



Services en télécommunications

**Présentation par Patrick Truong,
Directeur, Maintenance et services aux clients des
télécommunications**

***R-3492-2002 : Demande relative à la détermination du coût
du service du Distributeur et à la modification
des tarifs – Phase I***

Qui sommes-nous ?

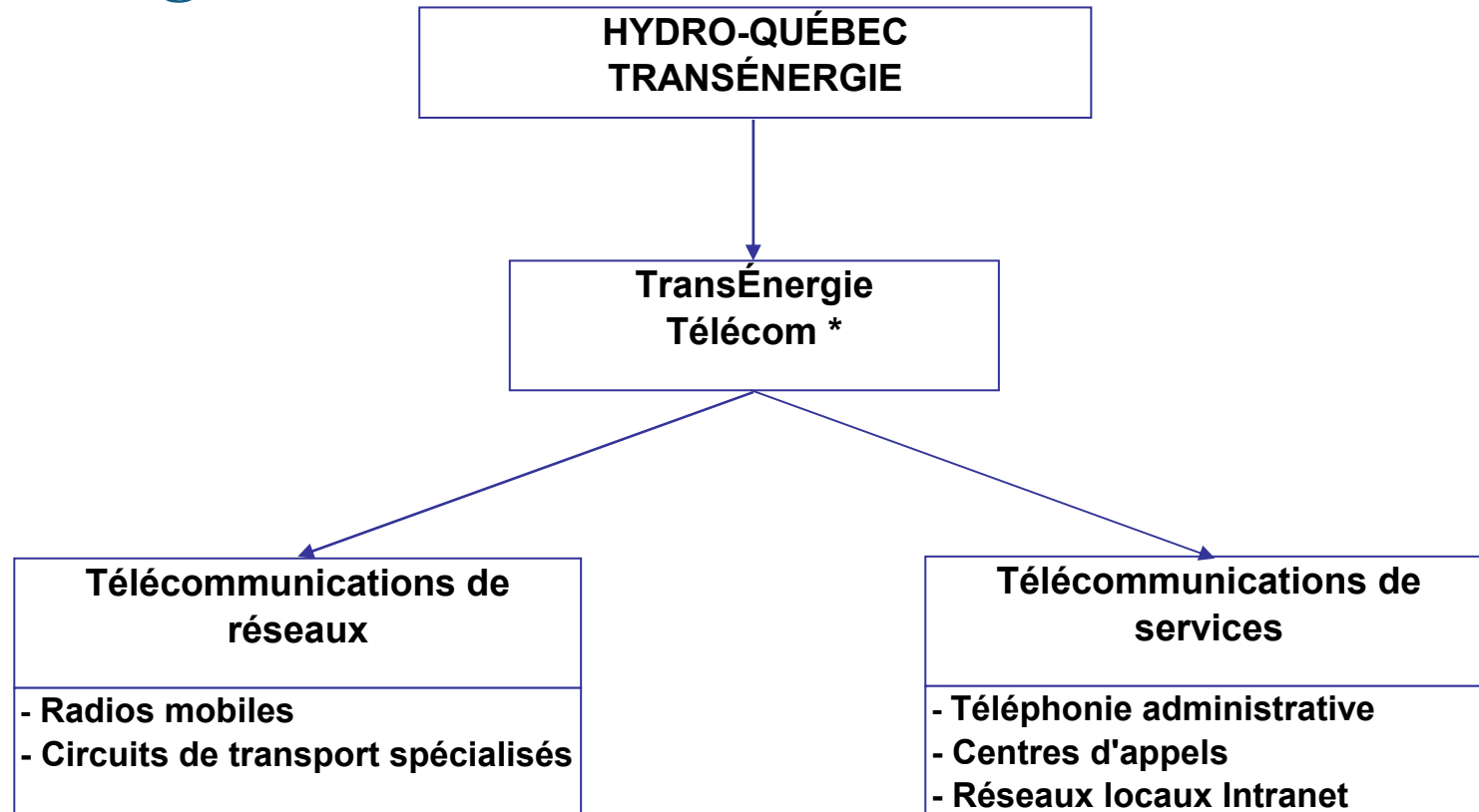
Notre mission

Exploiter et maintenir le réseau de télécommunications au moindre coût selon le degré de qualité attendue de nos clients.

Assurer la pérennité et gérer la croissance optimale des actifs afin de répondre aux besoins de nos clients.

Qui sommes-nous ?

