

**ANNEXE 12**

**PLANS DE GESTION DE LA QUALITÉ**

**PRÉAMBULE**

Il est notamment de la responsabilité de ProjetCo de préparer et soumettre le Plan de gestion de la qualité, lequel devra être conforme aux exigences du Volume 5 de l'Appel de propositions, aux exigences prévues à l'annexe 11 – Procédure de revue, et aux Critères de performance (annexe 18), le tout sujet à la Procédure de revue pour les Remises visées à l'annexe 11 – Procédure de revue.

Les documents suivants se trouvent sous format électronique à l'annexe 16 – Extraits de la proposition de ProjetCo :

1. Plan qualité de conception;
2. Plan qualité de construction;
3. Plan qualité des services.

---

**Gestion intégrée des actifs  
(Total Asset Management – TAM)**

---

**Plan du système qualité  
Centre de recherche du CHUM**

**Note au lecteur**

Dans ce document, "Honeywell" ou "la Compagnie" veut dire Honeywell International Inc., ses filiales et sociétés affiliées, ainsi que leurs prédécesseurs ou successeurs respectifs.

Confidentiel et tous droits réservés à Honeywell - Ce document contient de l'information confidentielle à Honeywell International Inc. Cette information ne doit pas être utilisée, dévoilée ou reproduite sans avoir obtenu à priori le consentement écrit de Honeywell et ceux qui y sont autorisés ne peuvent utiliser cette information que pour les fins spécifiques pour laquelle l'autorisation a été donnée. Ce document est protégé par les lois des États-Unis et d'autres pays.

Prière de ne pas réémettre cette norme sur le site Intranet ou sur les sites Internet (publics) de la Compagnie. Pour la version la plus à jour de toutes les procédures TAM, veuillez consulter le site web officiel du programme TAM au <https://wiki.honeywell.com/display/acsPublicPrivatePartnerships/Home>. Si le lecteur découvrirait (1) toute norme locale qui décrit des sujets déjà abordés dans une norme globale de la Compagnie; ou (2) toute norme de la Compagnie affichée sur un site web autre que le site web officiel, veuillez rapporter l'adresse de ce site web et envoyer une copie de la politique ou de la procédure au gestionnaire des normes par courriel à l'adresse suivante : [PPPCRCHUMhelpdesk@honeywell.com](mailto:PPPCRCHUMhelpdesk@honeywell.com).

## Plan du système qualité

### Table des matières

1. BUT VISÉ.....	3
2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS .....	3
2.1 DIRECTEUR DE L'EXPLOITATION.....	3
2.2 GESTIONNAIRE DU BÂTIMENT .....	3
2.3 EMPLOYÉS DES SERVICES D'ENTRETIEN.....	4
2.4 ADMINISTRATEUR/OPÉRATEUR DU SERVICE D'ASSISTANCE ET RÉPARITEUR .....	4
2.5 PROPRIÉTAIRE DE LA NORME .....	4
3. POLITIQUE.....	4
3.1 APERÇU .....	4
3.2 PROCESSUS QUALITÉ .....	5
3.3 MAINTENANCE ET RÉFECTION .....	9
3.4 AUDITS INTERNES .....	10
3.5 AUDITS EXTERNES .....	11
4. PROCÉDURE.....	11
4.1 APERÇU .....	11
4.2 PROCÉDURES TAM PENDANT LA DURÉE D'EXPLOITATION .....	12
4.3 AUDITS INTERNES .....	13
4.4 AUDITS EXTERNES .....	15
ANNEXE 1 - PLAN ANNUEL DE GESTION DES SERVICES (ET RAPPORT D'ÉTAT ANNUEL).....	16
ANNEXE 2 - PLAN QUINQUENNAL DE MAINTENANCE .....	18
ANNEXE 3 - PLAN DE MAINTIEN DES ACTIFS.....	19

**Note :** Le plan du système de qualité doit être considéré en tant que sous-ensemble d'un tout plus global, le Manuel d'Exploitation Honeywell. En effet, de la façon dont Honeywell conçoit l'exploitation de bâtiments, un plan de qualité ne peut exister par lui-même puisque les considérations de qualité doivent être intégrées dans les pratiques courantes d'exploitation du bâtiment. Le présent document constitue donc dans les faits le Chapitre 2 du Manuel d'Exploitation typique de Honeywell, qui comprend aussi les documents suivants, entre autres :

- Plan en matière de santé et sécurité au travail
- Plan annuel de gestion des Services (et Rapport d'état annuel)
- Plan quinquennal de maintenance
- Plan de maintien des actifs

Les tables des matières de ces trois derniers plans sont présentées en annexe de façon à guider le lecteur quant à leur contenu et lui donner une idée plus globale des tâches auxquelles le Plan du système de qualité sera appliqué en pratique.

## Plan du système qualité

### 1. But visé

Assurer la qualité de l'exécution des services d'entretien dans le cadre du projet du Centre de Recherche du CHUM.

### 2. Rôles et responsabilités

#### 2.1 Directeur de l'exploitation

Le Directeur de l'exploitation ou son mandataire (un chef régional des Services techniques au minimum) passe en revue cette procédure et l'information sur le projet pour confirmer qu'elles sont conformes aux processus et politiques d'exécution des services de Honeywell pour l'ensemble du Canada.

