

# SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

## Kit de clauses particulières et techniques normalisé

**Régions :**  
Abitibi-Témiscamingue  
Bas-Saint-Laurent  
Capitale-Nationale  
Chaudière-Appalaches  
Côte-Nord  
Gaspésie-Îles-de-la-madeleine  
Mauricie  
Nord-du-Québec  
Outaouais  
Saguenay-Lac-Saint-Jean

### Table des matières

<b>1. Définitions.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Objet du Contrat.....</b>	<b>6</b>
2.1. Objet principal.....	6
2.2. Portée géographique.....	6
2.3. Emplacement des travaux .....	6
2.4. Travaux supplémentaires sur Demande .....	7
2.5. Généralités.....	7
<b>3. Durée du Contrat et options de sorties.....</b>	<b>7</b>
3.1. Durée du Contrat.....	7
3.2. Options de sortie.....	7
<b>4. Prix.....</b>	<b>7</b>
4.1. Prix pour les Services d'Entretien ménager .....	7
4.1.1. Généralités .....	7
4.1.2. Établissement des Prix contractuels .....	8
4.1.3. Modification de la superficie .....	8
4.1.4. Indexation annuelle du prix forfaitaire .....	8
4.2. Prix pour les Travaux supplémentaires sur Demande .....	9
4.2.1. Généralités .....	9
4.2.2. Établissement des Prix contractuels .....	9
4.3. Marges de profits autorisées pour le matériel et les fournitures sur demande.....	9
4.4. Non-respect des engagements.....	9
<b>5. Exigences de prestation &amp; description des travaux.....</b>	<b>10</b>
5.1. Exigences générales avant le début des Prestations.....	10
5.1.1. Réunion de démarrage et de coordination .....	10
5.1.2. Liste des Employés.....	10
5.1.3. Confidentialité .....	10
5.1.4. Calendrier des Prestations .....	10
5.1.5. Dommages subis par Hydro-Québec .....	11
5.2. Exigences durant les Prestations.....	11
5.2.1. Obligations du Prestataire .....	11
5.2.1.1. Exécution des travaux .....	11

## SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

### Kit de clauses particulières et techniques normalisé

5.2.1.2.	Supervision des travaux .....	11
5.2.1.3.	Tenue de travail .....	11
5.2.1.4.	Disponibilité du Représentant .....	11
5.2.1.5.	Registre des Prestations .....	12
5.2.1.6.	Incapacité de réaliser des travaux au calendrier .....	12
5.2.1.7.	Responsabilité quant aux effets personnels .....	13
5.2.2.	Description des Prestations .....	13
5.2.2.1.	Généralités .....	13
5.2.2.2.	Travaux Routiniers .....	13
5.2.2.3.	Travaux Périodiques .....	13
5.2.2.4.	Travaux supplémentaires sur Demande .....	13
5.2.2.5.	Horaires de travail .....	14
5.2.2.6.	Détails des exigences - Précisions .....	16
5.2.2.7.	Détails des exigences - Prestations forfaitaires .....	18
5.2.3.	Étendue des travaux .....	20
5.2.4.	Résultats attendus .....	22
5.2.5.	Matériel et Espaces de rangement .....	22
5.2.5.1.	Produits autorisés .....	22
5.2.5.2.	Équivalences .....	23
5.2.5.3.	Matériel fourni par Hydro-Québec .....	23
5.2.5.4.	Matériel fourni par le Fournisseur .....	23
5.2.5.5.	Espaces réservés pour le matériel du Prestataire .....	26
5.2.6.	Fournisseur de Relève .....	26
5.3.	Exigences à la fin des Prestations .....	26
6.	Environnement .....	26
6.1.	Sensibilité à l'Environnement .....	26
6.2.	Rejets / Déversement accidentel de contaminants .....	27
6.3.	Bruit .....	27
6.4.	Gestion des matières dangereuses résiduelles .....	28
6.5.	Matières dangereuses neuves .....	28
6.6.	Gestion des matières résiduelles .....	28
6.7.	Marche au ralenti .....	28
6.8.	Audit de conformité .....	28
6.9.	Nettoyage des taches d'huile, de graisse et/ou de carburant .....	29

# SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

## Kit de clauses particulières et techniques normalisé

6.10.	Poussières et résidus .....	29
7.	Santé-Sécurité .....	29
7.1.	Sécurité des personnes en cours de Prestations .....	29
7.2.	Accident de travail .....	30
7.3.	SIMDUT .....	30
7.4.	Programme de prévention .....	30
7.5.	Équipement de protection individuel (EPI).....	30
7.6.	Pénalité liée au non-respect des requis en santé-sécurité .....	31
8.	Sécurité des installations Hydro-Québec .....	31
8.1.	Accueil du Prestataire de services .....	31
8.2.	Modalités d'accès aux lieux des travaux .....	32
8.3.	Droit de regard d'Hydro-Québec .....	33
8.4.	Vérification sécuritaire d'Hydro-Québec.....	33
8.5.	Sécurisation des installations .....	33
8.6.	Pénalités liées à la sécurité .....	34
8.7.	Inspection des véhicules .....	34
9.	Contrôle de de la qualité et évaluation de la performance .....	34
9.1.	Contrôle de la qualité .....	34
9.1.1.	Qualité et maintien de la performance .....	34
9.1.2.	Avis de non-conformité .....	35
9.1.3.	Procédure de gestion de la qualité .....	35
9.1.4.	Facturation des services en cas de défaut du Prestataire de services.....	35
9.2.	Évaluation de la performance .....	36
10.	Facturation .....	36
10.1.	La fréquence .....	36
10.2.	La forme .....	36
10.3.	Transmission à l'Administrateur .....	37
10.4.	La facturation des Travaux supplémentaires sur Demande.....	37
10.5.	Dernier paiement.....	37
11.	Sous-traitance .....	37

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### **1. Définitions**

##### **1.1. Avis d'attribution**

Avis émis par Hydro-Québec confirmant l'octroi d'un Contrat au Prestataire de services.

##### **1.2. Contrat**

Engagement volontaire entre deux parties s'échelonnant sur une longue durée et permettant à Hydro-Québec d'acquérir une variété de Biens et de Services.

##### **1.3. Date d'Attribution**

Date à laquelle la recommandation d'attribution aux Prestataires de services retenus est signée par Hydro-Québec. À partir de cette date, le Prestataire de services est contractuellement lié à Hydro-Québec.

##### **1.4. Date d'entrée en vigueur**

Date à laquelle le Fournisseur débute les Prestations de services.

##### **1.5. Emplacement**

Lieu physique où les Services d'Entretien ménager sont requis. Peut être également appelé lieu, site, installation ou bâtiment d'Hydro-Québec.

##### **1.6. Employés**

Toute personne physique embauchée par le Prestataire de services et ses sous-traitants dans le cadre du présent Contrat.

##### **1.7. Entrepreneur, Fournisseur, Prestataire de services**

Utilisé sans qualificatif, signifie la personne, la Société ou la Corporation à qui le Contrat aura été attribué et qui a l'obligation de l'exécuter et comprend ses Représentants dûment autorisés.

##### **1.8. Été, Période estivale**

Période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril au 31 octobre inclusivement.

##### **1.9. Fournisseur de Relève**

Fournisseur auquel Hydro-Québec confie la réalisation de Prestations spécifiques et ponctuelles hors son Contrat propre, moyennant une rémunération.

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### **1.10. Hiver, Saison hivernale**

Période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars inclusivement.

#### **1.11. Politique «Tolérance zéro»**

Politique permettant de révoquer les accès d'un Employé du Prestataire de services advenant un non-respect de l'article 2.12 des Clauses Générales « *Code de conduite des Fournisseurs* ».

#### **1.12. Prix contractuel**

Prix et indexation entendus entre le Prestataire et Hydro-Québec dans le cadre du Contrat.

#### **1.13. Régions administratives du Québec (RAQ)**

Régions administratives correspondant au découpage du territoire de la province établi par le gouvernement du Québec.

#### **1.14. Profils**

Gabarit utilisé pour présenter les besoins en fréquences des Prestations de services (Travaux routiniers et Travaux périodiques). Les besoins pour chaque pièce sont représentés par un Profil.

#### **1.15. Représentant désigné du Fournisseur, Représentant du Prestataire**

Ressource assignée par le Fournisseur pour assurer la bonne marche et le suivi du Contrat.

#### **1.16. Responsable du Contrat Hydro-Québec, Administrateur du Contrat**

Gestionnaire et administrateur du Contrat. Cet employé relève de la Direction Principale Approvisionnement Stratégique (DPAS).

#### **1.17. Représentant d'Hydro-Québec**

Ressource d'Hydro-Québec assignée à assurer la gestion quotidienne des Prestations. Peut également être appelé Administrateur de la commande. Le nom et les coordonnées du (des) Représentant(s) d'Hydro-Québec seront transmis aux Prestataires de services à l'émission du Contrat.

#### **1.18. Section (Pièces divisées en quatre (4) Sections)**

Une Section est une zone à entretenir incluant l'ensemble des éléments qui s'y retrouvent. Il existe quatre (4) Sections: Plafond et accessoires, Murs et accessoires, Mobiliers et accessoires et Planchers et accessoires.

# SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

## Kit de clauses particulières et techniques normalisé

---

### 1.19. Services d'Entretien ménager, Prestations

Tous les travaux routiniers, périodiques et d'incidents résultants de l'usage normal des lieux effectués par le Prestataire à la demande d'Hydro-Québec dans le cadre du présent Contrat pour l'Entretien ménager des Emplacements désignés y compris, sans restreindre la généralité de ce qui précède, la fourniture et le transport de toutes les ressources matérielles et humaines incluant la main-d'œuvre, les matériaux, le matériel, l'outillage et l'équipement requis pour nettoyer, balayer, laver, épousseter, polir, récurer, enlever, désinfecter, et aspirer l'ensemble des surfaces, pièces, accessoires, mobiliers, planchers, murs des Emplacements d'Hydro-Québec, le tout tel que plus amplement décrit à l'article 5 « *Exigences de prestation et description des travaux* ».

### 1.20. Travaux supplémentaires sur Demande

Prestations demandées pour combler un besoin ponctuel, non récurrent et non couvert par le devis initial.

## 2. Objet du Contrat

### 2.1. Objet principal

Le présent Contrat a pour objet les Services d'Entretien ménager pour combler les besoins de diverses installations appartenant à Hydro-Québec.

### 2.2. Portée géographique

Ce Contrat couvre une ou plusieurs installations Hydro-Québec situées dans les Régions administratives du Québec (RAQ) suivantes :

RAQ - 01 : Bas-Saint-Laurent  
RAQ - 02 : Saguenay-Lac-Saint-Jean  
RAQ - 03 : Capitale-Nationale  
RAQ - 04 : Mauricie  
RAQ - 07 : Outaouais  
RAQ - 08 : Abitibi-Témiscamingue  
RAQ - 09 : Côte-Nord  
RAQ - 10 : Nord-du-Québec  
RAQ - 11 : Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine  
RAQ - 12 : Chaudière-Appalaches

### 2.3. Emplacement des travaux

Les travaux décrits dans ce présent Contrat doivent être réalisés aux différents Emplacements d'Hydro-Québec listés au présent Contrat.

