



APPEL AU MARCHÉ 17471028 – AM001200

**Laval / Laurentides / Montérégie / Centre-du-Québec /
Plusieurs centrales**

**Fourniture de services d'entretien ménager
(Hydro-Québec Production)**

CLAUSES PARTICULIÈRES

Avril 2021

TABLE DES MATIÈRES

1	GÉNÉRALITÉS	1
2	DÉFINITIONS	1
3	OBJET DU CONTRAT	2
3.1.1	ÉTENDUE DES SERVICES	2
3.1.2	PORTÉE GÉOGRAPHIQUE	2
3.1.3	TRAVAUX SUR DEMANDE	2
4	DURÉE DU CONTRAT	2
5	REPRÉSENTANTS DES PARTIES ET COMMUNICATION	3
5.1.1	AVIS D'HYDRO-QUÉBEC AU PRESTATAIRE DE SERVICES AVANT LE DÉBUT DES SERVICES	3
5.1.2	RÉUNIONS	3
5.1.3	RÉUNION DE DÉMARRAGE	3
5.1.4	RÉUNION DE COORDINATION	3
5.1.5	AUTRES RÉUNIONS	4
5.1.6	ADMINISTRATION DE CONTRAT	4
6	PROGRAMME D'EXÉCUTION	4
6.1.1	FICHE DE DEMANDE DE SERVICES	4
7	MANIÈRE D'EXÉCUTER LE CONTRAT	4
7.1.1	GÉNÉRALITÉS	4
8	DISPONIBILITÉ	4
8.1.1	GÉNÉRALITÉS	4
8.1.2	APPELS DE SERVICE D'URGENCE	5
9	HORAIRE DE TRAVAIL	5
9.1.1	GÉNÉRALITÉS	5
9.1.2	JOURS FÉRIÉS	5
10	PERSONNEL DU PRESTATAIRE DE SERVICES	6
10.1.1	GÉNÉRALITÉS	6
10.1.2	TENUE DE TRAVAIL	6
10.1.3	RELATIONS DE TRAVAIL DANS LES INSTALLATIONS D'HYDRO-QUÉBEC	6
11	SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS D'HYDRO-QUÉBEC	6
11.1.1	GÉNÉRALITÉS	6
11.1.2	ACCÈS AUX INSTALLATIONS	7
12	VÉRIFICATION DE LA FIABILITÉ ET DE L'INTÉGRITÉ DES PERSONNES (VFIP)	8
13	ÉTHIQUE ET CONFIDENTIALITÉ	8
13.1.1	CONFIDENTIALITÉ	8
13.1.2	RESPONSABILITÉ QUANT AUX EFFETS PERSONNELS	8
14	ENVIRONNEMENT	8
14.1.1	GÉNÉRALITÉS	8
14.1.2	AUDIT DE CONFORMITÉ	9
14.1.3	SENSIBILISATION ET DIFFUSION	9
14.1.4	MATIÈRES RÉSIDUELLES (MR)	9

14.1.5	MATIÈRES RÉSIDUELLES RECYCLABLES.....	9
14.1.6	MATIÈRES DANGEREUSES	10
14.1.7	NETTOYAGE DES TÂCHES D'HUILE, DE GRAISSE ET/OU DE CARBURANT DANS LES AIRES INDUSTRIELLES	10
14.1.8	PRODUITS D'ENTRETIEN	11
14.1.9	DÉVERSEMENTS ACCIDENTELS	12
14.1.10	BRUIT	12
14.1.11	MARCHE AU RALENTI DES VÉHICULES	12
14.1.12	PROVENANCE DES MATÉRIAUX, ÉQUIPEMENTS ET PRODUITS.....	13
14.1.13	DÉVELOPPEMENT DE PROJETS ÉCO-RESPONSABLES	13
14.1.14	TRAITEMENT DE LA CONSOMMATION D'EAU ET D'ÉNERGIE	13
15	SANTÉ ET SÉCURITÉ.....	13
15.1.1	GÉNÉRALITÉS	13
15.1.2	ACCIDENT DE TRAVAIL.....	14
15.1.3	POUSSIÈRES	14
15.1.4	S.I.M.D.U.T/SGH	14
15.1.5	PROGRAMME DE PRÉVENTION DU PRESTATAIRE DE SERVICES	15
15.1.6	ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI).....	15
15.1.7	TRAVAUX EN HAUTEUR	15
15.1.8	INSPECTION DES VÉHICULES.....	15
15.1.9	NON-CONFORMITÉ (NC) SST.....	15
15.1.10	AMIANTE (SST)	16
15.1.11	PLANCHER GLISSANT	16
16	RÉMUNÉRATION	16
16.1.1	SERVICES À FORFAIT.....	16
16.1.2	INDEXATION DU PRIX FORFAITAIRE	16
16.1.3	SERVICES À TAUX HORAIRE	17
16.1.4	VARIATION DE QUANTITÉS	17
16.1.5	ÉTABLISSEMENT DE NOUVEAUX PRIX.....	18
16.1.6	APPELS DE SERVICES D'URGENCE	18
16.1.7	FRAIS DE DÉPLACEMENT	18
16.1.8	ÉQUIPEMENTS, MATÉRIAUX, FOURNITURES HYGIÉNIQUES ET PRODUITS SANITAIRES	18
16.1.9	MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENTS DIVERS.....	18
17	FACTURATION.....	19
17.1.1	FORME DE LA FACTURE	19
17.1.2	TRANSMISSION AU REPRÉSENTANT D'HYDRO-QUÉBEC	19
17.1.3	FRÉQUENCE	19
17.1.4	PAIEMENT	19
17.1.5	FACTURATION DES SERVICES EN CAS DE DÉFAUT DU PRESTATAIRE DE SERVICES	19
18	GESTION DE LA QUALITÉ.....	20
18.1.1	GÉNÉRALITÉS	20
18.1.2	ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE	20
18.1.3	NON-CONFORMITÉS ET DÉFICIENCES	21
19	SOUS-TRAITANCE.....	21

ANNEXES

Annexe 1 – Répertoire des installations

**Annexe 2 - 963-3943 Vérification de la fiabilité et de l'intégrité des personnes – Ressource externe
(Autorisation et consentement)**

Annexe 3 – Clauses environnementales normalisées

Annexe 4 – Taux de salaires des CPEEP

Annexe 5 – Consignes – Nettoyage et désinfection des lieux

1 GÉNÉRALITÉS

Les dispositions prévues au cahier *Renseignements et instructions aux intéressés à soumissionner pour les contrats de services spécialisés de plus de 100 000\$ (version du 24 avril 2020)* font partie intégrante du présent document.

Les dispositions prévues au cahier *Clauses générales pour les contrats de travaux et services spécialisés de plus de 100 000\$ (version du 22 mars 2021)* font partie intégrante du présent document.