En ce qui a trait au système qualité plus particulièrement, les responsabilités qui incombent au Directeur de l'exploitation sont les suivantes :

1. Mettre les pratiques exemplaires générales de Honeywell et son expérience mondiale au service du projet du Centre de Recherche du CHUM et veiller à ce que le Gestionnaire du bâtiment soit au courant de ces pratiques exemplaires et de leur avantage potentiel quant à la qualité de l'exécution des services pour le compte d'Accès Recherche Montréal.
2. Assister à une rencontre sur la qualité du service avec le Gestionnaire du bâtiment sur une base régulière et veiller à ce qui suit :
  - a. Planifier la revue annuelle de l'exécution des services fournis au Centre de Recherche du CHUM.
  - b. Vérifier que les pratiques exemplaires actuelles qui ont été mises en œuvre contribuent à l'exécution de services de meilleure qualité conformément au but recherché.

#### 2.2 Gestionnaire du bâtiment

Le Gestionnaire du bâtiment passe en revue les sections pertinentes de l'Entente de partenariat portant sur la gestion des installations en compagnie du propriétaire de la norme pour s'assurer que les pratiques exemplaires sont intégrées aux plans, politiques et procédures du projet du Centre de Recherche du CHUM.

En ce qui a trait aux procédures entourant le système qualité plus particulièrement, les responsabilités suivantes incomberont au Gestionnaire du bâtiment:

1. Passer en revue et approuver la documentation et les rapports produits à l'égard des services exécutés.
2. Veiller à l'uniformité et à la cohérence de la documentation remise par le personnel sur place.
3. Identifier et évaluer les éléments suivants :
  - a. Pratiques exemplaires suggérées par le personnel sur place et les représentants du Centre de Recherche du CHUM.
  - b. Mise en œuvre adéquate des pratiques exemplaires.

- c. Impact des modifications apportées à titre expérimental et rationalisation ou amélioration, selon le cas.
4. Établir et surveiller les paramètres des processus qualité mis en œuvre.
5. Comparer et approuver les rapports requis contractuellement (et leur contenu) à l'intention de l'utilisateur final et approuver la publication des documents.
6. Le cas échéant, lancer le processus d'audit interne.

## 2.3 Employés des services d'entretien

Les employés des services d'entretien exécutent la maintenance des installations et coordonnent les activités sur place qui ont trait aux travaux de maintenance des installations.

1. Fournir des suggestions d'amélioration des processus et de la qualité.
2. Remplir les documents sur une base régulière et de façon uniforme pour la production de rapports et archiver les dossiers.

## 2.4 Administrateur/opérateur du Service d'assistance et répartiteur

L'administrateur/opérateur du Service d'assistance et le répartiteur s'assurent que les documents requis sont correctement remplis et sont archivés dans le système de classement électronique de Honeywell.

1. Vérifier que les documents requis sont remplis correctement, avec précision et de façon exhaustive par les employés des services d'entretien dès la première fois où ils sont remis.
2. Surveiller la charge de travail et s'assurer de répartir les tâches de façon équitable parmi les employés des services d'entretien.
3. Rester à la disposition du Gestionnaire du bâtiment en tant que personne-ressource pour l'aider à planifier le travail.

## 2.5 Propriétaire de la norme

Le propriétaire de la norme travaille avec le Gestionnaire du bâtiment sur une base régulière afin que les normes et processus d'exécution correspondent aux règles et aux pratiques exemplaires en vigueur et afin d'adapter à la situation aux plans, politiques et procédures du projet du Centre de Recherche du CHUM.

1. Assister le Gestionnaire du bâtiment aux étapes de la planification.

# 3. Politique

## 3.1 Aperçu

Un système de gestion de la qualité a été intégré aux politiques et procédures déjà en place chez Honeywell en ce qui a trait à l'exécution des services d'entretien. Le plan du système de gestion de la qualité sert de ligne directrice à la surveillance et à l'amélioration des plans, politiques et procédures existants par l'implantation de pratiques aussi bien issues de l'expérience de Honeywell que provenant d'associations professionnelles de l'industrie des services.

**3.2 Processus qualité**

Conformément à l'annexe 32 de l'Entente de partenariat – Exigences de performance en matière d'entretien du Centre de recherche, un Système de gestion qualité est établi et intégré aux plans, politiques et procédures.

**3.2.1 Extraits de l'annexe 32 – Exigences de performance en matière d'entretien du Centre de recherche**

Les sections suivantes sont extraites de l'annexe 32 et constituent un survol de la façon dont le CRCHUM entretient la prestation de chacun des services. Ces extraits formeront la base sur laquelle le plan de qualité de chacun des services sera développé.

Il est à noter que chacun des Services décrits dans chacune des sections suivantes constitue un aspect de ce que le CRCHUM considère comme une solution globale de gestion interne du Centre de recherche. Par conséquent, Accès Recherche Montréal s'assurera que chacune de ces sections ne soit pas prise isolément par rapport aux autres.

Par exemple, Accès Recherche Montréal s'assurera que toutes les Demandes de service relatives à tous les Services offerts peuvent être remplies électroniquement en tout temps par l'intermédiaire du Centre d'assistance.