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### **2.4. Travaux supplémentaires sur Demande**

Hydro-Québec se réserve le droit de demander au Prestataire la réalisation de services additionnels, à ceux énumérés à la définition Prestation. Le tout est plus amplement décrit à l'article 5 « *Exigences de prestation & description des travaux* ».

#### **2.5. Généralités**

Hydro-Québec se réserve le droit de retourner en appel de soumissions même si le Contrat n'est pas terminé ou d'annuler toute commande émise si le Fournisseur ne peut répondre à ses besoins dans les délais convenus, ou en cas de défaut du Fournisseur à respecter ses obligations contractuelles ; Hydro-Québec se réserve le privilège d'acquérir certains biens et services chez d'autres Fournisseurs.

### **3. Durée du Contrat et options de sorties**

#### **3.1. Durée du Contrat**

La validité du présent Contrat est pour une durée maximale de cinq (5) ans à compter de la Date d'Attribution jusqu'au 30 septembre 2022.

La Date d'entrée en vigueur effective s'échelonne du 1 octobre 2017 au 30 septembre 2018 et sera confirmée à l'émission du Contrat.

#### **3.2. Options de sortie**

À chaque 30 septembre suivant l'entrée en vigueur du Contrat, Hydro-Québec se réserve le droit de résilier le Contrat de manière unilatérale, en l'absence de défaut du Fournisseur et ce, sans avoir à fournir de justification. Nonobstant les montants dépensés, le Fournisseur comprend et accepte que, advenant une telle résiliation par Hydro-Québec, il ne pourra, en aucun cas, réclamer des frais de résiliation, de dédommagement, de pénalité ou autres frais. L'avis de résiliation doit être signifié au Fournisseur trente (30) jours précédant la date d'anniversaire du Contrat.

### **4. Prix**

#### **4.1. Prix pour les Services d'Entretien ménager**

##### **4.1.1. Généralités**

Le Prix contractuel forfaitaire (montant forfaitaire) comprend tous les éléments de coûts et bénéfices pour l'exécution des Services d'Entretien ménager plus amplement décrits à l'article 5 « *Exigences de prestation & description des travaux* », dont notamment, mais sans en limiter la portée :

- La main-d'œuvre nécessaire à l'exécution des obligations (incluant les déplacements jusqu'aux Emplacements désignés par Hydro-Québec), la manutention, les communications, le stockage etc.

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

- Toutes Fournitures hygiéniques, produits sanitaires, équipements, outillage, matériaux, etc. (incluant aller-retour jusqu'aux Emplacements désignés par Hydro-Québec)
- Les frais d'administration généraux.
- La marge de profit.

Une fois le Contrat attribué, aucun frais ne peut être ajouté au Prix contractuel forfaitaire sans l'accord d'Hydro-Québec.

#### **4.1.2. Établissement des Prix contractuels**

Le Prix contractuel forfaitaire (montant forfaitaire) pour l'ensemble des biens et services requis dans le cadre du Contrat est celui convenu lors de l'attribution.

Advenant la nécessité d'ajouter de nouvelles Prestations au forfait, les prix devront être entendus avec le Responsable du Contrat et le montant payé sera ajusté selon les prix entendus au prorata en tenant compte de la période de temps restante au Contrat.

Le Fournisseur doit inclure dans le prix forfaitaire le nettoyage d'incidents ponctuels pouvant résulter d'un usage normal des lieux.

#### **4.1.3. Modification de la superficie**

Hydro-Québec se réserve le droit de modifier la superficie à entretenir par rapport aux surfaces délimitées aux plans ou fournies par le Représentant d'Hydro-Québec de 5% de la totalité de la superficie et ce, sans frais supplémentaire.

En cas de modification de plus de 5% de la totalité de la superficie à entretenir, le montant payable sera ajusté, selon les prix convenus à l'attribution au prorata de la période de temps restante au présent Contrat.

Dans l'éventualité où Hydro-Québec se départit d'un ou de plusieurs de ses bâtiments pour des raisons qui lui sont propres et que les Services d'Entretien ménager ne sont plus requis, le montant payable pour ce site sera soustrait du forfait global, au prorata de la période de temps restante.

Nonobstant les montants dépensés, le Fournisseur comprend et accepte que, advenant une telle modification par Hydro-Québec, il ne pourra, en aucun cas, réclamer des frais de dédommagement, de pénalité ou autres.

#### **4.1.4. Indexation annuelle du prix forfaitaire**

À compter du 1 janvier 2019, et pour chaque année, le Prix forfaitaire pourra être indexé pour l'année en cours selon les augmentations fixées au « *Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics* ». L'indexation sera appliquée sur les Contrats des Prestataires qui sont assujettis au « *Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics* ».

Hydro-Québec considère que les coûts de la main-d'œuvre représentent 60% des prix proposés.



## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### **4.2. Prix pour les Travaux supplémentaires sur Demande**

##### **4.2.1. Généralités**

Le Prix contractuel du tarif horaire comprend tous les éléments de coûts et bénéfices pour l'exécution des Travaux supplémentaires sur Demande, dont notamment, mais sans en limiter la portée :

- La main-d'œuvre nécessaire à l'exécution des obligations (incluant les déplacements jusqu'aux Emplacements désignés par Hydro-Québec), la manutention, le stockage etc.
- Toutes Fournitures hygiéniques, produits sanitaires, équipements, outillage, matériaux, etc. (incluant aller-retour jusqu'aux Emplacements désignés par Hydro-Québec)
- Tous autres frais reliés à l'exécution des Travaux supplémentaires sur Demande.
- Les frais d'administration généraux.
- La marge de profit.

##### **4.2.2. Établissement des Prix contractuels**

Un Prix contractuel (par tarif horaire ou par Prestations spécifiques) pour les travaux supplémentaires sur Demande exigés à un moment ou à un autre par Hydro-Québec est celui convenu lors de l'attribution. Il est ferme pour la durée du Contrat.

#### **4.3. Marges de profits autorisées pour le matériel et les fournitures sur demande**

Lorsque le Prestataire de services fourni du matériel et/ou fournitures demandés par le Représentant d'Hydro-Québec, les marges bénéficiaires autorisées sont :

- au maximum 15% pour une facture d'une valeur de moins de 1 000\$ avant taxes;
- au maximum 10% pour une facture d'une valeur supérieure à 1 000\$ avant taxes.

En tout temps, Hydro-Québec pourra vérifier la conformité des marges de profits du Fournisseur pour le matériel et les fournitures sur demande avec les modalités prévues au Contrat et ce, pour toutes les Installations à tout moment pendant son terme. Sur demande d'Hydro-Québec, le Fournisseur s'engage à lui donner accès à tous les documents et informations nécessaires à cette vérification.

#### **4.4. Non-respect des engagements**

Si pendant la durée du Contrat Hydro-Québec doit obtenir les services d'une autre source d'approvisionnement à la suite d'un défaut du Fournisseur, celui-ci devra rembourser à Hydro-Québec le prix des services obtenus d'une autre source d'approvisionnement.

## **5. Exigences de prestation & description des travaux**

### **5.1. Exigences générales avant le début des Prestations**

#### **5.1.1. Réunion de démarrage et de coordination**

À moins d'avis contraire, une rencontre obligatoire de démarrage et de coordination aura lieu en début du Contrat et par la suite, Hydro-Québec pourra convoquer des réunions de coordination avec le Prestataire de services de façon régulière selon l'importance des travaux.

Le Prestataire de services ou son Représentant désigné sera tenu d'assister à ces réunions à ses frais. Ces réunions ont lieu durant les heures normales de travail d'Hydro-Québec.

Ces réunions auront pour objectif de fournir toute l'information au Prestataire de services pour l'exécution du Contrat, de faire le point sur l'état des travaux et de coordonner lesdits travaux avec ceux d'Hydro-Québec ou d'autres Prestataires de services.

#### **5.1.2. Liste des Employés**

À l'attribution, le Prestataire de services devra fournir au Représentant d'Hydro-Québec le nom et les coordonnées de son Représentant désigné et la liste du personnel attitré à l'exécution du Contrat ainsi que tous renseignements jugés pertinents.

Le Prestataire de services s'engage à ne pas modifier cette liste pour toute la durée du Contrat, à moins d'avoir obtenu l'accord du Représentant d'Hydro-Québec. Lorsqu'il y a une modification à la liste, une version à jour doit être remise au Représentant d'Hydro-Québec dans les trois (3) jours ouvrables.

#### **5.1.3. Confidentialité**

En vertu de l'article 2.8 « *Confidentialité* » des Clauses Générales, le Prestataire de services est responsable, au nom de ses Employés, de la confidentialité de la totalité des informations reçues par Hydro-Québec en lien direct ou indirect avec le Contrat.

#### **5.1.4. Calendrier des Prestations**

Le Prestataire devra proposer au Représentant d'Hydro-Québec une planification annuelle en ce qui a trait à la réalisation des Travaux Routiniers et Périodiques et ce, pour chacun des sites tout en tenant compte des particularités mentionnées à l'article 5.2.3.3 « *Travaux Périodiques* ».

Le calendrier devra être remis et approuvé par le Représentant Hydro-Québec au plus tard une (1) mois après l'émission du Contrat. Il devra approuver tous changements demandés par le Prestataire.

Hydro-Québec se réserve le droit de demander des modifications. Aucune facture ne sera payée au Prestataire de services avant l'acceptation du calendrier des Prestations original ou révisé par le Représentant d'Hydro-Québec.

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### **5.1.5. Dommages subis par Hydro-Québec**

Quinze (15) jours suivant l'accueil, le Prestataire de services doit fournir au Représentant d'Hydro-Québec, une liste complète de toute défectuosité constatée afin qu'il ne soit pas tenu responsable de détérioration ultérieure.

Tout dommage causé par le Prestataire de services dans l'exécution ou suite à une mauvaise utilisation des équipements est aux frais de celui-ci.

#### **5.2. Exigences durant les Prestations**

##### **5.2.1. Obligations du Prestataire**

###### **5.2.1.1. Exécution des travaux**

Le Prestataire est responsable de choisir les méthodes, les processus et les procédés requis pour réaliser les Prestations demandées. Il est également responsable de choisir les produits et équipements qui lui permettront d'exécuter ses obligations contractuelles. Il devra assurer une propreté constante des endroits entretenus et doit faire preuve de diligence en tout temps de sorte à ne pas endommager les équipements et les lieux.

###### **5.2.1.2. Supervision des travaux**

Le Prestataire de services doit s'assurer que les travaux demandés sont réalisés aux fréquences exigées

###### **5.2.1.3. Tenue de travail**

Le personnel du Fournisseur affecté aux Prestations de services doit porter des tenues de travail identiques (chemise, pantalon) et marquées, de façon normalisée, de la raison sociale du Fournisseur et du nom de l'Employé

###### **5.2.1.4. Disponibilité du Représentant**

Le Représentant du Prestataire de services doit être joignable sept (7) jours par semaine entre 7h00 et 19h00.