Ces cahiers sont disponibles à l'adresse suivante :

<https://www.hydroquebec.com/fournisseurs/documents/renseignements-clauses.html>

2 DÉFINITIONS

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.

Date d'entrée en vigueur : Date à laquelle le prestataire de services débute les prestations de services.

Prestataire de services, 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.

État d'urgence/Situation d'urgence : Désigne une situation exceptionnelle qui pourrait avoir un impact néfaste ou engendrer des dommages quelconques à Hydro-Québec. Il se traduit par un renforcement des pouvoirs et de l'autorité administrative d'Hydro-Québec, notamment par des restrictions de certaines activités considérées comme représentant un enjeu majeur. Le renforcement des pouvoirs peut se traduire par un contrôle et/ou une limitation, voire l'interdiction de circulation des personnes ou des véhicules.

Installation : Lieu physique où les travaux et services du prestataire de services sont requis. Peut être également appelé lieu, établissement, site, poste, centrale, emplacement ou bâtiment d'Hydro-Québec.

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

Représentant du prestataire de services, représentant du prestataire : Ressource assignée par le prestataire de services pour assurer la bonne marche et le suivi du contrat.

Salarié : Le terme « salarié » utilisé dans ce document désigne toute personne qui travaille pour le prestataire de services ou ses sous-traitants. Peut être également appelé « employé ».

Services d'entretien ménager, prestations : Tous les services rendus par le prestataire de services à la demande d'Hydro-Québec dans le cadre du présent contrat pour l'entretien ménager dans les 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, le tout tel que plus amplement décrit aux clauses techniques.

Travaux supplémentaires sur demande : Prestations demandées pour combler un besoin ponctuel, non récurrent et non couvert par le devis initial.

Autres définitions : <https://www.hydroquebec.com/fournisseurs/documents/lexique.html>

3 OBJET DU CONTRAT

3.1.1 Étendue des services

Le contrat a pour objet la fourniture de la main-d'œuvre ainsi que le matériel, l'outillage et les matériaux requis pour l'exécution des services d'entretien ménager dans les installations du parc immobilier d'Hydro-Québec, le tout à la demande des entités suivantes :

- Hydro-Québec Production (ci-après nommé **HQP**).

Ces services doivent être réalisés selon les profils d'entretien ménager, les devis et plans et, en considération des Clauses techniques particulières ainsi que selon les exigences des Clauses générales et du présent document. Le contenu du présent article ne doit pas être considéré comme limitatif.

3.1.2 Portée géographique

Ce contrat couvre les installations d'Hydro-Québec mentionnées à l'*Annexe 1 – Répertoire des Installations* du présent document. Ces installations sont situées dans les régions administratives du Québec (RAQ) suivantes :

- RAQ 13 : Laval
- RAQ 15 : Laurentides
- RAQ 16 : Montérégie
- RAQ 17 : Centre-du-Québec

La liste des installations dans chacun des lots est détaillée dans l'*Annexe 1 – Répertoire des Installations*.

La liste des installations de l'*Annexe 1 – Répertoire des Installations* ne doit pas être considérée comme étant limitative. En cours de contrat, des installations supplémentaires peuvent être ajoutées à la suite d'un accord entre le représentant d'Hydro-Québec et le prestataire de services.

3.1.3 Travaux sur demande

Hydro-Québec se réserve le droit de demander au prestataire de services d'effectuer des services sur demande autres que ceux inclus dans l'objet principal du contrat ou plus amplement décrit aux Clauses techniques particulières. Les demandes peuvent être prévues d'avance ou manifestées quelques heures avant l'heure requise du service.

4 DURÉE DU CONTRAT

La validité du présent contrat est d'une durée totale de cinq (5) ans à compter de la date d'attribution jusqu'au 31 août 2026. La date d'entrée en vigueur est effective à l'émission du contrat.

Hydro-Québec se réserve le droit de retourner en appel d'offres même si le contrat n'est pas terminé si le prestataire de services ne peut répondre à ses besoins dans les délais convenus ou en cas de défaut du prestataire de services à respecter ses obligations contractuelles.

5 REPRÉSENTANTS DES PARTIES ET COMMUNICATION

5.1.1 Avis d'Hydro-Québec au prestataire de services avant le début des services

Dès la réception de l'avis d'attribution, le prestataire de services doit communiquer avec le représentant d'Hydro-Québec et fait connaître par écrit le nom de son représentant responsable de ce contrat. Le représentant du prestataire de services doit être à l'emploi du prestataire de services. Le représentant d'Hydro-Québec planifie ensuite la date de la réunion de démarrage. Le prestataire de services doit fournir au représentant d'Hydro-Québec la liste du personnel attiré à l'exécution du contrat ainsi que tous les renseignements pertinents. Le prestataire de services s'engage à fournir une liste mise à jour, advenant une modification de son personnel.

Sur demande du représentant d'Hydro-Québec, le prestataire de services doit fournir sa planification pour la réalisation d'un travail donné et les explications requises afin de démontrer au représentant d'Hydro-Québec que la planification assure une utilisation économique et efficace pour Hydro-Québec de la main-d'œuvre, des matériaux, de l'outillage et de l'équipement.

Le représentant d'Hydro-Québec est autorisé à contrôler la qualité et la quantité de la main-d'œuvre, de matériaux, de matériel et de l'équipement, servant à l'exécution des travaux. Le prestataire de services doit prendre toute mesure que le représentant d'Hydro-Québec juge nécessaire de lui prescrire pour assurer une utilisation économique et efficace de la main-d'œuvre, des matériaux, du matériel et de l'équipement.

5.1.2 Réunions

5.1.3 Réunion de démarrage

À la suite de l'attribution du contrat, le représentant d'Hydro-Québec organise une réunion de démarrage afin d'assurer la mise en place fonctionnelle du contrat.

Le prestataire de services ou son représentant désigné est tenu d'y participer. Les frais associés à la réunion de démarrage sont entièrement aux frais du prestataire de services.

5.1.4 Réunion de coordination

Le représentant d'Hydro-Québec peut convoquer des réunions de coordination avec le prestataire de services de façon régulière et selon l'importance des travaux. Le prestataire de services ou son représentant désigné est tenu d'assister à ces réunions, dont l'objectif est de faire le point sur l'état des services et d'assurer la coordination des services du prestataire de services avec Hydro-Québec. La présence d'un représentant du prestataire de services à ces réunions est à ses frais. Ces rencontres ont lieu durant les heures normales de travail d'Hydro-Québec.

5.1.5 Autres réunions

Le représentant d'Hydro-Québec peut organiser d'autres réunions répondant aux besoins spécifiques de ses installations. Celles-ci sont décrites dans les cahiers de clauses techniques.