**3.2.1.1 Section 4 – Services généraux**

ProjetCo doit fournir des Services généraux complets à l'égard de tous les Services. Les Services généraux comprennent notamment :

- a) la gestion et l'administration;
- b) les ressources;
- c) les questions relatives aux ressources humaines;
- d) la compétence et le nombre suffisant des ressources;
- e) le recrutement et l'orientation;
- f) l'initiation et la formation;
- g) les équipements, outils et produits consommables;
- h) la santé et la sécurité au travail;
- i) le contrôle des infections;
- j) la gestion de l'environnement;
- k) les obligations juridiques;
- l) l'accréditation des services de recherche et de santé.

**3.2.1.2 Section 5 – Services du centre d'assistance**

Le Centre d'assistance doit être pleinement intégré aux centres d'appel du CRCHUM et conçu de façon à être le complément de ces centres d'appel. Le Centre d'assistance doit :

- a) faire preuve d'efficacité, de flexibilité et d'efficience dans le cadre du traitement des diverses demandes;
- b) fournir un service de grande qualité à tous les utilisateurs du Centre d'assistance, créant ainsi un climat de confiance quant à la célérité du Délai de réponse;
- c) organiser les ressources de façon à offrir le maximum d'avantages au CRCHUM;
- d) coordonner les réponses de manière compétente et professionnelle;
- e) constituer l'interface de communication quotidienne entre tout représentant nommé par CRCHUM à l'égard du Complexe hospitalier, le Représentant du CRCHUM et ProjetCo relativement aux questions suivantes :
  - i. toutes les demandes relatives aux Services :

- ii. les avis signalant les Fautes et les plaintes relatives aux Services et / ou au Centre de recherche;
  - iii. les demandes de modifications temporaires de la prestation et de la portée des Services;
  - iv. la communication des situations d'urgence et des incidents relatifs à la sûreté et à la sécurité;
  - v. le contrôle des systèmes d'alarme et de sécurité;
  - vi. l'émission d'instructions et d'avis par le Représentant du CRCHUM, relativement à cette Annexe;
- f) être doté du personnel nécessaire afin de recevoir, d'entrer et de consigner les communications directes verbales, téléphoniques, écrites, télécopiées, électroniques et autres et d'y répondre de manière appropriée et assurer la liaison avec le Représentant du CRCHUM quant au progrès des Travaux d'entretien. Il est reconnu que le Centre d'assistance peut coordonner sa réponse par l'intermédiaire de membres du personnel secondaires affectés à un Service spécifique. Toutefois, le Centre d'assistance est entièrement responsable en tout temps de la gestion et de la coordination des réponses;
- g) offrir en tout temps au Représentant du CRCHUM un accès électronique à distance en temps réel pour simple lecture de tous les registres du Centre d'assistance.

### 3.2.1.3 Section 6 – Services d'entretien du centre de recherche

ProjetCo doit fournir des Services d'entretien du centre de recherche appropriés en vue d'assurer l'intégrité et la fonctionnalité de la structure des bâtiments, des services relatifs aux bâtiments, de la sécurité publique ainsi que des services publics, de l'Équipement de catégorie A-2, de l'Équipement de catégorie B, de l'Équipement de catégorie C-2, de l'Équipement de catégorie E et de l'Équipement de catégorie F, et ProjetCo doit :

- a) sans limiter la portée de l'article 14.3 de l'Entente, perturber le moins possible le CRCHUM et la réalisation des Activités cliniques et non cliniques pendant qu'il fournit les Services d'entretien du centre de recherche;
- b) fournir des Services d'entretien du centre de recherche efficaces, flexibles, complets et efficaces, qui sont économiques, qui visent à garder toutes les Installations conformes aux Normes applicables, incluant sans s'y limiter, les normes référées aux Exigences de conception et de construction, sujettes à une Usure normale de même qu'aux exigences et normes d'exploitation;
- c) s'assurer que toutes les Installations, tous les systèmes et tous les systèmes de gestion de l'énergie fonctionnent comme il se doit et qu'ils ne posent aucun danger pour l'environnement et/ou pour les personnes qui se trouvent dans le Centre de recherche;
- d) s'assurer que le milieu et les procédures de travail sont sûrs, y compris l'utilisation d'un système reconnu d'évaluation et de gestion des risques, dans le but d'assurer à tout moment la sécurité des personnes qui se trouvent dans le Centre de recherche;
- e) ProjetCo s'assure que l'intégrité, la continuité et la fonctionnalité de tous les Systèmes critiques sont maintenues en tout temps.

### 3.2.1.4 Section 7 – Services des TI et des télécommunications

Les exigences générales devant être rencontrées par ProjetCo pour le déploiement et la gestion des Services des technologies de l'information et des télécommunications sont :

- a) L'Entretien et la Gestion des actifs correspondants des Infrastructures TI évolutives, efficaces, sécuritaires et redondantes de câblage structurées telles

que définies dans chaque section de cette Annexe et dans les Exigences de conception et de construction, sujettes à une Usure normale, par local. Les installations doivent respecter de façon stricte les Lois applicables et Normes applicables;