**Ce Représentant doit effectuer le travail de supervision, de coordination et du contrôle de la qualité.**

De plus, le Représentant du Prestataire de services doit être autorisé à recevoir, au nom du Prestataire de services, les directives et correctifs du Représentant d'Hydro-Québec et d'en assurer l'exécution.

**Le Représentant du Prestataire de services est également responsable de superviser, coordonner et contrôler la qualité des prestations réalisées.**

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

Le Représentant du Prestataire de services doit faire ses retours d'appels à l'intérieur d'un délai de 60 minutes. Il doit également être en mesure de se présenter dans les Emplacements, à la demande d'Hydro-Québec, dans un délai de 24 à 48 heures.

Si ce dernier n'a pu être rejoint, Hydro-Québec se réserve le droit de réaliser ou de faire réaliser le travail par un autre Fournisseur aux frais du Prestataire de services.

#### **5.2.1.5. Registre des Prestations**

##### Registre des Travaux routiniers

Si exigée par le Représentant Hydro-Québec, un registre des Travaux routiniers doit être disponible dans chaque établissement entretenu comprenant les informations suivantes :

- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du Fournisseur;
- la date, le(les) nom(s) des Employés en lettres moulées, la signature de l'Employé;
- l'heure d'entrée et de sortie des Employés, le total des heures correspondantes.

##### Registre des Travaux périodiques réalisés

À moins d'avis contraire de la part du Représentant Hydro-Québec, le Fournisseur doit envoyer une copie du calendrier indiquant les Travaux Périodiques complétés joint à la facture mensuelle.

##### Registre journalier des Travaux supplémentaires sur Demande

À moins d'avis contraire, à la fin de chaque jour ouvrable, le Fournisseur doit établir un relevé complet de toutes les heures travaillées pour chaque Employé(e) sur une feuille de temps et fournir les informations suivantes :

- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du Fournisseur;
- la date, le(les) nom(s) des Employés en lettres moulées, la signature de l'Employé;
- le nom du projet, l'étage, le numéro de l'ordre de travail ou de l'avis de maintenance fourni par Hydro-Québec s'il y a lieu;
- une description détaillée des travaux;
- le temps d'entrée et de sortie des Employés, le total des heures correspondantes.

Chaque registre doit être distinct des autres.

#### **5.2.1.6. Incapacité de réaliser des travaux au calendrier**

Advenant que le Fournisseur est dans l'incapacité de réaliser des travaux contractuels, il devra en aviser par écrit le Représentant d'Hydro-Québec et convenir avec celui-ci d'une nouvelle date.

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### **5.2.1.7. Responsabilité quant aux effets personnels**

Tous les articles trouvés dans les établissements d'Hydro-Québec par les Employés du Prestataire de services devront être remis au Représentant d'Hydro-Québec où au responsable de la sécurité si les dits articles sont trouvés après les heures de bureau.

Tous vols commis par un Employé du Prestataire seront assujettis à la politique «Tolérance zéro» et ses accès seront révoqués.

#### **5.2.2. Description des Prestations**

##### **5.2.2.1. Généralités**

Les Prestations à exécuter sont précisées aux Profils. Durant l'exécution des travaux, le Prestataire doit s'assurer de ne pas perturber le bon fonctionnement des opérations. Il devra ajuster ses travaux aux particularités de chaque site.

##### **5.2.2.2. Travaux Routiniers**

Les Travaux Routiniers comprennent l'époussetage, le nettoyage, le balayage, le lavage etc. des murs, des revêtements de sol, des tapis, des mobiliers, des accessoires etc. ainsi que l'enlèvement des ordures, du recyclage etc. Les travaux requis sont indiqués dans chacun des Profils. Ces travaux sont demandés à une fréquence supérieure à une fois par mois.

Hydro-Québec se réserve le droit de modifier les fréquences exigées. Lorsque requis, les prix sont révisés conformément à l'article 4.1 «Prix pour les Services d'Entretien ménager».

##### **5.2.2.3. Travaux Périodiques**

À chaque 30 septembre, les Travaux Périodiques devront être réalisés en totalité. Ces travaux sont demandés sur une base occasionnelle et ont une fréquence mensuelle ou moindre. Les travaux requis sont indiqués dans chacun des Profils. Ces travaux devront être réalisés selon les critères suivants :

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| - Travaux Mensuels :  | Travaux réalisés durant la première semaine de chaque mois. |
| - Travaux Biannuels : | Travaux réalisés durant les mois d'avril et d'octobre.      |
| - Travaux Annuels :   | Travaux réalisés durant le mois de mai.                     |

Ces critères devront être considérés au Calendrier tel qu'indiqué au point 5.1.4 « Calendrier des Prestations ».

##### **5.2.2.4. Travaux supplémentaires sur Demande**

Le Représentant d'Hydro-Québec se réserve le droit de demander au Prestataire de services de réaliser certains travaux additionnels pour des espaces ou Emplacements non-prévus au Contrat et le Prestataire de services doit s'y conformer. Une fois les travaux sur Demande autorisés par

## SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

### Kit de clauses particulières et techniques normalisé

---

l'Administrateur de la commande, le Prestataire devra convenir avec celui-ci d'une plage horaire pour la réalisation des travaux.

Les Travaux supplémentaires sur Demande ponctuels et non récurrents seront payés selon les taux convenus prévus à l'article 4.2.2. « Établissement des Prix contractuels ». Parmi ces différents taux, Hydro-Québec se réserve le droit d'utiliser celui qu'il juge approprié pour le calcul des charges supplémentaires. Tous travaux exécutés sans approbation au préalable seront aux frais du Prestataire. Ces Travaux supplémentaires doivent être convenus par écrit au préalable avec le Représentant Hydro-Québec.

Si les Travaux supplémentaires sur Demande sont récurrents et/ou pour la durée restante du Contrat, Hydro-Québec peut exiger que le calcul des charges supplémentaires soit calculé au prorata du prix forfaitaire. Ces Travaux supplémentaires doivent faire l'objet d'une entente écrite au préalable avec le Responsable Hydro-Québec.

#### **Exigences spécifiques aux centrales situées dans la RAQ de la Côte-Nord**

- Lors de travaux sur demande exécutés en dehors des jours réguliers prévus au contrat (soit du lundi au jeudi), Hydro-Québec accorde un minimum de 3 heures incluant le temps de transport entre le quartier général de rattachement et le site des travaux, le tout selon le Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics du gouvernement du Québec. Se référer à l'annexe 1 « Côte-Nord - Adresses de rattachement administratif » pour la liste des sites concernés et des quartiers généraux de rattachement pour chacun de ces sites.

#### **5.2.2.5. Horaires de travail**

À moins d'avis contraire, les Prestations débutent à 17h00.

#### **Exigences spécifiques aux postes appartenant à Hydro-Québec TransÉnergie**

- À moins d'avis contraire, l'entretien de tous les quartiers généraux (QG) doit être fait à compter de 17h00. L'horaire de travail pour tous les postes n'étant pas listés comme étant des QG est à la discrétion du Prestataire. Les QG sont listés à l'annexe 2 « Liste des Quartiers Généraux (QG) ».

#### **Exigences spécifiques aux centrales Bryson, Chelsea, Mercier, Paugan et Rapides-Farmer**

- Les travaux doivent être exécutés entre 7h00 et 17h00.

#### **Exigences spécifiques aux centrales Rapide-2 et Rapide-7**

- Les travaux doivent être exécutés entre 8h00 et 15h45.
- L'entretien de la centrale Rapide-2 doit être fait le lundi et le mercredi.
- L'entretien de la centrale Rapide-7 doit être fait le mardi et le jeudi.

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### **Exigences spécifiques aux centrales Beaumont et La Tuque**

- Les travaux doivent être exécutés entre 8h30 et 15h30.
- L'entretien des centrales doit être fait du lundi au jeudi inclusivement.

#### **Exigences spécifiques aux centrales Grand-Mère, La Gabelle, Rocher-de-Grand-Mère, Saint-Narcisse, Shawinigan-2 et Shawinigan-3**

- Les travaux doivent être exécutés entre 7h00 et 17h00.
- L'entretien des centrales doit être fait du lundi au jeudi inclusivement à l'exception de la centrale Saint-Narcisse qui doit être fait le vendredi.

#### **Exigences spécifiques aux sites des Îles-de-la-Madeleine**

- Les travaux doivent être exécutés à compter de 16h00.
- Le Prestataire de services est tenu de fournir deux (2) Employés à temps plein (35 heures par semaine par Employé) pour l'entretien ménager des zones industrielles (Zones listées au document suivant : « 15660522 - Annexe 6 - Formulaire de soumission - Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine »; document publié lors de l'émission de l'appel de propositions.

#### **Exigences spécifiques aux centrales situées dans la RAQ de la Côte-Nord**

- Les travaux doivent être exécutés entre 13h30 et 18h00.

#### **Exigences spécifiques aux postes situés dans la RAQ de la Côte-Nord**

- Les travaux doivent être exécutés entre 7h00 et 18h00.

**Lorsque la présence d'un ou plusieurs Employés est exigée, ces frais doivent être inclus au Prix contractuel forfaitaire.**

À moins d'avis contraire, le Prestataire ne doit pas réaliser l'Entretien ménager pour les travaux routiniers durant les jours fériés. À moins d'avis contraire, il pourra réaliser des Travaux Périodiques durant ces journées s'il le juge nécessaire.

Les congés fériés identifiés par Hydro-Québec sont:

- Jour de l'An (1 janvier)
- Lendemain du jour de l'An (2 janvier)
- Vendredi Saint
- Dimanche de Pâques
- le lundi de Pâques
- la Fête de la Reine
- Fête nationale du Québec (24 juin)
- Fête nationale du Canada (1 juillet)
- Fête du Travail
- Action de Grâce

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

- Veille de Noël (24 décembre)
- Jour de Noël (25 décembre)
  
- Lendemain de Noël (26 décembre)
- Veille du jour de l'An (31 décembre)

#### **5.2.2.6. Détails des exigences - Précisions**

Prestations :

Balayer et laver / Passer aspirateur sur tapis :

Revêtement de plancher autre que tapis : Balayer et laver

Revêtement de plancher en tapis : Passer aspirateur et enlever toute tâche visible.

Nettoyer toutes tâches visibles :

À chaque visite, le Fournisseur doit s'assurer d'enlever toute trace de saleté sur les murs et les surfaces vitrées. Cette prestation comprend également le nettoyage quotidien des poignées de portes et des plaques de métal utilisés pour ouvrir une porte.

Ramasser le recyclage :

Le Prestataire de services est responsable de vider les bacs de récupération se trouvant dans les aires communes. Il doit mettre le tout dans les bacs de récupération de 1100 / 660 / 360 / 240 / 120 litres à proximité. À moins d'avis contraire, il devra déplacer ces bacs aux endroits indiqués par le Représentant Hydro-Québec pour la collecte du recyclage. Le Prestataire est responsable de nettoyer tous les bacs de récupération lorsque requis. Il doit disposer du recyclage en respectant les normes environnementales et de façon écoresponsable.