5.1.6 Administration de contrat

Le représentant d'Hydro-Québec possède l'autorité et la responsabilité du contrat pour le compte d'Hydro-Québec. Il peut à cette fin désigner une autre personne pour le représenter auprès du prestataire de services et pour exercer en tout ou en partie les fonctions que ce contrat attribue au représentant d'Hydro-Québec. En effet, plusieurs ressources d'Hydro-Québec peuvent être en contact avec le prestataire de services malgré le fait qu'il y ait uniquement un représentant d'Hydro-Québec.

6 PROGRAMME D'EXÉCUTION

6.1.1 Fiche de demande de services

Pour tous travaux sur demande, le prestataire de services reçoit une fiche de demande de services sous forme d'un ordre de travail ou d'un avis de maintenance. Il y est indiqué le numéro de référence, la description des travaux demandés, le mode de paiement, la période d'exécution, la localisation des travaux, ainsi que toutes autres particularités inhérentes aux besoins de l'entité requérante.

7 MANIÈRE D'EXÉCUTER LE CONTRAT

7.1.1 Généralités

Le prestataire de services doit compléter les différents travaux de la manière la plus efficace et appropriée en suivant les règles de l'art, conformément aux exigences du présent document, des fiches de demande de services, des normes et spécifications applicables, ainsi qu'aux directives et instructions du représentant d'Hydro-Québec.

Le prestataire de services doit aviser sans délai le représentant d'Hydro-Québec de toute situation pouvant nécessiter des mesures d'urgence et il doit se conformer à toutes les directives de celui-ci.

Le prestataire de services et ses sous-traitants doivent prendre toutes les précautions requises pour ne pas affecter les activités en cours et endommager les ouvrages existants, incluant, mais sans s'y limiter, les bâtiments et les équipements. Advenant le cas échéant, tous les frais de remplacement, de réparation ou de pertes de production sont à la charge du prestataire de services. Hydro-Québec peut exiger que les remplacements ou les réparations soient effectuées par un tiers.

8 DISPONIBILITÉ

8.1.1 Généralités

Le prestataire de services doit être en mesure d'exécuter les services simultanément dans plusieurs installations sous la responsabilité de divers responsables d'Hydro-Québec. Le prestataire de

services doit pouvoir être joint entre 7h00 et 19h00, sept (7) jours sur sept (7), au moyen d'un numéro de téléphone unique et d'une adresse courriel.

Dans le cas où le prestataire de services confirme par écrit au représentant d'Hydro-Québec qu'il n'est pas en mesure d'exécuter les services d'une fiche de demande de services selon les modalités prescrites par Hydro-Québec telles que l'échéancier de réalisation, le type de services ou tout autre élément, Hydro-Québec se réserve le droit de faire exécuter lesdits services aux frais du prestataire de services.

8.1.2 Appels de service d'urgence

Dans le cas d'un appel de service d'urgence, le prestataire de services doit retourner l'appel téléphonique dans un délai maximal de soixante (60) minutes et il doit être à pied-d'œuvre, lorsque requis, au plus tard vingt-quatre (24) heures après l'appel du représentant d'Hydro-Québec.

Un appel de service d'urgence concerne des travaux urgents en lien avec des bris, des fuites, une situation pouvant compromettre la sécurité du public ou tout autre type de services considéré comme étant urgent par le représentant d'Hydro-Québec.

Si Hydro-Québec n'est pas en mesure de rejoindre le prestataire de services ou que ce dernier confirme ne pas être en mesure d'exécuter les services selon les modalités prescrites, Hydro-Québec se réserve le droit de faire exécuter lesdits services par un tiers aux frais du prestataire de services.

9 HORAIRE DE TRAVAIL

9.1.1 Généralités

À noter, l'horaire de travail habituel débute à 17h00. Cependant, l'horaire de travail propre à chacune des installations afin de réaliser les travaux est précisé aux *Clauses techniques particulières*.

Seules les heures autorisées, réellement exécutées et approuvées par Hydro-Québec, conformément au présent document, sont considérées pour le paiement.

9.1.2 Jours fériés

À moins d'avis contraire, le prestataire de services ne doit pas réaliser les services d'entretien ménager pour les travaux journaliers durant les jours fériés. Sur approbation du représentant d'Hydro-Québec, il peut réaliser les travaux périodiques durant ces journées s'il le juge nécessaire. Les jours 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;
- Lundi de Pâques;
- La fête de la Reine;
- La fête nationale du Québec (24 juin);
- La fête nationale du Canada (1 juillet);

- La fête du travail;
- Action de Grâce;
- Veille de Noël (24 décembre);
- Jour de Noël (25 décembre);
- Lendemain de Noël (26 décembre);
- Veille du jour de l'An (31 décembre).

Tous les services réalisés en heures supplémentaires doivent faire l'objet d'une approbation préalable par le représentant d'Hydro-Québec.

10 PERSONNEL DU PRESTATAIRE DE SERVICES

10.1.1 Généralités

Tout comportement ou non-respect des exigences environnementales ou en santé-sécurité de la part d'un salarié du prestataire de services ou de ses sous-traitants qui est considéré indésirable ou inapproprié par le représentant d'Hydro-Québec ou son délégué est sujet à des sanctions pouvant aller jusqu'à l'interdiction temporaire ou permanente d'accéder au site si la situation ne se règle pas dans un délai raisonnable. Il en sera de même pour tout salarié qui participerait, directement ou indirectement, à la commission ou à la tentative de commettre une infraction pénale ou criminelle.

Hydro-Québec se réserve le droit d'interdire qu'un membre en particulier du personnel du prestataire de services ou de ses sous-traitants soit employé à l'exécution des services faisant l'objet de ce contrat.

10.1.2 Tenue de travail

Le personnel du prestataire de services et de ses sous-traitants doit arborer le sigle de leur entreprise sur ses vêtements de travail ou son casque de sécurité.

10.1.3 Relations de travail dans les installations d'Hydro-Québec

Le prestataire de services doit promptement aviser Hydro-Québec de tout conflit de travail ou toute menace de conflit susceptible d'entraver la réalisation des services et, à la demande d'Hydro-Québec, il doit conférer avec celle-ci pour déterminer les mesures à prendre.

11 SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS D'HYDRO-QUÉBEC

11.1.1 Généralités

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 salariés, toutes les consignes de sécurité d'Hydro-Québec qui ont été portées à sa connaissance.

Le prestataire de services et ses salariés doivent entre autres :

- S'assurer que les portes d'accès des installations sont fermées et verrouillées après utilisation;
- S'assurer que les fenêtres des installations sont fermées et verrouillées après utilisation;

- S'assurer que la barrière motorisée est complètement refermée avant de poursuivre sa route;
- Interdire l'accès à quiconque ne possède pas un privilège d'accès à la zone visée.

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**.

11.1.2 Accès aux installations

Le prestataire de services accède aux lieux des services en se procurant les clés ou les cartes d'accès auprès du représentant d'Hydro-Québec. Le prestataire de services doit effectuer toutes demandes d'accès par écrit, en temps opportun de telle sorte à ne pas retarder les services. Le prestataire de services doit effectuer toutes demandes d'accès par écrit, au minimum dix (10) jours ouvrables avant le début des services.