- b) Le déploiement et l'Entretien d'un système de câblage normalisé et standardisé pour l'ensemble des infrastructures en cuivre;
- c) Le déploiement et l'Entretien d'un système de câblage normalisé et standardisé pour l'ensemble des infrastructures en fibres optiques;
- d) La documentation complète des infrastructures de câblage. Chacun des composants énumérés dans les spécifications techniques doit être représenté sur un plan physique informatisé. Chacun des composants doit être identifié. L'identification doit permettre le repérage géographique et sectoriel du composant, incluant le bâtiment, l'Aire/zone desservie, le local, la plaque murale, la Prise. Ce système d'information documentaire des réseaux physiques doit être disponible électroniquement au CRCHUM et tenu à jour en synchronisme avec la disposition du Centre de recherche;
- e) L'identification physique de l'infrastructure, comme l'étiquetage des câbles, conduits et Prises en concordance avec la documentation, en respect des Normes applicables et des Règles de l'art;
- f) La certification des infrastructures suivant les Lois applicables, les Normes applicables et les Règles de l'art;
- g) Seulement l'utilisation de produits neufs, des plus récentes technologies sur le marché tout en respectant les Lois applicables, les Normes applicables et les Règles de l'art;
- h) L'installation et l'Entretien d'un DAS ou d'une infrastructure similaire pour une couverture sans-fil, afin d'assurer une réception sans faille à 95% pour la téléphonie cellulaire, pour les communications mobiles de sécurité, pour la réception des messages et alarmes des téléavertisseurs, pour une couverture WIMAX;
- i) Assurer la réception de la téléphonie cellulaire, des téléavertisseurs et des communications sans-fil d'urgence sur le DAS;
- j) L'installation d'une distribution de Prises et de points d'accès pour les besoins sans-fil « Broadband » non couverts par le DAS;
- k) Assurer une couverture à 95%, sans faille pour les technologies sans-fil IP (comme le WIFI, UWB);
- l) Assurer l'interconnexion entre les nouvelles Installations et les services et topologies actuels des Installations existantes;

### 3.2.1.5 Section 8 – Services d'entretien des terrains et des jardins

ProjetCo doit :

- a) entretenir un aménagement paysager esthétique et fonctionnel qui complète bien le Centre de recherche et le milieu environnant pendant toute l'année;
- b) entretenir les terrains et les jardins de manière à favoriser le bon fonctionnement du Centre de recherche et, entre autres, s'assurer que les voies d'accès au Centre de recherche sont toujours dégagées;
- c) entretenir les terrains et les jardins de manière à projeter une bonne image du Centre de recherche auprès de tous les Utilisateurs et Usagers
- d) mettre en place et entretenir partout dans le Centre de recherche et conformément aux Lois applicables, des voies de circulation sûres, logiques, claires et accessibles à tous les Utilisateurs et Usagers
- e) entretenir toutes les enseignes extérieures à l'intention des Utilisateurs et Usagers incluant sans limitation, des membres du public qui utilisent le Centre de recherche;



- f) respecter la philosophie du CHUM en matière de Conception de développement durable en utilisant des plantes, des arbustes et d'autres végétaux indigènes ou adaptatifs qui exigent peu d'eau, tolèrent le climat et respectent les exigences liées à l'obtention et au maintien de la Certification argent LEED BE;
- g) entretenir les jardins intérieurs thérapeutiques et sensoriels de manière à ce qu'ils soient sûrs en tout temps;
- h) dégager les voies, épandre du sable ou d'autres produits de déglacage de manière à ce que les passages soient libres de neige, de glace et de verglas;
- i) réguler la circulation sur l'ensemble du Site afin d'assurer sa fluidité et permettre l'accès au Centre de recherche à tout moment;

### 3.2.1.6 Section 9 – Services antiparasitaires

Les objectifs clés des Services antiparasitaires sont :

- a) fournir au CRCHUM des Services antiparasitaires techniques entièrement opérationnels. Le service doit être global et viser la totalité des terrains et des biens situés dans le Centre de recherche et le Site;
- b) s'assurer que des mesures antiparasitaires efficaces et économiques sont mises en œuvre et qu'elles sont conformes aux Lois applicables et aux Normes applicables et à la Certification argent LEED BE.

### 3.2.1.7 Section 10 – Services de gestion de l'énergie et des services publics

La prestation des Services doit comprendre, au minimum, l'approvisionnement jusqu'aux points de consommation, la gestion et l'entretien des services suivants :

- a) l'électricité;
- b) le gaz naturel (conduits), l'huile légère;
- c) l'eau, y compris la conservation des eaux;
- d) la vapeur;
- e) l'élimination et le déversement des eaux usées (égouts);
- f) les gaz médicaux en vrac.

ProjetCo fournit toute la documentation, tous les modèles et tous les protocoles requis aux termes de l'annexe 14 – Rendement en matière de consommation énergétique et se conforme aux autres exigences de cette dernière.

Le Service de gestion de l'énergie et des services publics doit s'appuyer sur les principes de développement durable et doit permettre à ProjetCo de rencontrer les exigences prévues à l'annexe 13 – Norme LEED de l'Entente pour :

- a) optimiser l'utilisation efficace des Services publics au sein du Centre de recherche;
- b) fournir au CRCHUM l'information de gestion requise;
- c) fournir aux Employés du centre de recherche et au Personnel de ProjetCo une formation sur la conservation énergétique;
- d) fournir des solutions sans danger pour l'environnement lorsque cela est faisable de manière pratique ou économique;
- e) s'assurer que tous les Services de gestion de l'énergie et des services publics sont fournis pendant toute la Durée d'exploitation;
- f) Développer et mettre en œuvre des campagnes de conservation d'énergie.