Ramasser les poubelles :

Le Prestataire de services est responsable de la collecte des ordures et de changer les sacs dès qu'il y a trace de souillure. Le Prestataire est responsable de nettoyer les poubelles lorsque requis.

Laver les fenêtres :

Le lavage des fenêtres comprend les surfaces intérieures et extérieures. Le Fournisseur doit laver les surfaces intérieures jusqu'à une hauteur de 10 pieds par étage. Pour les surfaces extérieures, il doit les laver jusqu'à une hauteur de 10 pieds.

#### **Exigences spécifiques aux bâtiments appartenant au Centre de Services Partagés**

Le lavage des fenêtres extérieures doit être exécuté pour les deux (2) premiers étages, incluant le rez-de-chaussée.



## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### **Exigences spécifiques aux centrales Bryson, Chelsea, Mercier, Paugan et Rapides-Farmer**

Lavage des fenêtres intérieur seulement.

#### **Exigences spécifiques aux centrales Beaumont, Grand-Mère, La Gabelle, La Tuque, Rocher-de-Grand-Mère, Saint-Narcisse, Shawinigan-2 et Shawinigan-3**

Lavage des fenêtres intérieur seulement.

#### **Nettoyer les planchers**

L'utilisation de l'auto-récureuse est suggérée mais non obligatoire. L'utilisation d'une laveuse à pression est également possible pour le nettoyage des planchers sur autorisation d'Hydro-Québec. Il est interdit de nettoyer les planchers à l'aide d'un boyau d'incendie ou d'arrosage. Les résidus solides de lavage des planchers doivent être mis au rebut et non disposés dans les caniveaux de plancher. Le Représentant d'Hydro-Québec indiquera au Fournisseur où disposer les résidus liquides.

#### **Nettoyer les escaliers :**

Un escalier est considéré ayant un minimum de 6 marches.

Pour les endroits où il y a moins de 6 marches, la surface en question fait partie intégrante du plancher et doit, par le fait même, recevoir les mêmes Prestations que celles des planchers.

Lorsque le mot «escalier» est utilisé pour un étage précis, il représente les marches débutant au niveau en question jusqu'à l'étage supérieur.

L'entretien des escaliers comprend également l'entretien des paliers.

#### **Entretenir les « Salles de commandes » :**

Les Prestations demandées pour ces pièces excluent l'entretien des panneaux de commandes. Le Fournisseur ne doit, en aucun temps, toucher à ces panneaux sans avoir reçu une demande spécifique du Représentant d'Hydro-Québec et celui-ci confirmera si une supervision est requise.

#### **Entretenir les « Amphithéâtres » des bâtiments appartenant au Centre de Services Partagés :**

La fréquence demandée est d'une (1) fois par semaine (1 / S). Le Fournisseur doit cependant valider, à chaque visite, que la pièce est propre. S'il advient que des Prestations sont requises, il doit les exécuter.

#### **Exigences spécifiques aux bâtiments appartenant au Centre de Services Partagés**

## SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

### Kit de clauses particulières et techniques normalisé

Les abris et stationnements intérieurs et extérieurs doivent être nettoyés entre 9h00 et 11h30 ou entre 13h30 et 15h30. Des informations complémentaires seront fournies à la visite pré-soumission.

#### **Exigences spécifiques aux postes appartenant à Hydro-Québec TransÉnergie**

Le Prestataire doit utiliser des équipements en fibre de verre (isolé).

#### **Exigences spécifiques aux centrales Bryson, Chelsea, Mercier, Paugan et Rapides-Farmer**

Le Prestataire doit utiliser des équipements en fibre de verre (isolé).

#### **Exigences spécifiques aux centrales situées dans la RAQ de la Côte-Nord**

- Les échelles et les escabeaux utilisés dans les installations doivent être fabriqués de matériaux non conducteurs (fibre de verre).

#### **5.2.2.7. Détails des exigences - Prestations forfaitaires**

Le Fournisseur doit :

- Pour les sites où l'eau n'est pas disponible par le réseau d'aqueduc ou de puit, le Fournisseur doit prévoir l'eau nécessaire pour réaliser les Prestations;

- Approvisionner, au besoin, les distributeurs de fournitures (savon, papier, etc.);

- En tout temps, vérifier que le savon dans les distributeurs ne soit pas durci et/ou solidifié. Si c'est le cas, le savon doit être remplacé;

- S'assurer de laisser une quantité supplémentaire et suffisante de fournitures pour combler tous les besoins et imprévus;

- Au besoin, selon les fréquences routinières par site, vider tous les cendriers et les poubelles extérieurs;

- À moins d'avis contraire, le Fournisseur doit vérifier que, pour les fontaines réfrigérantes d'eau, les bouteilles d'eau ne sont pas vides. Si c'est le cas, le Fournisseur doit enlever la bouteille vide, la déposer à l'endroit approprié et installer une bouteille pleine. Il est responsable de transporter les bouteilles pleines du dépôt aux machines distributrices. Il devra Nettoyer et désinfecter les refroidisseurs d'eau tous les deux (2) mois selon la méthode d'entretien des fontaines réfrigérantes d'eau avec le produit désinfectant, détartrant, désodorisant et biodégradable "STÉRILE". Le Fournisseur doit tenir un registre des interventions d'entretien réalisées. La méthode et les schémas de nettoyage (produit stérile) sont fournis à l'annexe 3 «*Informations relatives aux fontaines réfrigérantes d'eau* ».

## SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

### Kit de clauses particulières et techniques normalisé

---

#### **Exigences spécifiques aux bâtiments appartenant au Centre de Services Partagés**

- Une (1) fois par année, le Prestataire doit nettoyer tous les accessoires de la Section 1 : Plafonds et Accessoires (Tel que spécifié à l'article 5.2.3).
- Une (1) fois par année, le Prestataire doit nettoyer tous les accessoires de la Section 2 : Murs et Accessoires (Tel que spécifié à l'article 5.2.3).
- Une (1) fois par mois, le Prestataire doit Nettoyer et Polir les planchers si le revêtement de plancher le permet.
- Le Prestataire est responsable d'installer les tapis durant l'hiver, de nettoyer ces tapis et de les entreposer durant l'Été.
- Pour l'entretien des salles d'exploitation, lorsque la fréquence exigée est de cinq (5) visites par semaine, les deux (2) journées sans Prestations ne doivent pas être consécutives. Les journées sans Prestations seront confirmées avec le Représentant Hydro-Québec.

#### **Exigences spécifiques aux postes appartenant à Hydro-Québec TransÉnergie**

- Pour les postes où il y a des toilettes électriques, le Fournisseur doit verser 2 tasses de paillis à chaque visite. Le paillis sera fourni par H-Q. L'eau d'aqueduc n'est pas disponible aux postes où se trouvent ces toilettes.
- À chaque visite, le Fournisseur doit vérifier si les pièges parasitaires sont utilisés et en informer le gestionnaire si tel est le cas.
- À chaque visite, le Prestataire doit s'assurer d'enlever tous les insectes sans vie au bord des fenêtres et au sol.
- Pour les postes où l'eau n'est pas disponible par le réseau d'aqueduc, le Fournisseur doit prévoir l'eau nécessaire pour réaliser les Prestations.

#### **Exigences spécifiques aux centrales**

- Une (1) fois par année, le Prestataire doit nettoyer tous les accessoires de la Section 1 : Plafonds et Accessoires (Tel que spécifié à l'article 5.2.3).
- Une (1) fois par année, le Prestataire doit nettoyer tous les accessoires de la Section 2 : Murs et Accessoires (Tel que spécifié à l'article 5.2.3).
- Le Prestataire doit s'assurer d'enlever, de façon routinière et dans tous les locaux, les toiles d'araignées.

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### **Exigences spécifiques aux centrales Bryson, Chelsea, Mercier, Paugan et Rapides-Farmer**

- Le Prestataire doit récurer et cirer les planchers deux (2) par année si le revêtement de plancher le permet.

#### **Exigences spécifiques à tous les sites situés dans la RAQ de la Côte-Nord**

Le Prestataire de services doit changer l'huile à friteuses (huile de canola) au besoin ou à la demande du Représentant d'Hydro-Québec. L'huile à friteuses devra être mise dans des contenants et disposée aux rebuts.

Le Prestataire de services doit travailler avec le réseau de détection de la vermine déjà en place. Il doit, en même temps que l'entretien régulier, enlever les rongeurs coincés dans les trappes et réarmer celles-ci ou remplacer les trappes collantes par de nouvelles. Le Prestataire de service doit aviser le Représentant d'Hydro-Québec de toute situation dont il n'a plus le contrôle.

#### **Exigences spécifiques aux centrales Manic-1, Manic-2, Outardes-2 et Résidence Vallant**

Le Prestataire de services doit procéder au déneigement des portes dès qu'il y a une accumulation de neige de 2.5 cm. au sol. Le Prestataire de services doit également, si requis, épandre les abrasifs nécessaires.

Le Prestataire de services doit fournir l'outillage nécessaire au déneigement des portes en plus de fournir les abrasifs et fondants pour le déglacage des portes.

### **5.2.3. Étendue des travaux**

Les Sections suivantes font l'objet des Services d'Entretien ménager :

#### **Section 1 : Plafonds et Accessoires;**

Plafonds : Surface horizontale supérieure d'une pièce

Accessoires : Panneaux de sortie, grillages de luminaires, luminaires, grilles et diffuseurs de ventilation etc.

#### **Section 2 : Murs et Accessoires;**

Murs : Surfaces murales verticales incluant toutes surfaces s'y rattachant (Portes, poignées de portes, surfaces vitrées (fenêtres, division vitrée etc.), plinthes, rampes, rampes d'escaliers) etc.

Accessoires : Miroirs, stores, toiles, boîtes/boyaux extincteur, trousses de sécurité, etc.

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### Section 3 : Mobiliers et accessoires:

Ateliers, Magasins, Quais de réception, Laboratoires, Chambres blanches, blindées, anhydre, abris, stationnement :

Mobiliers : Comptoirs de services, surfaces de travail, éviers, cuves, étagères, chaises, classeurs sur pieds, casiers, etc.

Accessoires : Douches oculaires, distributeurs de glace, etc.

Bureaux, Espaces de bureau, Salles de réunions, Salles de reproduction :

Mobiliers : Meubles, chaises, classeurs sur pieds, etc.

Accessoires : Téléphones, tablettes de rangement, etc.

Cuisines / Salles à manger :

Mobiliers : Comptoirs, éviers, chaises, tables, machines distributrices, armoires extérieures, tiroirs, etc.

Appareils électro-ménagers : Réfrigérateurs, cuisinières, fours encastrés, etc.

Petits électro-ménagers : Fours micro-ondes, cafetières, grille-pain, etc.

Accessoires : Tous accessoires se trouvant dans la pièce.

Entrées / Corridors :

Mobiliers : Tables d'entrées, chaises, machines distributrices, casiers, etc.

Accessoires : Nettoyeurs de bottes, grilles gratte-pieds, téléphones, plantes artificielles, etc.