Le prestataire de services doit prévoir les délais pour se conformer aux exigences de l'article Vérification de la fiabilité et de l'intégrité des personnes (VFIP) du présent document. Hydro-Québec n'est pas responsable du défaut du prestataire de services de faire une telle demande dans les délais prescrits. Aucun salarié ne peut débiter les services tant que les vérifications requises n'ont pas été complétées par Hydro-Québec.

Le prestataire de services est responsable de ces clés ou cartes d'accès, et il doit les remettre au représentant d'Hydro-Québec sur demande et/ou à la fin du contrat. 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 et le nom de la personne qui l'avait en sa possession. Sur récidive, le représentant d'Hydro-Québec peut refuser l'émission d'une nouvelle carte pour un individu en particulier.

Le prestataire de services est tenu responsable des coûts engendrés à la suite de la perte d'une clé maîtresse ou d'une carte d'accès. Le prestataire de services doit assumer des coûts pouvant atteindre cent dollars (100,00 \$) pour une clé maîtresse et un coût fixe de cent dollars (100,00 \$) pour chaque carte d'accès.

Dans le cas où les clés ne sont pas remises à la fin du contrat, Hydro-Québec déduit de la dernière facture du prestataire de services **un montant de cinq cents dollars (500,00 \$) pour chaque clé non remise**.

Le prestataire de services doit considérer que les services sont parfois localisés à l'intérieur de zones contrôlées où les consignes de sécurité doivent être respectées. À défaut du prestataire de services de se conformer à ces consignes, il peut engendrer son expulsion.

Les aires de déplacement du prestataire de services et de ses employés sont strictement limitées aux zones d'intervention et tout employé du prestataire de services circulant hors des zones autorisées peut être expulsé immédiatement du site par le représentant d'Hydro-Québec.

12 VÉRIFICATION DE LA FIABILITÉ ET DE L'INTÉGRITÉ DES PERSONNES (VFIP)

Lorsqu'un privilège d'accès est requis pour l'accès à des installations sécurisées d'Hydro-Québec, le prestataire de services peut être assujéti à une vérification sécuritaire de la fiabilité et de l'intégrité des personnes (VFIP) pour obtenir un privilège d'accès. Dans un tel cas, la ressource doit se soumettre au processus complet de vérification prévu dans le document *Annexe 2 - Vérification de la fiabilité et de l'intégrité des personnes – Ressource externe (Autorisation et consentement)* (VFIP).

Afin qu'Hydro-Québec puisse procéder à cette vérification, le prestataire de services s'engage à fournir tous les renseignements personnels nécessaires pour chacun des employés désignés, après que ces derniers ont expressément consenti à fournir ces informations nécessaires pour Hydro-Québec. S'il y a lieu, les frais encourus pour des démarches de vérification devant s'effectuer à l'extérieur du Canada sont entièrement assumés par le prestataire de services.

Hydro-Québec peut, à sa seule discrétion, exiger le remplacement de toute personne sous la responsabilité du prestataire de services qui ne répond pas aux critères de vérification de la fiabilité et de l'intégrité des personnes visés par la présente. Dans ce cas, le prestataire de services est seul responsable des frais, débours, délais et autres conséquences résultant d'un tel remplacement.

Lors de l'émission du contrat, les parties identifient chacun un responsable pour les communications relatives à la Vérification de la fiabilité et de l'intégrité des personnes. Hydro-Québec s'engage à ce que l'accès aux renseignements personnels concernant les ressources du prestataire de services soit limité aux personnes qui en ont besoin pour la réalisation de ces vérifications.

13 ÉTHIQUE ET CONFIDENTIALITÉ

13.1.1 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.

13.1.2 Responsabilité quant aux effets personnels

Tous les articles trouvés dans les installations d'Hydro-Québec par les salariés du prestataire de services doivent être remis au représentant d'Hydro-Québec ou au responsable de la sécurité si lesdits articles sont trouvés après les heures normales de travail des employés d'Hydro-Québec.

14 ENVIRONNEMENT

14.1.1 Généralités

Le prestataire de services doit se conformer et respecter rigoureusement toutes les lois, règlements, codes et toutes autres dispositions des gouvernements, de leurs agents et d'Hydro-Québec existants ou émis subséquentment et destinés à prévenir, contrôler, éliminer toute forme de pollution et protéger l'environnement.

Lorsque requis, selon la nature des services, le représentant d'Hydro-Québec peut préciser des directives et des Clauses particulières en environnement supplémentaires. Les modalités, incluant

les formulaires à remplir, de ces directives et Clauses particulières en environnement sont précisées dans la fiche de demande de services. Le prestataire de services et ses sous-traitants sont tenus de respecter les directives et les Clauses particulières en environnement indiquées dans la fiche de demande de services.

14.1.2 Audit de conformité

Hydro-Québec se réserve le droit d'effectuer un audit de conformité en rapport avec les documents, les employés et/ou les installations du prestataire de services en ce qui a trait aux clauses environnementales du présent contrat.

Le prestataire de services a la responsabilité de prendre connaissance de l'*Annexe 3 – Clauses environnementales* et de produire une attestation confirmant que ses employés ont été informés des exigences incluses aux présentes clauses environnementales lors de l'attribution du contrat et par la suite, une (1) fois par année jusqu'à l'échéance du contrat en place.

14.1.3 Sensibilisation et diffusion

Selon les informations transmises par le représentant d'Hydro-Québec aux réunions de démarrage et de coordination, dans les fiches de demande de services et les articles pertinents des documents contractuels, le prestataire de services s'engage à sensibiliser et diffuser à son personnel et celui de ses sous-traitants l'engagement d'Hydro-Québec en matière d'environnement et au respect des Lois, normes et règlements environnementaux liés à la réalisation du contrat.

14.1.4 Matières résiduelles (MR)

Le prestataire de services doit favoriser la Réduction à la source, le Réemploi le Recyclage et la Valorisation (3RV) des matières résiduelles avant leur élimination 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.

Les équipements nécessaires à la récupération sont à la charge du prestataire de services. Le prestataire de services peut avoir à disposer de certaines matières selon des indications spécifiques du représentant d'Hydro-Québec qui lui sont transmises en cours de mandat.

Les matières résiduelles destinées au recyclage ou à l'élimination doivent être disposées dans un centre autorisé par le Ministère de l'Environnement et de la Lutte pour les Changements climatiques (MELCC). Lorsque la disposition des matières résiduelles est prise en charge par le prestataire de services, le représentant d'Hydro-Québec se réserve le droit de lui demander des enregistrements (billet de transport, bon de pesée, etc.) démontrant la disposition finale des MR.