### 3.2.1.8 Section 11 – Services de stationnement

Section non applicable dans le concept proposé, puisqu'il n'y aura pas de stationnement

**3.2.1.9 Section 12 – Services de sécurité**

ProjetCo doit :

- a) Assurer des Services de sécurité professionnels efficacement et en temps utile, qu'il s'agisse de services planifiés, d'urgence ou sur demande;
- b) Conserver une quantité suffisante de personnel formé et expérimenté afin de réagir dans les délais à toute situation d'urgence;
- c) Protéger adéquatement en tout temps toutes les installations du Centre de recherche, tous les Utilisateurs, les Usagers et tous les biens sous sa responsabilité (incluant les stationnements intérieurs et extérieurs pour bicyclettes, ainsi qu'assurer la surveillance de l'accès aux quais de livraison et d'expédition);
- d) Sur demande, contribuer à la protection de tous les biens qui se retrouvent sur le Site;
- e) Prévenir les actes criminels et les bris de sécurité, incluant notamment les présences non autorisées sur le Site, ainsi que toute situation de sécurité inappropriée;
- f) Mettre en œuvre et maintenir tous les mécanismes et protocoles requis pour détecter à temps toute situation anormale de sécurité sur le Site;
- g) Réagir à toute situation de sécurité anticipée, signalée ou détectée de quelque façon que ce soit, conformément à la nature de l'incident, de façon opportune, à l'aide d'un personnel compétent qui travaille professionnellement en appliquant les protocoles d'intervention appropriés.

**3.3 Maintenance et réfection (M&R)**

Conformément à l'Annexe 32 – Exigences de performance en matière d'entretien du Centre de recherche, article 4.3.5, la politique et les procédures concernant le plan de maintenance et de réfection qui seront établies comprendront un processus de gestion de la qualité. Les données propres aux fabricants du matériel seront obtenues auprès du groupe responsable de la construction pour que les détails du programme de maintenance et la stratégie de réfection du matériel puissent être définis.

Le Système qualité repose sur dix éléments essentiels :

1. Concevoir et construire des installations et du matériel adéquats.
2. Les processus qualité font partie des procédures écrites.
3. Le personnel et les représentants de Honeywell sont tenus de respecter les procédures écrites.
4. Documenter le travail d'exécution des services.
5. Valider l'exécution satisfaisante des services.
6. Assurer régulièrement la maintenance des installations et du matériel.
7. Démontrer les compétences requises acquises par l'éducation, la formation et l'expérience.
8. Faire preuve d'organisation.
9. Contrôler le processus d'exécution des services pour en confirmer la qualité.
10. Enregistrer les paramètres et procéder à des audits internes pour vérifier la conformité de l'ensemble.

L'exécution des services, les réparations et les travaux d'immobilisation respectent les prescriptions générales de l'annexe 32. Par exemple :

- La conception technique et professionnelle, la construction, la mise à l'essai et la mise en service sont exécutées dans le cadre du programme de réfection des immobilisations.

- La documentation adéquate, y compris les concepts du design, les schémas de principe, les plans conformes à l'exécution, les dossiers de résultats de tests, les manuels de maintenance et d'exploitation, les certificats d'inspection obligatoires, sont conservés en dossier conformément à la procédure 20.5.5.1 - Plan de gestion de l'information et au paragraphe 20.5.5.510 - Gestion des systèmes informatiques (voir Manuel des Politiques et Procédures de Honeywell pour toutes les procédures numérotées 20.x.x.x).

Honeywell passe en revue le travail accompli par les sous-traitants de même que celui de son propre personnel pour s'assurer que la qualité de la main-d'œuvre convient aux besoins de l'application. L'expérience, la réglementation et les pratiques exemplaires de l'industrie guident le personnel de Honeywell dans l'établissement des critères d'acceptation adéquats qui permettent de déterminer la qualité de la main-d'œuvre.

Le personnel qualifié est embauché conformément à la procédure 20.5.3.505 Processus mondial de dotation, et les ressources de tierces parties sont identifiées conformément à la procédure 20.5.3.510 Sélection des sous-traitants de tierce partie, elles sont évaluées conformément à la procédure 20.5.3.81 Liste de contrôle pour l'évaluation de l'approvisionnement en services.

### 3.4 Audits internes

Afin de rencontrer les exigences de l'accréditation ISO par une organisation compétente et indépendante décrite à l'annexe 32 – Exigences de performance en matière d'entretien du Centre de recherche, article 4.3.5, une politique et des procédures d'audits internes seront développées pour s'assurer que les services sont exécutés conformément au Plan de qualité établi. Pendant la phase de mobilisation, la politique et les procédures sur les audits sont établies, de même que le gabarit des formulaires d'audit. Les audits et leurs gabarits sont documentés dans la procédure 20.5.4.250 - Formulaire TAM d'audit du plan de gestion de l'actif.

Honeywell est une entreprise qui vise les résultats et maintient des paramètres de mesure qui lui permettent d'évaluer l'exécution des services et d'établir à qui incombent les responsabilités parmi les membres de son personnel et ce, à tous les niveaux de l'entreprise, qu'il s'agisse des techniciens en clientèle ou du personnel de supervision. Parmi les outils qui permettent à l'entreprise de réussir et de constamment s'améliorer, Honeywell fait aussi appel aux processus Six Sigma. Les programmes et outils d'entreprise actuels sont mis à profit afin d'établir un processus qualité pour le centre de recherche. Honeywell dispose déjà d'un programme de surveillance qui prend la forme d'un rapport interne mensuel qui sert à vérifier la qualité des services rendus aux clients; y sont enregistrés et évalués plusieurs paramètres, y compris le temps d'intervention, afin que l'exécution des services soit de grande qualité. Les résultats sont évalués à partir des données sur les appels de service, qui sont recueillies au moyen du logiciel et des systèmes utilisés pour la répartition et l'exécution des services. Un modèle d'évaluation simple sert à mesurer le rendement de chacun des groupes régionaux.