Poste de garde :

Mobiliers : Meubles, chaises, classeurs sur pieds, comptoirs de services, surfaces de travail, éviers, cuves, étagères, tourniquets, etc.

Appareils sanitaires : Douches, toilettes, urinoirs, etc.

Appareils électro-ménagers : Réfrigérateurs, cuisinières, etc.

Petits électro-ménagers : Four micro-ondes, cafetières, grille-pain, etc.

Accessoires : Téléphones, tablettes de rangement, tous accessoires pouvant se trouvant dans les bureaux, toilettes et cuisines.

Salles de bains :

Mobiliers: Comptoirs, éviers, cuves, chaises, bancs, casiers, etc.

Appareils sanitaires : Douches, toilettes, urinoirs, etc.

Accessoires : Cloisons, distributeurs de fournitures, séchoirs, rideaux de douche, etc.

Salles de commandes :

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

Mobiliers : Bureaux de travail, chaises, classeurs sur pieds, petits électroménagers etc.  
Accessoires : Téléphones, etc.

#### Vestiaires :

Mobiliers: Comptoirs, évier, cuves, chaises, bancs, casiers, etc.  
Accessoires : Cloisons, distributeurs de fournitures, séchoirs, etc.

#### Section 4 : Plancher et Accessoires

Planchers : Toutes surfaces au sol (bois, acier inoxydable, béton, terrazzo, etc.) incluant tous les types de tapis (revêtements permanents et accessoires), les paliers de marches (moins de six (6) marches), les contremarches et les grillages au sol etc.  
Accessoires : Paillason de porte, etc

#### **5.2.4. Résultats attendus**

Hydro-Québec entend par :

Balayer / Aspirer tapis : Action d'enlever tous débris et traces de poussière au sol.

Cirer : Action d'appliquer une cire au plancher si le revêtement de plancher le permet.

Épousseter : Action d'enlever la poussière sur les surfaces dégagées d'accessoires. L'époussetage exclut tous les équipements informatiques tels que les souris, claviers, écrans, etc.

Lavage annuel des tapis : Nettoyage des tapis par extraction en utilisant les produits requis.

Laver / Nettoyer : Terme utilisé pour désigner l'action de désinfecter et d'enlever toutes traces de saleté, de souillure et de bactéries.

Polir : Action de rendre lisse et brillante la surface du sol qui est traitée. Applicable uniquement pour les surfaces de planchers permettant ce type de traitement.

Récurer : Action d'enlever la cire sur les surfaces de planchers pour appliquer trois (3) nouvelles couches. Applicable uniquement pour les surfaces de planchers permettant ce type de traitement.

#### **5.2.5. Matériel et Espaces de rangement**

##### **5.2.5.1. Produits autorisés**

À moins d'avis contraire de la part du Représentant Hydro-Québec, le Fournisseur doit utiliser des produits reconnus par un programme de certification environnemental tel que L'Éco-Logo ou autre certification équivalente. Si aucun produit homologué n'existe pour une catégorie de produits, Hydro-Québec se réserve le droit d'établir des critères d'admissibilité. Lors de l'utilisation des produits, les quantités, les dosages et les techniques d'usage recommandés par le fabricant doivent être respectés.

## SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

### Kit de clauses particulières et techniques normalisé

---

Tous les détergents à plancher utilisés dans les espaces industriels doivent être exempts de l'ingrédient D-Limonène (odeur d'agrumes), cet ingrédient affecte la performance des systèmes de traitement des eaux usées.

Si un produit ne répond pas aux exigences environnementales, le Fournisseur devra remplacer le produit à la satisfaction d'Hydro-Québec.

#### 5.2.5.2. Équivalences

Toutes les demandes d'équivalence doivent être présentées par écrit au Représentant d'Hydro-Québec et le Fournisseur doit fournir toutes les données relatives aux caractéristiques des produits soumis comme équivalents.

Les produits de nettoyage proposés doivent respecter les normes environnementales en plus d'être compatibles avec les distributeurs en place.

#### 5.2.5.3. Matériel fourni par Hydro-Québec

Hydro-Québec fournit au Prestataire de services, l'éclairage, le chauffage, l'électricité, l'eau chaude et froide, nécessaires à la bonne exécution de tous les travaux de nettoyage et d'entretien.

##### **Exigences spécifiques à la centrale La Tuque**

Tous les produits requis pour exécuter le ménage sont fournis par Hydro-Québec.

##### **Une zamboni est fournie aux endroits suivants :**

- Centrale Rapide-2;
- Centrale Rapide-7.

Après chaque utilisation d'une zamboni fournie par Hydro-Québec, un nettoyage du bac de la laveuse est **obligatoire**.

#### 5.2.5.4. Matériel fourni par le Fournisseur

Le Fournisseur doit, à ses frais, fournir tous les détergents, produits hygiéniques etc. requis par les occupants d'un établissement pour répondre aux besoins quotidiens. Il est responsable d'approvisionner les fournitures de tous les distributeurs pour l'ensemble des installations.

Dans l'ensemble des installations, le Fournisseur doit fournir les produits suivants :

- Sacs de plastique pour rebuts
- Sacs biodégradables pour matières recyclables
- Papier hygiénique 2 plis de qualité
- Savon liquide anti-bactériologique pour les mains
- Savon dégraissant
- Papier essuie-mains
- Couvre siège de toilette
- Sable à cendrier

## SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

### Kit de clauses particulières et techniques normalisé

---

#### **Exigences spécifiques aux bâtiments appartenant au Centre de Services Partagés**

Liste des produits pouvant être requis dans certains bâtiments :

- Couvre-siège de toilette.
- Serviettes de papier, non blanchi, contenant **100% de fibres recyclées**, dont au moins 50 % de fibres post-consommation, en rouleau de 24,75 cm, selon 9GP.14M-type 2
- Serviettes de papier à pliage simple, non blanchi, contenant **100% de fibres recyclées**, dont au moins 50 % de fibres post-consommation, de 26 cm x 23 cm, selon 9GP.14M-type 4
- Papier hygiénique en rouleau, deux plis, de couleur blanche, contenant **100% de fibres recyclées**, dont au moins 50 % de fibres post-consommation
- Tapis désodorisants dans les urinoirs
- Serviette sanitaire «Stayfree #4» ou équivalent (*voir note 1*)
- Tampon hygiénique régulier «Tampax» ou équivalent (*voir note 1*)
- Verres de carton (de forme conique pour buvette)
- Sable à cendrier
- Savon lotion pour le corps et les mains en sachet Sani-Marc ou équivalent approuvé
- Savon-sable ou autre ne contenant pas de microbilles plastiques pour secteur industriel
- Contenant (cannette) de fragrance odorante et les batteries (CSB)

Nettoyage de cuisine : Les produits enzymatiques sont interdits.



Note 1 : Le Fournisseur doit approvisionner et exploiter à profit ou à perte, les appareils distributeurs de serviettes sanitaires. Ces appareils distributeurs sont installés et réparés par Hydro-Québec et sont sa propriété.

#### Notes générales:

Tous les savons ne doivent pas contenir de microbilles en plastique  
Utiliser des vaporisateurs mécaniques plutôt que les aérosols

#### **Exigences spécifiques aux postes appartenant à Hydro-Québec TransÉnergie**

Liste des produits pouvant être requis dans certains postes :

- Savons à mains QSF (WoodWyant) ou équivalent: Savons rose moussant
- Nettoyant à mains dégraissant (WoodWyant) ou équivalent

#### **Exigences spécifiques aux centrales Bryson, Chelsea, Mercier, Paugan et Rapides-Farmer**

Liste des produits pouvant être requis dans certaines centrales :

- Tapis désodorisants dans les urinoirs ;
- Gobelets pour fontaine.
- Essuie-tout renforcés pour gros travaux blancs 24 cm.
- Savon liquide pour vaisselle dans les cuisines ;
- Savon liquide dégraissant à mains ;
- Savon liquide pour douche ;
- Sac de papier pour serviettes hygiéniques ;
- Serviettes de table ;
- Déodorisant pour salles de bains sans CFC.



## SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

### Kit de clauses particulières et techniques normalisé

---

#### **Exigences spécifiques à la centrale Bryson**

- Les sacs à vidanges à utiliser doivent être ceux vendus par la ville Île du Grand Calumet.

#### **Exigences spécifiques aux centrales Beaumont, Grand-Mère, La Gabelle, Rocher-de-Grand-Mère, Saint-Narcisse, Shawinigan-2 et Shawinigan-3**

Liste des produits pouvant être requis dans certaines centrales :

- Couvre-siège de toilette.
- Serviettes de papier, non blanchi, contenant 100% de fibres recyclées, dont au moins 50 % de fibres post-consommation, en rouleau de 24,75 cm, selon 9GP.14M-type 2
- Serviettes de papier à pliage simple, non blanchi, contenant 100% de fibres recyclées, dont au moins 50 % de fibres post-consommation, de 26 cm x 23 cm, selon 9GP.14M-type 4
- Papier hygiénique en rouleau, deux plis, de couleur blanche, contenant 100% de fibres recyclées, dont au moins 50 % de fibres post-consommation
- Tapis désodorisants dans les urinoirs
- Serviette sanitaire « Stayfree #4 » ou équivalent (voir note 1)
- Tampon hygiénique régulier « Tampax » ou équivalent (voir note 1)
- Verres de carton (de forme conique pour buvette)
- Savon lotion pour le corps et les mains en sachet Sani-Marc ou équivalent approuvé
- Savon dégraissant pour les mains, système Pro-Link 2000 « Nutty White » ou équivalent et selon distributeur existant.
- Contenant (cannette) de fragrance odorante et les batteries (CSB)
- Crème à main S.B.S. « Mitzi » ou équivalent et selon distributeur existant.
- Savon pour le corps et les cheveux.

#### **Exigences spécifiques aux centrales situées dans la RAQ de la Côte-Nord**

- Couvre-siège de toilette
- Serviettes de papier contenant **100 % de fibres recyclées** en rouleau de 24,75 cm, selon 9GP.14M-type 2
- Serviettes de papier à pliage simple, **contenant 100 % de fibres recyclées**, de 26 cm x 23 cm, selon 9GP.14M-type 4
- Papier hygiénique en rouleau, deux plis, de couleur blanche contenant **100 % de fibres recyclées**
- Salon liquide mélangé avec granulaire pour les mains, dans les endroits requis (ateliers)
- Savon liquide pour douches
- Contenant (cannette) de fragrance odorante et les batteries (CSB)
- Sacs de papier pour serviettes sanitaires
- Tapis désodorisants dans les urinoirs
- Gobelets à fond plat et coniques pour distributeurs d'eau et cafetières (ces gobelets doivent être en carton, contenant des fibres recyclées)
- Détergent à vaisselle, lavettes, laines à récurer savonneuses (SOS), tampon à récurer
- Linges à vaisselle
- Guenilles de coton
- Serviettes de table en papier
- Napperons de papier dans les cuisines
- Assiettes d'aluminium pour cuisinières (cuvettes)

## SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

### Kit de clauses particulières et techniques normalisé

---

*Les équipements et outillages fournis par le Prestataire de services doivent, en tout temps, être maintenus en bon état de fonctionnement en plus d'être sécuritaires pour son personnel ainsi que celui d'Hydro-Québec.*

#### 5.2.5.5. Espaces réservés pour le matériel du Prestataire

Pour la majorité des établissements, Hydro-Québec réservera sans frais un espace au Fournisseur pour l'entreposage du matériel nécessaire à l'exécution du Contrat. Cet espace sera précisé durant les visites et l'entretien de ces locaux est aux frais du Prestataire. Hydro-Québec n'assume aucune responsabilité pour les pertes, vols ou dommages. Il peut donc s'assurer, avec le Représentant d'Hydro-Québec, que ces locaux puissent être barrés. Pour les installations où il n'y a pas d'espace réservé, le Fournisseur sera responsable du transport de son matériel.

