdf</a>

## 8.5 Transport spécialisé

<p><b>Description</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manutention et transport d'équipements surdimensionnés, incluant :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la réalisation et la coordination de la manutention et du transport des équipements surdimensionnés</li> </ul> </li> <li>➤ Expertise technique, incluant:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les études logistiques et les demandes d'estimés en fonction des permis spéciaux, des contraintes municipales et provinciales des structures</li> <li>○ les estimations de coûts pour des projets en transport spécialisé</li> <li>○ la logistique requise au transport spécialisé et la surveillance de sa réalisation</li> <li>○ la négociation des ententes avec les différents organismes municipaux et gouvernementaux ainsi qu'avec des firmes externes</li> <li>○ l'élaboration d'études de structures et l'obtention des permis spéciaux</li> <li>○ l'administration des contrats externes</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Horaire</b></p>	<p>24 heures sur 24, 7 jours sur 7 selon les besoins du client</p>
<p><b>Niveau de service (engagement)</b></p>	<p>Réponse aux demandes d'études logistiques et / ou d'estimation dans un délai de dix jours ouvrables.</p>
<p><b>Mode d'acquisition</b></p>	<p>Consultez le site intranet :  <a href="http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/transp_spec">http://csp2.hydro.qc.ca/intranet/gestion_materiel/transp_spec</a></p>



Réalisé par :

***Partenariat d'affaires***

---