14.1.5 Matières résiduelles recyclables

Les sacs utilisés pour la récupération des matières recyclables doivent être constitués de plastique transparents ou bleus et recyclables. Pour la récupération des matières compostables suivre les indications du représentant d'Hydro-Québec.

Les sacs à déchet doivent être de couleur foncée.

Le papier hygiénique, les serviettes de table, le papier à mains et le papier mouchoir doivent être fabriqués de cent pour cent (100%) de fibres recyclées, dont cinquante pour cent (50%) de fibres post consommation, non blanchie au chlore.

Le prestataire de services doit respecter le tri des matières à récupérer et disposer. Il est interdit de disposer des matières recyclables aux rebuts (ainsi que des matières compostables lorsque la récupération de cette matière est en vigueur sur le site).

14.1.5.1 Disposition des rebuts

Le prestataire de services doit disposer de ses propres rebuts à ses frais selon les directives émises par le représentant d'Hydro-Québec. Le prestataire de services n'est pas autorisé à utiliser le ou les conteneur(s) à rebuts mis à la disposition d'Hydro-Québec à moins d'indication contraire de la part du représentant d'Hydro-Québec.

14.1.5.2 Emballages

Lorsque possible, le prestataire de services doit favoriser les critères suivants lors de l'acquisition de marchandise:

- Produits en vrac plutôt qu'emballages individuels;
- Emballage réduit ou/et réutilisable;
- Emballage facilement recyclable (pris en charge par le récupérateur).

14.1.6 Matières dangereuses

Le prestataire de services doit faire approuver, par le représentant d'Hydro-Québec, l'emplacement des aires d'entreposage de matières dangereuses (**MD**) et la localisation des zones de récupération des matières dangereuses résiduelles (**MDR**). Il doit aussi séparer les MDR des autres rebuts. Il est interdit de disposer des MDR avec les déchets.

Certaines matières dangereuses résiduelles (MDR) peuvent être prises en charge par Hydro-Québec. Dans ce cas, elles doivent être remises en lot à Hydro-Québec selon les instructions du représentant d'Hydro-Québec. Pour les autres MDR, le prestataire de services prend à sa charge leur élimination. L'entreposage, la disposition et le transport des MDR doivent être effectués conformément à la réglementation en vigueur.

Le prestataire de services est encouragé à disposer des MDR selon l'ordre de priorité suivant: la réutilisation, le recyclage, 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 (exemple Éco-peinture). Les MDR destinées à l'élimination doivent être disposées dans un centre autorisé par le Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les Changements Climatiques (MELCC).

Le représentant d'Hydro-Québec se réserve le droit de demander au prestataire de services des enregistrements (billet de transport, bon de pesée, etc.) démontrant la disposition finale des MDR.

14.1.7 Nettoyage des tâches d'huile, de graisse et/ou de carburant dans les aires industrielles

Le prestataire de services doit récupérer les taches d'huile et/ou de carburant qu'il observe avant de procéder au balayage ou au lavage de plancher comme suit :

1. Nettoyer frotter la tâche à l'aide d'absorbant granulaire ou en feuille. Si un produit dégraissant doit être appliqué, récupérer la tache dissoute à l'aide de matériaux absorbants en feuilles sélectifs aux hydrocarbures ou granulaire.
2. Les matériaux absorbants souillés doivent être disposés dans un baril de récupération prévu à cet effet dans une zone de récupération des MDR ou éliminés par le prestataire de services dans un lieu autorisé.
3. Lorsque la tache d'huile et/ou de carburant est retirée le prestataire de services peut procéder au balayage ou au lavage du plancher. Les résidus de balayage (sable et sédiments) non contaminés doivent être mis au rebut et non en disposer dans les caniveaux de plancher. Les résidus de lavage liquides non contaminés peuvent être versés dans les caniveaux à l'endroit spécifié par le représentant d'Hydro-Québec.

14.1.8 Produits d'entretien

Le prestataire de services doit soumettre au représentant d'Hydro-Québec pour approbation une liste des produits qu'il prévoit utiliser. Dans le cas d'un produit qui ne répond pas aux clauses environnementales, le prestataire de services doit remplacer le produit à la satisfaction d'Hydro-Québec.

Dans la mesure du possible, le prestataire de services doit :

- Favoriser les systèmes de dosages automatiques;
- Favoriser les vaporisateurs mécaniques plutôt que les aérosols;
- Privilégier les produits concentrés.

Lors de l'utilisation des produits, les quantités, les dosages et les techniques d'usage recommandés par le fabricant doivent être respectés.

Hydro-Québec peut proscrire ou exiger certains produits dans le cas d'applications particulières.

Les produits de nettoyage à plancher utilisés dans les espaces industriels doivent être exempts de l'ingrédient D-Limonène (odeur d'agrumes) afin de ne pas affecter la performance des systèmes de traitement des eaux usées.

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

Le prestataire de services doit prendre les mesures requises pour éviter les fuites de produits et des articles de conciergerie liquides vers le réseau d'égout. En aucun cas les produits d'entretien périmés ne doivent être évacués dans les réseaux d'égouts.

14.1.8.1 Certification environnementale

À moins d'avis contraire de la part du représentant Hydro-Québec, le prestataire de services doit utiliser des produits reconnus par l'un des programmes de certification environnemental externe suivants : *Eco-Logo*, *Green Seal*, *Eco label* ou *Safer Choice* ou toute autre certification équivalente.

Si aucun produit homologué n'existe pour une catégorie de produits, le prestataire de services doit transmettre une demande d'équivalence par écrit au représentant d'Hydro-Québec pour approbation. La demande d'équivalence doit comprendre la justification, les données relatives aux caractéristiques et certifications des produits soumis comme équivalents. Hydro-Québec se réserve le droit d'établir des critères d'admissibilité.

Si un produit ne répond pas aux exigences environnementales, le prestataire de services doit remplacer le produit à la satisfaction d'Hydro-Québec.

14.1.9 Déversements accidentels

Le prestataire de services doit respecter les procédures à suivre en cas de déversements accidentels de contaminants. Il doit s'assurer d'avoir la dernière version des procédures à jour afin de pouvoir les appliquer s'il y a lieu. Lorsque le risque de déversement accidentel est significatif, le prestataire de services doit avoir en sa possession le matériel nécessaire pour intervenir rapidement.

Le prestataire de services doit mettre en place des méthodes de travail et des mesures préventives réduisant les risques de déversements accidentels de contaminants. Il doit s'assurer du bon état des équipements (pas de fuites, suintements, etc.). Dans le cadre de l'exécution de travaux, le représentant d'Hydro-Québec peut refuser l'utilisation de tout équipement représentant un risque pour l'environnement.