**Un nettoyage complet de tous les espaces de rangement est exigé à la fin du Contrat.**

#### 5.2.6. Fournisseur de Relève

En acceptant le Contrat l'attributaire est automatiquement inscrit sur la liste des « *Fournisseurs Potentiels de Relève* » d'Hydro-Québec pour un ou plusieurs sites basée sur la proximité. Un Fournisseur de Relève peut être sollicité par Hydro-Québec à tout moment pour des besoins ponctuels et imprévus en dehors de son Contrat propre.

Hydro-Québec contacte le Fournisseur de Relève et précise la nature et la portée du besoin particulier ainsi que le lieu de prestation. Le Fournisseur de Relève qui aura accepté de répondre à ce besoin ponctuel, aura à effectuer les travaux d'Hydro-Québec selon les exigences et à la satisfaction du Représentant d'Hydro-Québec du site concerné.

Les travaux effectués dans le cadre de la relève sont payés au Fournisseur de Relève aux taux horaires des services déterminés entre les parties lors de l'attribution.

Le Fournisseur comprend et accepte que l'exécution de services à titre de Fournisseur de Relève ne doit en aucun cas nuire à l'exécution de ses obligations contractuelles.

#### 5.3. Exigences à la fin des Prestations

*À la fin du Contrat, l'état des lieux doit être en bon état et répondre aux attentes du Représentant d'Hydro-Québec. Le cas échéant, une mise à niveau sera exigée au frais du Prestataire.*

*Tous les travaux périodiques doivent être complétés selon le calendrier des Prestations.*

### 6. Environnement

#### 6.1. Sensibilité à l'Environnement

Selon les informations transmises par le Représentant d'Hydro-Québec lors de la réunion de démarrage, le Prestataire de services s'engage à sensibiliser son personnel à l'engagement d'Hydro-Québec envers l'environnement ainsi qu'aux aspects environnementaux liés à la réalisation du Contrat. Le Représentant d'Hydro-Québec pourrait demander une attestation à cet effet.

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### **Exigences spécifiques aux centrales Bryson, Chelsea, Mercier, Paugan et Rapides-Farmer**

Le Représentant Hydro-Québec peut exiger du Prestataire de remplir un formulaire en lien avec les clauses environnementales pour en assurer la conformité.

#### **6.2. Rejets / Déversement accidentel de contaminants**

L'Entrepreneur doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de prévenir, contrôler et éliminer toute forme de contamination ou autre dommage à l'environnement. Il est responsable de tout dommage à l'environnement découlant des travaux qu'il réalise ou fait exécuter par un sous-traitant, pour le compte Hydro-Québec. Il doit s'assurer de respecter les procédures établies par Hydro-Québec en ce qui a trait aux rejets et déversements des contaminants.

L'Entrepreneur doit maintenir ses équipements en parfait état de fonctionnement, c'est-à-dire exempt de fuites, de défauts et de mauvais fonctionnement causés par l'obstruction ou dus à une usure excessive de certaines pièces qui pourraient être susceptibles de laisser échapper des contaminants dans l'environnement.

L'Entrepreneur doit aviser dans les plus brefs délais le Représentant d'Hydro-Québec de tout incident, non-conformité ou urgence de nature environnementale survenant dans le cadre de l'exécution des obligations découlant du présent Contrat et ce, peu importe le volume déversé. Si le Représentant Hydro-Québec ne peut être rejoint, le Prestataire doit communiquer avec la ligne d'urgence déversement d'Hydro-Québec au (514) 840-4244.

En cas de déversement accidentel de contaminants, l'Entrepreneur doit contrôler la fuite et confiner le produit déversé en utilisant du matériel d'intervention. L'Entrepreneur a la responsabilité d'avoir en sa possession et en tout temps le matériel d'intervention nécessaire pour de tels déversements ou de connaître l'emplacement des trousseaux de matériel d'urgence dans les installations.

Le Prestataire de services doit s'assurer que le contaminant, les sols contaminés et les autres matières souillées sont récupérés. Les travaux de nettoyage devront être exécutés à la satisfaction d'Hydro-Québec et aux frais du Prestataire de services si ce dernier s'avère responsable du déversement.

L'Entrepreneur sera avisé des procédures et structure d'alerte à suivre en cas de déversements accidentels lors de la réunion de démarrage. Il devra s'assurer d'avoir en tout temps la dernière version de ces procédures et de les appliquer s'il y a lieu.

Toute manipulation de carburant, d'huile ou de tout autre contaminant doit faire l'objet d'une surveillance continue et doit être effectuée à plus de 60 mètres d'un cours d'eau ainsi que dans des aires où un déversement accidentel de contaminant pourrait être rapidement confiné et récupéré.

#### **6.3. Bruit**

L'Entrepreneur doit, à la demande du Représentant d'Hydro-Québec, réduire le bruit à un niveau acceptable. Si le Fournisseur ne peut réduire le bruit à cause de la nature du travail à exécuter, le Représentant d'Hydro-Québec peut exiger que cette partie des travaux soit exécutée en dehors des heures normales de travail et ce, sans frais additionnels pour Hydro-Québec. Tous les frais engendrés par l'application de ces mesures sont de la responsabilité du Fournisseur.

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### **6.4. Gestion des matières dangereuses résiduelles**

Le Fournisseur doit faire approuver, par le Représentant d'Hydro-Québec, la localisation des zones de récupération des matières dangereuses résiduelles (MDR). Il doit également trier les MDR des autres résidus.

Certaines matières dangereuses résiduelles (MDR) pourraient être prises en charge par Hydro-Québec. Dans ce cas, elles doivent être disposées dans la zone de récupération de MDR selon les instructions du Représentant d'Hydro-Québec.

Pour les autres MDR, le Fournisseur prend à sa charge leur élimination. L'entreposage, la disposition et le transport des MDR doivent se faire conformément à la réglementation en vigueur.

Le Fournisseur est encouragé à disposer des MDR selon l'ordre de priorité suivant: la réutilisation, le recyclage et la valorisation énergétique avant l'élimination. Pour les MDR pour lesquelles il existe un processus de récupération, ces dernières doivent être retournées vers un récupérateur reconnu (ex: Éco-peinture). Les MDR destinées à l'élimination doivent être disposées dans un

centre autorisé par le Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les Changements Climatiques (MDDELCC). Hydro-Québec se réserve le droit de demander au Fournisseur des enregistrements (billet de transport, bon de pesée) démontrant la disposition finale des MDR.

#### **6.5. Matières dangereuses neuves**

Le Fournisseur doit faire approuver, par le Représentant d'Hydro-Québec, l'emplacement des aires d'entreposage de matières dangereuses (MD). Le Fournisseur doit également prendre les mesures requises pour éviter les fuites de produits et des articles de conciergerie liquides vers le réseau de drainage.

#### **6.6. Gestion des matières résiduelles**

Le Fournisseur doit favoriser la Réduction à la source, le Réemploi le Recyclage et la Valorisation (3RV) et il doit participer aux programmes de mise en valeur des matières résiduelles en place chez Hydro-Québec. Les contenants et le matériel d'identification pour la récupération des matières résiduelles sont fournis par Hydro-Québec. Les contenants doivent être adéquatement identifiés et localisés aux endroits jugés stratégiques par Hydro-Québec.

#### **6.7. Marche au ralenti**

À l'exclusion des véhicules-outil, la marche au ralenti des véhicules est interdite. En période hivernale, ou dans des cas particuliers, des ententes pourront être convenues avec le responsable d'Hydro-Québec.

#### **6.8. Audit de conformité**

Hydro-Québec se réserve le droit d'effectuer un audit de conformité en rapport avec les documents, auprès des Employés et/ou dans les installations du Fournisseur en ce qui a trait aux clauses environnementales du présent Contrat.

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### **6.9. Nettoyage des taches d'huile, de graisse et/ou de carburant**

Le Fournisseur doit récupérer les taches d'huile et/ou de carburant qu'il observe à l'aide de matériaux absorbants (ex. absorbant granulaire communément appelé litière à chat). Si un produit dégraissant doit être appliqué, récupérer la tache dissoute à l'aide de matériaux absorbants en feuilles sélectifs aux hydrocarbures ou granulaire. Les matériaux absorbants souillés doivent être disposés dans un baril de récupération prévu à cet effet dans une zone de récupération des matières dangereuses résiduelles (MDR) ou éliminés par le Fournisseur dans un lieu autorisé. De plus, le Fournisseur doit mettre les résidus de balayage (sable et sédiments) au rebut et non en disposer dans les caniveaux de plancher.

#### **6.10. Poussières et résidus**

Le Fournisseur doit contrôler la dispersion de la poussière créée par ses activités dans son aire de travail par l'installation de filtres, l'entretien d'équipement et autres moyens de contrôle jugés nécessaires. **Il est interdit d'utiliser une auto-récureuse sans eau ainsi que toute autre méthode qui diffuse la poussière au lieu de la ramasser.** Si le Fournisseur n'est pas en mesure d'effectuer ce contrôle à cause de la nature du travail à exécuter, le Représentant d'Hydro-Québec peut exiger que cette partie des travaux soit exécutée en dehors des heures normales de travail et ce, sans frais additionnels pour Hydro-Québec. Tous les frais engendrés par l'application de ces mesures sont de la responsabilité du Fournisseur.

### **7. Santé-Sécurité**

#### **7.1. Sécurité des personnes en cours de Prestations**

Le Prestataire de services doit prendre, à ses frais, toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection des personnes et des biens. Il doit exécuter ses travaux de manière à ne pas gêner les activités des Employés et des clients d'Hydro-Québec.

Le Prestataire de services est entièrement responsable de la santé et de la sécurité au travail de ses Employés, le tout en conformité avec les clauses générales de ce document, les lois, règlements et codes existants (en vigueur) et ceux qui peuvent être émis par les gouvernements et leurs agents ainsi que ceux d'Hydro-Québec.

Le Prestataire de services s'engage à renseigner son personnel sur les consignes et les normes d'Hydro-Québec s'appliquant aux travaux à exécuter, et s'assurer qu'elles sont comprises et respectées. Au besoin, le Prestataire des services doit utiliser les moyens de formation spécifique d'Hydro-Québec aux frais de cette dernière.