L'équipe des services d'entretien utilise le logiciel QFM comme principal outil de gestion de l'exécution des services. Les appels au Service d'assistance et les interventions correspondantes, de même que l'exécution des travaux de maintenance préventive et les tâches liées au cycle de vie sont enregistrés et documentés en prévision des rapports d'évaluation du rendement. (Voir la procédure 20.5.4.150 – Production de rapports)

Un responsable interne de la conformité-client et de la qualité faisant partie du personnel de Honeywell procède régulièrement à des audits du site pour passer en revue le rendement et vérifier que l'exécution des services respecte et dépasse les attentes en fonction des données consignées à l'aide du logiciel QFM; ce responsable procède également aux sondages

trimestriels sur la satisfaction de clientèle et, au besoin, fait des entrevues avec le personnel du centre de recherche.

Les audits internes servent à valider la qualité de l'exécution des services. La validation est le processus qui consiste à obtenir des preuves documentées qui procurent un haut degré d'assurance qu'un système ou un programme en particulier fonctionne constamment selon les caractéristiques prédéfinies.

Les Solutions-Bâtiments de Honeywell disposent d'un très solide processus à cet égard, appelé la «Voix du Client» (VdC), et de toute l'infrastructure de soutien nécessaire. De la sensibilisation à la marque en passant par la satisfaction et la loyauté de la clientèle, nous procédons à une grande variété de sondages pour nous assurer de régulièrement obtenir des commentaires de tous nos clients dans les marchés où nous sommes actifs.

Honeywell a établi un processus de résolution des plaintes dans le but de satisfaire sa clientèle et de réagir aux commentaires des clients. Le Gestionnaire du bâtiment et le Directeur de l'exploitation participent aux premières étapes de la résolution des plaintes. Si le besoin s'en fait sentir, la question est soumise au palier de décision suivant (escalade) au sein de Honeywell pour que les parties puissent en arriver à une solution satisfaisante.

### 3.5 Audits externes

Une politique et des procédures concernant les audits externes sont établies. Pendant la phase d'exploitation des installations du Centre de recherche du CHUM, nous serons à la disposition du client pendant les heures normales d'ouverture pour des audits externes possibles menés par le CRCHUM. De plus, nous travaillerons avec une organisation compétente et indépendante afin d'obtenir et de maintenir une accréditation à l'effet que les Plans de qualité des services sont conformes aux exigences ISO 9001:2000, conformément à l'exigence énoncée à l'annexe 32 – Exigences de performance en matière d'entretien du Centre de recherche, article 4.3.5.

CRCHUM peut prévoir, dans des limites raisonnables, un audit externe en tout temps pendant les heures d'ouverture. Honeywell remettra la documentation qui facilitera le travail d'audit et partagera ses conclusions à la suite d'audits récents, de même que les mesures correctives qui portent sur les sujets d'intérêt. Le plan du système qualité Honeywell comporte un programme qui démontre ce qui suit :

1. Le processus d'exécution des services de Honeywell fonctionne et est organisé de manière à respecter les procédures d'exploitation normalisées.
2. Honeywell a prévu un processus de notification qui sert à indiquer si l'exécution des services s'écarte des conditions normales d'exploitation.
3. Honeywell établit et met en œuvre un plan de mesures correctives afin de rétablir les conditions normales d'exploitation.

## 4. Procédure

### 4.1 Aperçu

Le plan du système de gestion de la qualité sert de ligne directrice à la surveillance et à l'amélioration des plans, politiques et procédures existants par l'implantation de pratiques aussi bien issues de l'expérience de Honeywell que provenant d'associations professionnelles de l'industrie des services. Le programme du système qualité décrit les processus de surveillance qui permettent la surveillance et l'amélioration continues de l'exécution des

services d'entretien. Le programme du système qualité comprend des principes d'audit et de revue intégrés aux procédures TAM.

#### 4.2 Procédures TAM pendant la Durée d'exploitation

Les exigences de l'Entente et des annexes pertinentes sont passées en revue pour qu'il en soit tenu compte dans les politiques et procédures spécifiques qui sont établies. Le CRCHUM passe en revue les politiques pour s'assurer qu'elles sont conformes et qu'elles correspondent à ses propres politiques et pour tenir compte de modifications futures.

Les termes suivants sont définis :

##### Processus :

- Définition d'activités structurées afin d'atteindre les résultats souhaités (spécification prédéfinie).
- Il faut un processus défini à l'avance pour qu'il soit possible de valider la qualité.

##### Programme

- Ensemble de tâches adaptées qui permettent de réaliser un objectif global.

##### Procédure :

- Une procédure décrit de façon précise comment sont réalisés les processus ou les systèmes.
- Une série d'étapes et de tâches et activités connexes qui visent l'atteinte d'un objectif.
- Directives liées à la tâche qui précisent la fréquence, la quantité de matériaux et produits non durables qui seront utilisés, etc.