Lors d'un déversement accidentel de contaminants durant les travaux, le prestataire de services doit intervenir immédiatement afin de sécuriser les lieux, contrôler la fuite et confiner le produit. Il doit ensuite informer sans délai le représentant d'Hydro-Québec. S'il ne peut être rejoint, il doit communiquer avec la ligne d'urgence déversement d'Hydro-Québec au 514-840-4244. Nonobstant ce qui est précisé à l'article 6.3 « Déclaration et procédures » des clauses environnementales normalisées, le prestataire de services n'a pas à aviser la ligne Urgence-Environnement dans le cas de déversement de contaminants. Hydro-Québec conserve cette responsabilité.

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

14.1.10 Bruit

Le prestataire de services doit, à la demande du représentant d'Hydro-Québec, réduire le bruit à un niveau acceptable. Si le prestataire de services 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.

14.1.11 Marche au ralenti des véhicules

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 représentant d'Hydro-Québec.

14.1.12 Provenance des matériaux, équipements et produits

Dans la mesure où cela est possible, le prestataire de services exécute les travaux avec des matériaux, des équipements et des produits fabriqués et achetés au Québec et si ce n'est pas possible, la préférence est alors accordée à des approvisionnements fabriqués au Canada.

14.1.13 Développement de projets éco-responsables

Durant la durée du contrat, le prestataire de services accepte de collaborer aux nouveaux projets d'Hydro-Québec, en matière d'Environnement. L'utilisation de nouveaux produits d'entretien ou la récupération d'une nouvelle matière résiduelle (ex. : matière compostable).

14.1.14 Traitement de la consommation d'eau et d'énergie

Dans la mesure du possible, le prestataire de services privilégie des équipements à consommation réduite d'eau et d'énergie. Hydro-Québec favorise l'utilisation d'équipements certifiés ENERGY STAR.

Lors des travaux, le prestataire de services doit éviter de laisser couler inutilement l'eau et mettre à l'arrêt les appareils électriques lorsque la tâche est terminée.

Le prestataire de services doit s'assurer d'aviser le représentant d'Hydro-Québec lors de bris d'équipements électriques ou de fuite d'équipement du système de distribution d'eau appartenant à Hydro-Québec.

15 SANTÉ ET SÉCURITÉ

15.1.1 Généralités

Le prestataire de services est entièrement responsable de la santé et de la sécurité de son personnel, le tout en conformité avec les clauses contractuelles du contrat, les lois, les règlements, les codes existants et ceux qui peuvent être émis par les gouvernements et Hydro-Québec.

Le prestataire de services doit s'assurer que tout son personnel est familier avec les mesures de sécurité et il doit faire mention au représentant d'Hydro-Québec de toute anomalie, de toute défectuosité et de toute situation présentant des risques d'accident ou de maladie.

Le prestataire de services doit présenter la capsule vidéo *Consignes en santé et sécurité aux entrepreneurs – Chantiers et installations* à ses employés en début de contrat. La capsule vidéo est disponible à l'adresse: <http://www.hydroquebec.com/soumissionnez/sante-securite.html>. Les règles spécifiques aux installations de transport et de production, seront présentées lors de l'accueil à l'installation. Les modalités concernant l'accueil aux installations sont spécifiées aux Clauses techniques particulières par entité d'Hydro-Québec.

Pour chacune des entités d'Hydro-Québec, les requis en santé et sécurité sont présentés dans les Clauses techniques particulières d'Hydro-Québec.

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'incident doit être envoyée au représentant d'Hydro-Québec.

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.

Lorsque requis selon la nature des services, le représentant d'Hydro-Québec peut préciser des directives et des Clauses particulières en santé-sécurité supplémentaires dans la fiche de demande de services. Les modalités de ces directives et Clauses particulières en santé et sécurité seront précisées dans la fiche de demande de services. Le prestataire de services et ses sous-traitants sont tenus de respecter les directives et les clauses particulières en santé-sécurité indiquées dans la fiche de demande de services.

15.1.2 Accident de travail

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'incident doit être envoyée au représentant d'Hydro-Québec

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 services ou encore par le non-respect des clauses contractuelles par ce même prestataire de services, Hydro-Québec peut 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.

15.1.3 Poussières

Le prestataire de services 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. Si le prestataire de services 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 services soit exécutée en dehors des heures normales de travail définies à la clause particulière « Horaire de travail » et ce, sans frais additionnelle pour Hydro-Québec. Tous les frais engendrés par l'application de ces mesures sont la responsabilité du prestataire de services.

15.1.4 S.I.M.D.U.T/SGH

Le prestataire de services doit avoir en sa possession la fiche signalétique des produits dangereux qu'il utilise. La fiche doit être en français. Les contenants doivent être identifiés avec une étiquette conforme au SIMDUT/SGH.

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 du prestataire de services.

15.1.5 Programme de prévention du prestataire de services

Le prestataire de services doit élaborer et mettre en application un programme de prévention qui établit les mesures de prévention qu'il prévoit mettre en œuvre pour la réalisation de ses services, dans le respect des règlements qui en découlent. Le prestataire de services doit prendre en considération les risques qui sont propres à ses activités mais également les exigences particulières d'Hydro-Québec, qui lui sont présentées dans les Clauses techniques particulières par entité d'Hydro-Québec.

Le programme de prévention doit inclure principalement les informations suivantes:

- Les mesures de sécurité relatives aux tâches à exécuter;
- La liste des produits utilisés, une copie des fiches signalétiques ainsi que les mesures de protection prévues;
- La liste du ou des secouriste(s).

Le prestataire de services doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de renseigner toute personne sous sa juridiction du contenu de son programme de prévention et d'en assurer leur compréhension et leur respect.

15.1.6 Équipements de protection individuelle (EPI)

Le prestataire de services doit fournir tous les équipements de protection nécessaires à la sécurité de son personnel, en fonction des risques identifiés. Il doit également fournir les EPI requis par Hydro-Québec pour se déplacer dans ses installations.

La liste des EPI nécessaires par division est détaillée dans les cahiers de Clauses techniques particulières.

15.1.7 Travaux en hauteur

Travaux en hauteur – Échelles et escabeaux : Les échelles et escabeaux en bois et en matériel conducteur (aluminium) sont interdits.

15.1.8 Inspection des véhicules

Hydro-Québec permet l'accès aux bâtiments aux véhicules du prestataire de services. Ces véhicules transportent les travailleurs, les équipements et les matériaux ou tout ce qui est nécessaire pour la bonne exécution des services.

Hydro-Québec peut procéder à l'inspection du contenu de tout véhicule à l'entrée et à la sortie du site de l'installation. 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 salariés.

15.1.9 Non-conformité (NC) SST

Pour toute dérogation en santé et sécurité au travail, répétée ou majeure, le représentant d'Hydro-Québec se réserve le droit d'émettre des non-conformités au prestataire de services. Le prestataire de services doit proposer un traitement à la non-conformité pour acceptation par Hydro-Québec. Le prestataire de services doit exécuter les correctifs acceptés par Hydro-Québec dans les délais prévus. Les modalités de l'article Non-conformités et déficiences du présent document s'appliquent aussi pour les non-conformités SST.