De plus, le Prestataire de services doit informer immédiatement par téléphone le Représentant d'Hydro-Québec de tout accident grave ayant occasionné la mort, des blessures sérieuses et/ou des dommages matériels ayant des conséquences importantes. L'information doit être confirmée par écrit dans les six (6) heures qui suivent l'événement. Une copie du rapport d'accident doit parvenir au Représentant d'Hydro-Québec.

Le Prestataire de services doit soumettre à chaque événement au Représentant d'Hydro-Québec, un rapport décrivant tous les accidents ou incidents ayant occasionnés la mort, des blessures à ses Employés, des dommages aux véhicules, aux équipements, aux installations, à l'outillage ou au matériel, au cours de l'exécution des travaux.

Le Prestataire de services doit fermer hermétiquement tous les contenants, afin de prévenir les odeurs et éliminer les risques d'incendie. Il doit conserver tout produit inflammable dans des contenants approuvés par le Représentant d'Hydro-Québec.

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

#### **7.2. Accident de travail**

S'il est démontré qu'un accident du travail survenu à un employé d'Hydro-Québec est causé par la négligence du Prestataire de services dans l'exécution des travaux ou encore par le non-respect des clauses contractuelles par ce même Prestataire de services, Hydro-Québec pourra invoquer les dispositions légales indiquées à l'article 326 de la « section VI - Imputation des coûts » de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles L.R.Q., chapitre A-3.001.

#### **7.3. SIMDUT**

Le Fournisseur doit avoir en sa possession la fiche signalétique des produits qu'il utilise. La fiche doit être datée de moins de 3 ans et être en français. Les contenants doivent être identifiés avec une étiquette conforme en vertu de la réglementation sur le SIMDUT. Tous Employés du Prestataire doit avoir reçu la formation relative au système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Les frais relatifs à cette formation sont à la charge de l'Entrepreneur.

#### **7.4. Programme de prévention**

Lorsque requis, le programme de prévention doit être déposé lors de la rencontre de démarrage. Le Fournisseur doit faire signer un formulaire d'accueil des Employés attestant qu'ils ont pris connaissance du programme de prévention et qu'ils s'engagent à le respecter.

#### **7.5. Équipement de protection individuel (EPI)**

Lorsque requis, le Fournisseur devra se procurer, **à ses frais**, les EPI (Bottes de sécurité, lunettes de sécurité, casque de sécurité, vêtements ignifuges etc.).

##### **Exigences spécifiques aux bâtiments appartenant au Centre de Services Partagés**

Dans les Garages et les cours des magasins, le Prestataire doit porter des souliers, lunettes et casque de sécurité.

##### **Exigences spécifiques aux postes appartenant à Hydro-Québec TransÉnergie**

Le Prestataire doit obligatoirement porter les EPI lorsqu'il travaille à l'extérieur des bâtiments des postes.

##### **Exigences spécifiques aux centrales Bryson, Chelsea, Mercier, Paugan et Rapides-Farmer**

Le Fournisseur doit obligatoirement porter les EPI.

##### **Exigences spécifiques aux centrales Rapide-2 et Rapide-7**

Le Fournisseur doit obligatoirement porter les EPI.

##### **Exigences spécifiques aux centrales Beaumont, Grand-Mère, La Gabelle, La Tuque, Mattawin, Rocher-de-Grand-Mère, Saint-Narcisse, Shawinigan-2 et Shawinigan-3**

Le port des équipements de sécurité (bottes, casque, lunettes) est exigé en tout temps. De plus, lors d'accès à l'intérieur d'un poste, d'un bâtiment de prise d'eau, d'une centrale ou

## SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

### Kit de clauses particulières et techniques normalisé

d'un évacuateur, le port d'un vêtement ignifuge offrant une protection thermique minimale contre l'éclair d'arc de 8 cal/cm2 (niveau II) est également obligatoire. D'autres équipements de protection individuels peuvent être utilisés, en fonction des risques reliés à la tâche (ex. gants, protection respiratoire, etc.). **Tous les équipements de protection requis sont à la charge du Prestataire de services.** Le port des bijoux et des effets personnels suivants est interdit (chaîne, collier, bracelet, bague, briquet, etc.). **L'utilisation du cellulaire et d'un lecteur audio avec écouteurs (iPod, mp3, etc.) est également interdite. Les cheveux longs doivent être attachés et être à l'intérieur des vêtements ou sous le casque.**

#### 7.6. Pénalité liée au non-respect des requis en santé-sécurité

Dans le cas de non-respect des consignes de sécurité transmises verbalement et/ou celles identifiées dans les articles précédents et dans le programme de prévention du Fournisseur :

- Un avis de non-conformité verbal est donné au Représentant du Fournisseur;
- Par la suite, l'Employé récidiviste est expulsé du site d'Hydro-Québec, perd son droit d'accès aux sites d'Hydro-Québec et un avis de pénalité de 250\$ est envoyé au Fournisseur;
- Si la situation se reproduit, Hydro-Québec applique les mesures prévues à l'article 4,4 du présent document « *Non-respect des engagements* ».

### 8. Sécurité des installations Hydro-Québec

#### 8.1. Accueil du Prestataire de services

Afin de permettre au Prestataire de services de rencontrer ses obligations vis-à-vis la loi sur la santé sécurité du travail et pour assurer la sécurité des personnes et la protection des installations, le Représentant du Prestataire de services recevra d'Hydro-Québec toutes les informations pertinentes aux particularités de l'installation ainsi qu'à l'environnement du travail.

Conformément à la procédure « *Accueil et / ou vérification des connaissances de l'installation du personnel d'Entrepreneur* », le Responsable de l'installation d'Hydro-Québec fournit et diffuse, pour les installations sous sa juridiction et avant le début des travaux, un guide d'accueil au Représentant du Prestataire de services. Le temps que dure la période d'accueil est entièrement aux frais des Prestataires de services. Les principaux éléments du guide sont les suivants :

- Visite des lieux de l'installation ;
- localisation des principaux bâtiments et équipements ;
- voies de circulation ;
- circonscription des lieux de travail du Prestataire de services ;
- mesures de sécurité locales ;
- équipements de sécurité disponibles ;
- identifications des sources d'énergie pouvant comporter des dangers ;
- liens de communication entre les intervenants ;
- éléments du programme de prévention s'il y a lieu.

Pour certaines installations, le Prestataire de services aura à signer un document dans lequel il atteste avoir reçu l'information lui permettant de rencontrer ses obligations. Le formulaire lui sera remis par le Représentant d'Hydro-Québec au moment opportun.

**Exigences spécifiques aux centrales situées dans la RAQ de la Côte-Nord**



## SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

### Kit de clauses particulières et techniques normalisé

---

- Les accueils subséquents aux accueils initiaux seront sous la responsabilité du représentant du Prestataire de service. Tout nouvel employé affecté aux installations doit préalablement avoir été accueilli, au risque de se voir refuser l'accès aux installations.

#### 8.2. Modalités d'accès aux lieux des travaux

**Tous les véhicules utilisés par le Prestataires de services qui circulent sur les sites d'Hydro-Québec doivent être identifiés au nom de l'entreprise.**

Lors de l'accueil à l'installation, Hydro-Québec remettra au Prestataire de services les clés et cartes d'accès des sites où les services sont requis. Une carte sera remise à chacun des Employés devant accéder aux installations. Une carte d'accès avec photo peut être exigée pour accéder à certaines installations. Le Prestataire de services doit refermer les portes/accès en tout temps lorsqu'il entre et sort des installations et ce, même pour une intervention de courte durée.

Le Prestataire de services devra assumer des coûts pouvant atteindre 100\$ pour la perte d'une clé maîtresse et un coût fixe de 100\$ pour chaque carte d'accès.

Le Prestataire de services est responsable de ces clés ou cartes d'accès. Il n'est aucunement autorisé à les prêter à quiconque ou à en faire des doubles.

Le Prestataire de services doit aviser sans délai, le Représentant d'Hydro-Québec, de la perte d'une clé ou d'une carte d'accès en spécifiant le numéro de la clé ou de la carte d'accès et le nom de la personne qui l'avait en sa possession. Le Prestataire doit également signaler toute carte perdue / volée à la Sécurité corporative via la ligne « *Ouvrons l'œil* » au 1-877-816-1212.

Sur récidive, le Représentant d'Hydro-Québec pourra refuser l'émission d'une nouvelle carte pour un individu en particulier.

Les clés et cartes d'accès doivent être remises à Hydro-Québec à la fin du Contrat. Dans le cas où les clés ne sont pas remises à la fin du Contrat, Hydro-Québec déduira de la dernière facture du Contrat par le Prestataire de services un montant de cinq cents dollars (500\$) pour chaque clé non remise.

Le Prestataire de services demeure en tout temps responsable des allées et venues de ses Employés ou de ses sous-traitants.

*Certaines installations sont assujetties à la réglementation **NERC** tel que décrété par la Régie de l'énergie du Québec. Les employés devant assurer les services à l'intérieur de ces installations doivent suivre une auto-formation annuelle sur le sujet afin d'obtenir et de conserver leurs privilèges d'accès. Cette auto-formation est d'une durée approximative de 30 minutes et le temps requis pour compléter la formation est aux frais du Prestataire de services.*

#### **Exigences spécifiques au Poste Normand**

*Étant donné la localisation du site (territoire minier), le Prestataire de services doit, en tout temps, s'assurer que ses Employés respectent les politiques, règles et procédures de la minière concernant «la consommation de drogue et d'alcool» en plus des mesures de*



## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

sécurité. En cas de défaut, le Prestataire de services peut se voir restreindre ou interdire l'accès au site.

#### **8.3. Droit de regard d'Hydro-Québec**

Le Représentant d'Hydro-Québec se réserve le droit d'exiger, par écrit, un changement de personnel affecté aux tâches s'il juge que l'Employé du Prestataire a commis une faute professionnelle, ne respecte pas les règles de conduites ou s'il y a des non-conformités enregistrées.

#### **8.4. Vérification sécuritaire d'Hydro-Québec**

Sur demande d'Hydro-Québec, lorsqu'un privilège d'accès est requis pour l'accès à des installations sécurisées d'Hydro-Québec, le Prestataire de services peut être assujetti à une vérification sécuritaire pour obtenir un privilège d'accès.

Afin qu'Hydro-Québec puisse procéder à cette vérification sécuritaire, le Prestataire de services désigne les Employés affectés à l'exécution des travaux prévus au Contrat et s'engage à fournir

tous les renseignements personnels requis pour chacun des Employés désignés, après que ces derniers aient expressément consenti à fournir ces informations exigées par Hydro-Québec.

Une vérification des antécédents judiciaires et une vérification du dossier de crédit peuvent être requises selon la norme « Vérification de la fiabilité et de l'intégrité des personnes - RH - Norme-01/2010 ».

Hydro-Québec se réserve le droit de refuser de donner le privilège d'accès aux sites H-Q à un candidat si ce dernier a des antécédents judiciaires.

À l'attribution, le Représentant d'Hydro-Québec remettra au Prestataire de services le formulaire à compléter et ce pour chacun de ses Employés externes (contractuels, sous-traitants, etc.).