Notre organisation

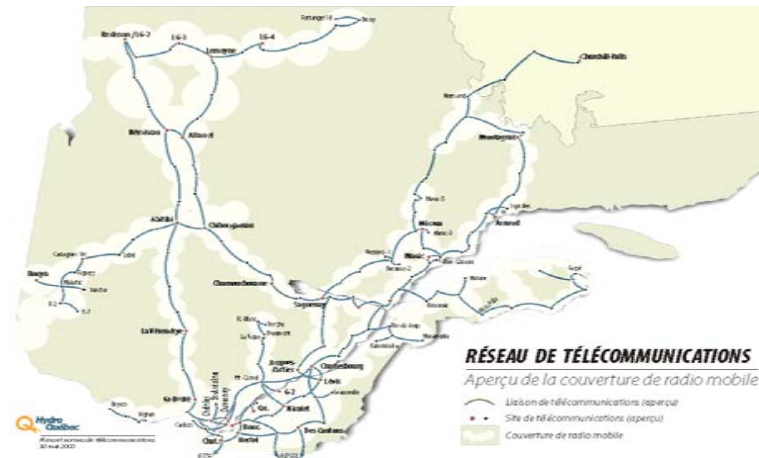


□ Nos orientations

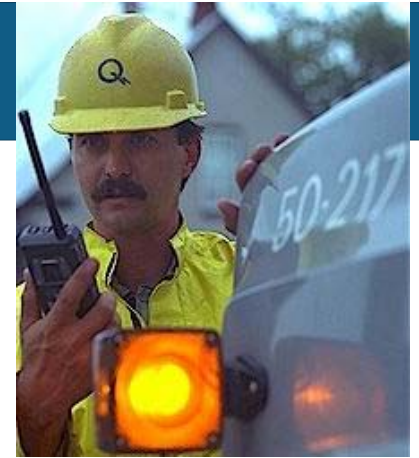
- Livrer une fiabilité répondant à la continuité de l'alimentation électrique.
- Assurer une qualité de service supérieure, 24 heures sur 24.
- Optimiser les coûts d'opération et une répartition équitable des coûts entre les clients.
 - Répartition de nos coûts selon la consommation (\$/unité) pour les radios-mobiles.
 - Répartition des coûts selon la capacité de bande passante mise à la disposition du client et distance pour les circuits dédiés.

□ Nos spécificités

■ Réseau radio-mobile



- Interopérabilité des communications sur l'ensemble du territoire afin de répondre aux situations de crises comme le verglas.
- Desserte la plus étendue au Québec, opérationnel 24 heures sur 24.



□ Nos spécificités (suite)

▪ Réseau radio-mobile

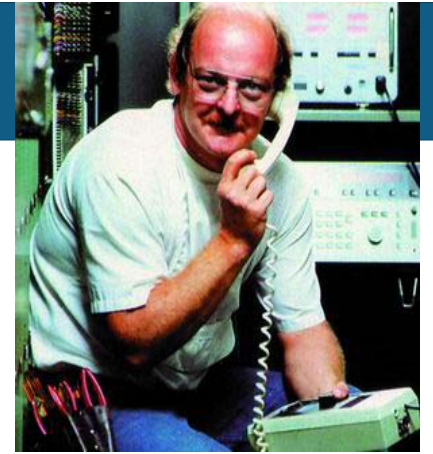
- Interfaces spécialisées "DISA" pour assurer la priorité des manœuvres sur le réseau.
- Dispositif de "May-day" pour la sécurité du personnel.
- Fréquences protégées pour assurer la sécurité des manœuvres et la confidentialité des communications.
- Spécificités non disponibles sur le marché.

□ Nos spécificités (suite)

- Circuits de télécommunications dédiés
 - Haut niveau de fiabilité (redondance-diversité de parcours).

□ Nos orientations

- Fournir une qualité de service selon les exigences du client.
- Rechercher le meilleur prix possible en tenant compte du contexte Hydro Québec.
- Répartition équitable des coûts selon la consommation
 - Téléphonie: nombre de lignes
 - Services corporatifs: forfait pré établi basé sur le nombre de ressources humaines



□ Nos spécificités

■ Téléphonie

- Réseau de téléphonie a été conçu pour répondre aux besoins d'Hydro Québec.
- Accès à 2 réseaux, l'un public et l'autre privé HQ, ce qui permet d'assurer la continuité des opérations en cas d'indisponibilité du service public.
- 5 centres d'appels du Service à la clientèle pouvant assurer la relève l'un de l'autre.

□ Nos spécificités (suite)

- **Services corporatifs- télécommunications**
 - Assurent la connectivité de tous les systèmes d'information administratifs de l'entreprise.