15.1.10 Amiante (SST)

15.1.10.1 Amiante - identification pendant les travaux

Le prestataire de services externe doit être en mesure, pendant les services, d'identifier la présence d'amiante, arrêter les services et informer le responsable d'Hydro-Québec afin d'adapter la méthode de travail.

15.1.10.2 Amiante - fiches signalétiques

Le prestataire de services externe doit fournir les fiches signalétiques des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante (MSCA) afin de prouver qu'ils ne contiennent pas d'amiante.

15.1.11 Plancher Glissant

Un panneau d'indication "Attention plancher glissant" doit être installé par le personnel du prestataire de services chaque fois que ce dernier constate la présence d'eau ou toute autre substance glissante sur le plancher dans le bâtiment.

16 RÉMUNÉRATION

16.1.1 Services à forfait

Les services d'entretien ménager sont rémunérés selon le prix forfaitaire par installation soumis à la formule de soumission et ils sont payables pour l'ensemble des tâches à exécuter conformément aux exigences du présent contrat. Les prix sont fermes pour la durée du contrat. Les prix soumis inclus :

- Les salaires;
- Les contributions et cotisations aux avantages sociaux;
- Les obligations et avantages des conventions collectives, si applicable;
- Les équipements, outillages, matériaux, **fournitures hygiéniques, produits sanitaires** ou autres;
- Les frais de transport et le temps de déplacement et de préparation;
- Les véhicules de service;
- Les équipements de sécurité;
- Les frais d'administrations généraux;
- Les frais de gérance;
- Le profit et la CNESST.

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

La rémunération contractuelle forfaitaire ne peut être majorée et couvre, sans exception ni réserve, tous les frais et les bénéfices relatifs à l'exécution des services faisant l'objet du contrat à l'exception de la taxe sur les produits et services (T.P.S.) et la taxe de vente du Québec (T.V.Q.).

16.1.2 Indexation du prix forfaitaire

Il est de la responsabilité des prestataires de services qui sont assujettis au *Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics* (CPEEP) de Montréal ou de Québec d'inclure directement dans le

prix forfaitaire de leur soumission le montant applicable de l'indexation des coûts de leur main d'œuvre, pour la durée totale du contrat, selon les augmentations fixées au « *Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics* », voir l'*Annexe 4 – Taux de salaires des CPEEP*.

16.1.3 Services à taux horaire

Les services sur demande sont rémunérés à taux horaire, à moins d'indication contraire de la part du représentant d'Hydro-Québec. Les prix sont fermes pour la durée du contrat. Les coûts horaires de main-d'œuvre indiqués à la formule de soumission comprennent :

- Les salaires;
- Les contributions et cotisations aux avantages sociaux;
- Les obligations et avantages des conventions collectives, si applicable;
- Les équipements, outillages, matériaux, fournitures hygiéniques, produits sanitaires ou autres;
- Les frais de transport et le temps de déplacement et de préparation;
- Les véhicules de service;
- Les équipements de sécurité;
- Les frais d'administrations général;
- Les frais de gérance;
- Le profit et la CNESST.

Ces coûts horaires sont utilisés, en vue de rémunérer les heures réelles travaillées (à pied d'œuvre) et sont applicables pour la durée du contrat.

16.1.4 Variation de quantités

Hydro-Québec ne s'engage pas à dépenser le montant prévu au contrat puisque les montants provisionnels indiqués dans la formule de soumission sont basés sur des hypothèses de besoins. Le prestataire de services ne peut pas présenter de réclamations basées sur le manque à gagner que pourrait engendrer la non-utilisation en totalité ou en partie des quantités et des montants provisionnels indiqués.

Il ne s'agit donc que de quantités estimatives qui ne représentent aucunement un engagement ferme d'Hydro-Québec.

De plus, Hydro-Québec se réserve le droit de modifier la superficie à entretenir par rapport aux surfaces délimitées aux plans et dessins ou par le représentant d'Hydro-Québec jusqu'à concurrence de cinq pour cent (5 %) de la totalité de la superficie originale, et ce, sans frais supplémentaires. Si le prestataire de services estime que la modification est de plus de cinq pour cent (5 %), il doit fournir les pièces justificatives lors de sa demande. Si tel est le cas, le montant payable est ajusté au prorata du changement de superficie en tenant compte de la période de temps restante pour la saison en cours.

Les plans et la fourniture de superficies sont à titre informatif, ceux-ci peuvent varier en fonction de la réalité. Il reste de la responsabilité du prestataire de services de prendre connaissance des lieux avant sa soumission. Les plans sont la propriété d'Hydro-Québec et doivent demeurer dans leur installation respective en permanence.

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 est soustrait du montant forfaitaire total, au prorata de la période de temps restante.

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

16.1.5 Établissement de nouveaux prix

Le coût des services d'entretien ménager pour des installations ne figurant pas dans *l'Annexe 1 – Répertoire des Installations* sont négociés avec le représentant d'Hydro-Québec et le montant payé est ajusté selon les prix entendus au prorata en tenant compte de la période de temps restante au contrat.

16.1.6 Appels de services d'urgence

Lors d'un appel de service d'urgence ou d'un rappel au travail en dehors des heures normales de travail définies à la clause particulière « Horaire de travail », sur demande du représentant d'Hydro-Québec, le prestataire de services est rémunéré pour un minimum de **trois (3) heures** à taux simple.

Pour toute autre demande de services planifiée, ce sont uniquement les heures réelles travaillées (heures à pied d'œuvre) qui sont rémunérées.

16.1.7 Frais de déplacement

Tous les frais relatifs au transport de la main-d'œuvre, des matériaux, du matériel et de l'outillage jusqu'aux lieux des travaux sont à la charge du prestataire de services et par conséquent, sont inclus aux montants forfaitaires et aux taux horaires de la formule de soumission. Hydro-Québec ne paie que les heures directement consacrées à des travaux qu'elle commande, pour la main-d'œuvre et le matériel utilisé sur les lieux de travail.

16.1.8 Équipements, matériaux, fournitures hygiéniques et produits sanitaires

Toute acquisition d'équipements, matériaux, fournitures hygiéniques et produits sanitaires par le prestataire de services doit être préalablement autorisée par le représentant d'Hydro-Québec. Aucune majoration ne peut être appliquée sur les coûts des matériaux achetés par le prestataire de services. Hydro-Québec peut procéder elle-même à l'achat des éléments requis, si elle le désire.

16.1.9 Matériel et équipements divers

Le prestataire de services est responsable de fournir à ses propres frais tout le matériel et l'équipement nécessaires à l'exécution de ce contrat tels que les outils manuels, électriques ou mécaniques.

Le prestataire de services voit à ce que tous les équipements nécessaires à l'exécution des services soient disponibles sur place à temps. Hydro-Québec n'est nullement responsable des pertes de temps occasionnées par l'absence d'équipements nécessaires à l'exécution des services.