Hydro-Québec se réserve le droit de mettre à jour les données relatives aux antécédents judiciaires des Employés et le Prestataire de services a l'obligation de fournir, sur demande, toute l'information permettant Hydro-Québec de réaliser ses enquêtes.

#### **8.5. Sécurisation des installations**

Le Prestataire de services qui doit accéder aux installations d'Hydro-Québec dans le cadre de l'exécution du Contrat s'engage à respecter, et à faire respecter par ses Employés, Représentants et sous-traitants toutes les consignes de sécurité d'Hydro-Québec qui ont été portées à sa connaissance.

Le Fournisseur, ses Employés et sous-traitants doivent entre autre;

- S'assurer que les portes d'accès des bâtiments sont fermées et verrouillées lorsque les travaux sont en cours ;
- S'assurer que les portes d'accès ainsi que les fenêtres des bâtiments sont fermées et verrouillées après utilisation ;
- S'assurer que la barrière motorisée est complètement refermée avant de poursuivre leur route ;

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

---

- interdire l'accès à quiconque ne possède pas un privilège d'accès à la zone visée ;

La liste complète des « *Consignes de sécurité – Fournisseurs externes* » est disponible à l'annexe 4.

Hydro-Québec, après avoir donné les avis écrits prescrits au Fournisseur, applique les pénalités prévues à l'article « 8.6 - *Pénalités liées à la sécurité* » et si nécessaire, peut exécuter ou faire exécuter, aux frais du Fournisseur, toutes les mesures requises pour remédier à son défaut.

Le Prestataire de services doit aviser dans les plus brefs délais le Représentant d'Hydro-Québec de tout incident, non-conformité ou autre situation affectant la sécurité des installations survenant dans le cadre ou à l'occasion de l'exécution des obligations découlant du présent Contrat en plus d'aviser la *Direction principale - Sécurité corporative* via la ligne « *Ouvrons l'œil* » au 1-877-816-1212.

#### **8.6. Pénalités liées à la sécurité**

Dans le cas de non-respect des consignes de sécurité indiquées à l'article « 8.5 - *Sécurisation des installations* », le Représentant d'Hydro-Québec émet au Fournisseur :

- Un avis de non-conformité verbal est donné au Représentant du Fournisseur ;

- Par la suite, l'Employé récidiviste est expulsé du site d'Hydro-Québec, perd son droit d'accès aux sites d'Hydro-Québec pour la période identifiée par le Représentant d'Hydro-Québec. Hydro-Québec se réserve le droit d'exiger le remplacement de la personne récidiviste et ce, pour la durée du Contrat.

- Si la situation se reproduit, Hydro-Québec applique les mesures prévues aux clauses générales « *Retrait des travaux ou Résiliation du Contrat* ».

#### **8.7. Inspection des véhicules**

Hydro-Québec permettra l'accès aux bâtiments aux véhicules du Prestataire de services. Ces véhicules transporteront les travailleurs, les équipements et les matériaux ou tout ce qui est nécessaires pour la bonne exécution des travaux.

Hydro-Québec peut procéder à l'inspection du contenu de tout véhicule à l'entrée et à la sortie du site de l'aménagement. Le Prestataire de services s'engage à collaborer avec Hydro-Québec dans l'application de cette procédure, à permettre l'inspection de ses véhicules et à donner les directives appropriées à ses Employés.

Le Prestataire de services renonce à toute réclamation de quelques natures que ce soit qu'il pourrait avoir contre Hydro-Québec, découlant du refus de ses Employés, de ses sous-traitants ou des Employés de ces derniers de se soumettre à une telle inspection.

### **9. Contrôle de de la qualité et évaluation de la performance**

#### **9.1. Contrôle de la qualité**

##### **9.1.1. Qualité et maintien de la performance**

Le Prestataire de services doit voir à l'implantation et au bon fonctionnement des processus et procédures pour satisfaire aux exigences de qualité du Contrat.

## SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

### Kit de clauses particulières et techniques normalisé

---

#### 9.1.2. Avis de non-conformité

Le Représentant d'Hydro-Québec émettra au Prestataire de services un avis de non-conformité si les services ne sont pas rendus selon les prescriptions stipulées au présent Contrat.

#### 9.1.3. Procédure de gestion de la qualité

Le traitement des plaintes doit être discuté entre le Représentant du Prestataire et le Représentant Hydro-Québec.

En cours de Contrat, les deux parties conviennent de rapporter le plus tôt possible tout problème pouvant porter entrave à la bonne exécution du Contrat. S'il y a un manque de la part du Prestataire de services ou que les résultats ne sont pas à l'entière satisfaction du Représentant Hydro-Québec, la procédure suivante est appliquée :

- **Avis verbal de non-conformité:** Un avertissement verbal est donné au Représentant du Prestataire de service indiquant que le manquement doit être réglé dans un **délai de 48 heures** ou tout autre délai indiqué par Hydro-Québec.

- **Avis écrit de non-conformité :** Par la suite, un premier avis de non-conformité écrit faisant état de la situation est transmis au Prestataire de services pour tous problèmes récurrents. Le manquement doit être réglé dans un **délai de 48 heures** ou tout autre délai indiqué par Hydro-Québec. Un plan d'action peut être exigé au Représentant d'Hydro-Québec et devra être transmis dans un délai de 48 heures.

- **Rencontre de non-conformité et avis final:** Une rencontre impliquant le Représentant d'Hydro-Québec ainsi que le Représentant délégué du Prestataire de services est tenue afin de régler le différend.

Le Prestataire de services s'expose à la résiliation en tout ou en partie de son Contrat si Hydro-Québec lui émet **trois (3) avis de non-conformité écrits au cours d'une même année**. Les non-conformités doivent être récurrentes pour un site précis.

#### Exigences spécifiques aux bâtiments appartenant au Centre de Services Partagés

Le Prestataire de services s'expose à la résiliation en tout ou en partie de son Contrat si Hydro-Québec lui émet **trois (3) avis de non-conformité au cours d'une même année**. Les non-conformités doivent être récurrentes pour un site précis.

#### 9.1.4. Facturation des services en cas de défaut du Prestataire de services

À partir du moment où une non-conformité est adressée au Prestataire de services, à l'effet qu'une ou plusieurs tâches aux clauses techniques ne sont pas réalisées et à la satisfaction du Représentant d'Hydro-Québec, un montant équivalent à 2% du prochain versement

mensuel peut être retranché pour chacune des tâches et des utilisations de produits fautives jusqu'à un maximum de 30%. Cette pénalité est non remboursable.

En ce qui concerne les Travaux Périodiques, Hydro-Québec se réserve le droit d'effectuer, à chaque mois, une retenue totale ou partielle du paiement si les travaux n'ont pas été exécutés.

## SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER

### Kit de clauses particulières et techniques normalisé

Cette retenue sera libérée lorsque le Représentant Hydro-Québec attestera l'exécution des travaux à l'entière satisfaction de ce dernier.

Si le Prestataire de services n'exécute pas les travaux selon les prescriptions du Contrat ou si Hydro-Québec est placée dans l'obligation d'appliquer les dispositions de l'article « *Défaut - Résiliation* » des clauses générales, elle fera exécuter les travaux par un tiers et portera au compte du Prestataire de services les coûts ainsi occasionnés.

#### 9.2. Évaluation de la performance

Un membre de la direction du Prestataire doit inspecter les lieux afin de déterminer que les routes de travail sont bien respectées et que le travail qui en découle est exécuté selon les règles de l'art. À moins d'avis contraire, le **Fournisseur devra compléter et fournir une grille d'appréciation de la qualité des services rendus tous les trois (3) mois.**

Le Représentant d'Hydro-Québec pourra évaluer le niveau de performance à l'aide de cette même grille qu'il remettra au Fournisseur afin que les anomalies observées puissent être corrigées dans les plus brefs délais.

Tout bris ou anomalie constaté au bâtiment par le Fournisseur ou ses Employés, doit être rapporté immédiatement ou le plus tôt possible selon son importance, au Représentant d'Hydro-Québec.

#### 10. Facturation

##### 10.1. La fréquence

Conformément aux dispositions de la section paiements et réception des travaux des « *Clauses générales* », les factures du Prestataire devront être **envoyées sur une base mensuelle** à la fin de chaque mois au prorata du montant entendu.

**Aucune facture postdatée ne sera acceptée.**

##### 10.2. La forme

Le Prestataire de services doit envoyer aux moments convenus et **selon les modalités indiquées** sur le site d'Hydro-Québec ; [www.hydroquebec.com/soumissionnez/envoi-factures.html](http://www.hydroquebec.com/soumissionnez/envoi-factures.html) , une facture détaillée comprenant les éléments suivants :

- le nom du Fournisseur
- le numéro de la facture
- le numéro de la commande
- le bâtiment où sont exécutés les travaux ;
- la période de facturation ;
- le montant de la période facturée ;
- les numéros d'inscriptions aux fins de la TPS et de la TVQ ;
- le montant de TPS (taxe sur les produits et services applicable ;
- le montant de TVQ (taxe de vente du Québec) applicable.

## **SERVICES D'ENTRETIEN MÉNAGER**

### **Kit de clauses particulières et techniques normalisé**

**Si l'Entrepreneur ne se conforme pas à ces exigences, Hydro-Québec pourra refuser cette facturation et la retourner pour correction ou rectification.**

#### **10.3. Transmission à l'Administrateur**

À moins d'avis contraire, une copie de la facture doit être transmise à l'administrateur de la commande dont les coordonnées seront indiquées au Contrat.

#### **10.4. La facturation des Travaux supplémentaires sur Demande**

Les Travaux supplémentaires font l'objet d'une facture séparée accompagnée d'une feuille de présence ou d'un rapport quotidien signé par le Représentant d'Hydro-Québec et doivent présenter :

- le nom du Fournisseur
- le numéro de la facture
- le **numéro de la commande**
- le bâtiment où sont exécutés les travaux ;
- la date de la prestation;
- le taux horaire tel que mentionné au formulaire de soumission et les heures facturables;
- le montant facturé;
- les numéros d'inscriptions aux fins de la TPS et de la TVQ ;
- le montant de TPS (taxe sur les produits et services applicable ;
- le montant de TVQ (taxe de vente du Québec) applicable.
- le registre journalier des Travaux supplémentaires sur Demande plus amplement détaillé à l'article 5.2.1.5.

#### **10.5. Dernier paiement**

Au dernier mois, le paiement ne sera effectué qu'après l'acceptation finale des Travaux routiniers et périodiques à l'entière satisfaction du Représentant d'Hydro-Québec.

À la fin du Contrat, le dernier paiement est fait suite à la réception des clés tel que décrit à l'article «8.2 - Modalités d'accès aux lieux des travaux ».

#### **11. Sous-traitance**

Le Prestataire de services **ne peut sous-traiter le présent Contrat ou une partie de celui-ci sans le consentement écrit de l'Administrateur du Contrat d'Hydro-Québec.** À défaut de se conformer à cette obligation, Hydro-Québec pourra appliquer les dispositions de l'article « 18 - Défaut - Résiliation » des « *Clauses générales pour contrat de services spécialisés* ».