##### Preuve documentée :

- Processus et procédure documentés qui ont trait au système.
- Procédure de formation documentée.

##### Haut degré d'assurance :

- Dossiers documentés qui indiquent que les politiques et procédures sont complétées.
- Évaluation des risques et des plans dans le but d'atténuer les risques.
- Le personnel a reçu la formation requise.

Le plan qualité établit les mesures de contrôle des processus pour que les programmes adéquats soient mis en œuvre de façon à respecter les exigences relatives à l'exécution des services d'entretien. Les procédures désignent des tâches propres à un actif donné qui sont implantées afin de respecter les exigences du programme. La fonction de gestion de l'information dans le cadre du projet du Centre de Recherche du CHUM consiste à créer la preuve documentée de l'exécution des services d'entretien; elle procure un haut degré d'assurance que le Centre de Recherche du CHUM et les actifs de ce site fonctionnent correctement.

Les outils qui servent à assurer que le plan qualité est mis en œuvre et procurent la surveillance continue d'un processus, d'un programme ou d'une procédure comprennent des approbations intégrées aux bons de commande et aux rapports de même que des audits et des processus d'approbation liés aux activités. (Consulter la procédure 20.5.4.150 – Production de rapports).

Un processus de contrôle du changement est mis en œuvre pour veiller à ce que l'impact des modifications à un site dans le cadre de l'exécution des services d'entretien soit évalué et pris en compte.

Processus général de contrôle du changement :

- Identifier le changement.
- Préparer un plan d'action pour tenir compte du changement
- Analyser l'impact du changement (peut nécessiter des mises à l'essai)
- Approuver l'analyse d'impact et le plan d'action
- Mettre en œuvre le plan d'action.
- Évaluer le changement après sa réalisation (peut nécessiter des essais et une nouvelle validation).
- Approuver les changements apportés et les résultats.
- Procéder éventuellement à la surveillance et à l'évaluation continues.

Points importants :

- Documenter le changement et le plan d'action.
- Ne pas s'écarter du plan d'action approuvé sans obtenir une autorisation au préalable.
- Si le plan d'origine ne fonctionne pas, il faut réévaluer la situation et obtenir une approbation
- L'analyse d'impact est très importante – elle sert à déterminer ce qui est touché par le changement.
- Il faut maîtriser les modifications aux systèmes pour que l'état opérationnel soit maintenu.
- Toutes les modifications sont des changements, c'est-à-dire qu'il faut suivre un plan logique et toujours éviter de procéder par essai et erreur.
- Toute modification à un système doit être considérée comme un changement (et par conséquent les modifications doivent être documentées, et il faut approuver l'analyse d'impact du changement apporté au processus)
- Documenter ce qui se produit pendant le changement/la réparation.

**4.3 Audits internes**

L'ensemble du personnel, y compris les sous-traitants spécialisés, contribue à la gestion et à l'élaboration de la qualité au moyen d'inspections régulières et officielles des travaux et des services. Les points particuliers à prendre en considération lors des audits sont les suivants :

- Des listes de contrôles spécifiques sont établies pour les activités essentielles afin d'assurer l'uniformité des inspections. (P. ex., tâches et dossiers qui ont un rapport avec la réglementation, la sécurité, les assurances).
- Les observations notées dans le cadre des inspections officielles sont enregistrées et versées dans le système de gestion de l'information.
- Les inspections servent à confirmer que l'exploitation est faite conformément aux caractéristiques de conception de la construction et de fonctionnement des installations prévues à l'origine. Par exemple, l'inspection permettrait de confirmer que les zones réservées aux matières dangereuses telles que le frigorigène, ne servent pas à d'autres usages.
- Les inspections permettent de confirmer la conformité aux procédures d'exploitation normalisées; elles peuvent contenir des recommandations de modifications aux procédures d'exploitation actuelles pour que ces dernières respectent les pratiques exemplaires de l'industrie, ou encore des recommandations sur la formation d'appoint pour le personnel.
- Les inspections servent aussi à confirmer que le matériel est bien entretenu et qu'il continue de fonctionner comme prévu.

L'exécution des services fait l'objet de plusieurs audits. Les sous-traitants spécialisés doivent participer à des audits croisés entre un service et un autre; le personnel de Honeywell procède à des audits internes indépendants.

- Les audits des services permettent de confirmer que le personnel est au courant de l'existence des outils de contrôle d'exploitation et qu'ils y ont accès (tels que les Service d'assistance, ou les processus de traitement des plaintes).
- Les audits permettent aussi de confirmer que le personnel respecte les procédures d'exploitation normalisées.
- Les audits permettent de vérifier que les travaux de maintenance sont enregistrés dans le système de GMAO (système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur) dans les délais prévus et que la base de données est à jour et exacte.

#### 4.3.1 Aperçu des plaintes

Les plaintes sont inscrites dans un «Dossiers des plaintes du client» et traitées avec autant de rapidité et d'efficacité que possible. Le dossier est mis à la disposition du Centre de Recherche du CHUM afin qu'il puisse être passé en revue et que des commentaires puissent être formulés.