17 FACTURATION

Le prestataire de services doit envoyer sa facture selon les modalités indiquées sur le site d'Hydro-Québec : www.hydroquebec.com/soumissionnez/envoi-factures.html.

17.1.1 Forme de la facture

Une facture détaillée doit comprendre, au minimum, les éléments suivants :

- Le nom et le numéro du prestataire de services (émis par Hydro-Québec);
- La date de la facture;
- Le numéro et la désignation de l'installation;
- Le CII du gestionnaire (fourni dans la fiche de demande de services);
- Le détail de la facturation selon le mode de réalisation (nombre d'heures par ressource avec le taux horaire associé, prix des matériaux, frais de subsistance remboursables, etc.);
- Le numéro de commande (10 chiffres qui débute par 45XXXXXXXXX);
- La ligne de services de la commande;
- Le montant total de la facture (toutes taxes exclues);
- Les taxes applicables (TPS et TVQ), indiquées séparément, avec leur numéro d'inscription;
- Le montant total de la facture (toutes taxes incluses).

Les services réalisés sur demande doivent faire l'objet d'une facture séparée accompagnée d'une feuille de présence ou d'un rapport quotidien signé par le représentant d'Hydro-Québec.

Si le prestataire de services ne se conforme pas à ces exigences, Hydro-Québec peut refuser cette facture et la retourner pour correction ou rectification.

Le prestataire de services inscrit sur sa dernière facture la mention « facture finale » où il confirme par écrit, à Hydro-Québec, que tous les coûts relatifs au contrat ont été facturés.

17.1.2 Transmission au représentant d'Hydro-Québec

Sur demande du représentant d'Hydro-Québec, une copie de la facture ainsi que toutes les pièces justificatives nécessaires doivent lui être transmises par courriel.

17.1.3 Fréquence

Conformément aux dispositions de l'Article 13 des [Clauses générales applicables aux travaux et services spécialisés de plus de 100 000 \\$](#), les factures du prestataire de services doivent être envoyées mensuellement à la fin de chaque mois au prorata du montant entendu.

17.1.4 Paiement

Dans le cadre du présent contrat, les dispositions spécifiques applicables sont celles des contrats de services selon les dispositions spécifiques de l'article 13.4 des [Clauses générales applicables aux travaux et services spécialisés de plus de 100 000 \\$](#).

17.1.5 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 exigences du présent contrat ne sont pas réalisées à la satisfaction du représentant

d'Hydro-Québec, une pénalité de cinq pour cent (5%) du prochain paiement peut être retranché pour chaque exigence non réalisée jusqu'à un maximum de trente pour cent (30%). Cette pénalité est non-remboursable et peut également faire l'objet d'un ajustement et être appliquée en tout temps avant la fermeture du contrat et non seulement sur le décompte subséquent au défaut qui y donne droit.

En ce qui concerne les services périodiques, Hydro-Québec se réserve le droit d'effectuer, chaque mois, une retenue totale ou partielle du paiement si les services n'ont pas été exécutés. Cette retenue est libérée lorsque le représentant d'Hydro-Québec atteste l'exécution des services à l'entière satisfaction de ce dernier.

Si Hydro-Québec est dans l'obligation d'appliquer les dispositions de l'article « 17. Défaut – Retrait – Résiliation » des Clauses générales, elle fait exécuter les services par un tiers et porte au compte de l'attributaire les coûts occasionnés.

18 GESTION DE LA QUALITÉ

18.1.1 Généralités

Les particularités relatives à la gestion de la qualité se rapportant au contrat sont indiquées au sein du présent document.

Les exigences relatives à la gestion de la qualité applicable aux services du présent contrat sont en mode Assurance Qualité.

Le prestataire de services est responsable de l'implantation et du bon fonctionnement des processus et procédures pour satisfaire aux exigences de qualité du présent contrat.

Le prestataire de services doit assurer une coordination adéquate avec le représentant d'Hydro-Québec afin de lui permettre d'effectuer les inspections et vérifications appropriées, autant lors de la réalisation des travaux que lors de la réception des équipements et des matériaux. Sur demande du représentant d'Hydro-Québec, le prestataire de services doit fournir tous les renseignements concernant l'exécution des services.

Le représentant d'Hydro-Québec est autorisé à contrôler la qualité et la quantité de la main d'œuvre, des matériaux et du matériel servant à l'exécution des services en tout temps. Le prestataire de services doit prendre toute mesure que le représentant d'Hydro-Québec juge nécessaire pour assurer une utilisation économique et efficace de cette main-d'œuvre et des matériaux et outillages. De plus, dans les limites permises par la loi, le prestataire de services doit favoriser l'embauche locale en fonction du lieu des services.

18.1.2 Évaluation de la performance

Le représentant désigné du prestataire de services 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 prestataire de services doit compléter et fournir une grille d'appréciation de la qualité des services rendus tous les trois (3) mois.

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

18.1.3 Non-conformités et déficiences

Le prestataire de services est responsable de la qualité des services et effectue tous les contrôles qualité, essais et épreuves exigés et celles qu'il juge autrement requises pour fournir un service conforme aux exigences. Les non-conformités relevées à une partie quelconque des services sont transmises au prestataire de services par écrit par le représentant d'Hydro-Québec. Le prestataire de services doit proposer un traitement ou une action corrective et transmettre cette proposition par écrit, pour validation, au représentant d'Hydro-Québec. À la suite de l'approbation du représentant d'Hydro-Québec, le prestataire de services exécute le traitement retenu tel qu'approuvé et le soumet, pour inspection, au représentant d'Hydro-Québec.

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 services indiquant que le manquement doit être réglé à l'intérieur du délai indiqué par le représentant d'Hydro-Québec.
- Avis écrit de non-conformité : 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 à l'intérieur du délai indiqué par le représentant d'Hydro-Québec. Un plan d'action peut être exigé par le représentant d'Hydro-Québec. Le prestataire de services doit transmettre celui-ci dans un délai de quarante-huit (48) heures.
- Rencontre de non-conformité et avis final : Une rencontre impliquant le représentant d'Hydro-Québec ainsi que le représentant 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 écrits de non-conformité au cours de la validité de son contrat. Les non-conformités doivent être récurrentes pour un contrat précis. Les modalités de non-conformités et déficiences sont aussi applicables pour les consignes concernant l'environnement et la santé et sécurité ainsi que pour le refus du prestataire de services de se présenter pour effectuer des travaux dans une installation prévue au contrat.

19 SOUS-TRAITANCE

Le prestataire de services ne peut sous-traiter le présent contrat ou une partie de celui-ci sans le consentement écrit du représentant d'Hydro-Québec. À défaut de se conformer à cette obligation, Hydro-Québec peut appliquer les dispositions de l'article « 17 – Défaut – Retrait – Résiliation » des clauses générales pour contrat de services spécialisés.