- Toutes les plaintes sont inscrites dans le système du Service d'assistance par l'entremise de la documentation du système qualité et portées à l'attention du Gestionnaire du bâtiment.
- Le Service d'assistance comporte une interface réservée spécifiquement au traitement des plaintes. Le système de GMAO contribue également à faire en sorte que tous les commentaires et les renseignements reçus concernant tout aspect des services soient rapidement assimilés et à ce que des mesures soient formulées.
- Le système du Service d'assistance fournit des rappels automatiques des plaintes non résolues, et ces dernières peuvent être colligées sur une base régulière. L'équipe de Gestion des services passe en revue la liste d'état des plaintes en cours et vérifie l'état de chaque plainte.
- Une durée de traitement estimée est établie pour chaque plainte. Cette durée de traitement varie selon la nature de la plainte (p. ex., une plainte qui nécessite une enquête et le travail de plusieurs personnes prendra plus de temps à régler selon la disponibilité des personnes concernées) et établit également le degré de priorité de la plainte.
- Ce système automatisé de «rappel et d'action» fait en sorte que les plaintes sont résolues dans un délai prescrit. Toute plainte non résolue fait l'objet d'une escalade au sein du système; les représentants concernés de l'équipe de Gestion des services sont avisés jusqu'à ce que chaque plainte soit réglée dans les délais prescrits.
- Il arrive que le règlement d'une plainte exige une attention ou des ressources additionnelles pour accélérer les choses; une date de suivi est alors établie afin de vérifier que le règlement de la plainte progresse comme il se doit.

#### 4.3.2 La Voix du Client

Honeywell dispose actuellement d'un programme appelé «La Voix du Client» selon lequel elle recueille et évalue les commentaires des utilisateurs de ses services pour évaluer la qualité de leur exécution. Ce processus peut être facilement adapté à l'assurance qualité du site du CRCHUM.

Notre processus VdC est un système complet en «boucle fermée»; il ne sert pas seulement à recueillir les réactions des clients ou à établir des paramètres de mesure correspondants. Notre processus VdC en boucle fermée comprend un Système de gestion des mesures qui fait parvenir au personnel requis de Honeywell un «appel à

passer à l'action» si la réaction du client indique un score inférieur à nos standards d'excellence et si le client exige spécifiquement qu'un représentant communique avec lui. Une fois l'appel à l'action transmis, un «dossier» est ouvert et reste ouvert jusqu'à ce que la situation soit réglée et documentée; le gestionnaire du dossier peut alors clore la plainte. Les dossiers non résolus avant la date visée sont automatiquement transmis à un palier de gestion supérieur.

Par exemple, Honeywell fera parvenir des sondages aux utilisateurs actifs du système. Les résultats sont analysés et Honeywell vérifie si les services respectent les exigences et les normes d'exécution prévues par le contrat. Pour tout emplacement où des améliorations sont requises, nous établissons un plan d'action corrective afin de régler la situation et nous effectuons un suivi pour nous assurer que la mesure corrective a bel et bien amélioré la situation. Les différentes unités du Centre de Recherche du CHUM recevront régulièrement des sondages; les unités où des mesures correctives et des améliorations s'imposent sont passés en revue à une grande fréquence.

#### 4.4 Audits externes

Honeywell collabore avec le personnel autorisé du CRCHUM pour lui permettre de vérifier efficacement la qualité de l'exécution des services d'entretien pour le projet du centre de recherche. L'accès aux dossiers du système de GMAO et l'accès contrôlé aux procédures est prévu pour faciliter les enquêtes ou les inspections de conformité dans le cadre de l'entente de projet. Il en va évidemment de même avec l'organisation indépendante avec laquelle nous travaillerons afin d'obtenir et de maintenir une accréditation à l'effet que les Plans de qualité des services sont conformes aux exigences ISO 9001:2000.



## Annexe 1 - Plan annuel de gestion des Services (et Rapport d'état annuel)

Pour fins d'information quant aux sujets traités, la table des matières typiques du Plan annuel de gestion des Services (et Rapport d'état annuel) contient les éléments suivants :

TABLE DES MATIÈRES	
1.	<b>SUIVI DE LA VERSION DU DOCUMENT</b> ..... 5
2.	<b>DISTRIBUTION CONTRÔLÉE</b> ..... 5
3.	<b>APERÇU</b> ..... 6
3.1	Documents contractuels ..... 6
3.2	Définitions & Abréviations ..... 6
4.	<b>SOMMAIRE DE GESTION</b> ..... 8
5.	<b>OBJECTIF DU DOCUMENT</b> ..... 9
6.	<b>PHILOSOPHIE DE GESTION DES SERVICES DE HONEYWELL</b> ..... 12
6.1	Les stratégies et méthodologies de services optimales pour le CHUM ..... 12
6.2	Normes de maintien des actifs ..... 13
6.3	Régime d'entretien annuel ..... 14
	(1) "Run-to-failure" ..... 14
	(2) Entretien proactif ..... 14
	(3) Entretien Préventif ..... 15
	(4) Entretien prédictif – (suivi de la condition) ..... 15
6.4	Entretien correctif ..... 15
6.5	Plan à longue échéance ..... 16
6.6	Gestion du changement ..... 16
7.	<b>RÔLES ET RESPONSABILITES SUR LE SITE</b> ..... 17
7.1	Équipe d'entretien ..... 17
8.	<b>RAPPORTS ET DOSSIERS D'ENTRETIEN</b> ..... 17
9.	<b>PLAN DE MAINTENANCE</b> ..... 18
9.1	Portée des travaux - Obligations générales ..... 18
9.2	Exclusions à la portée des travaux ..... 19
9.3	Portée des travaux – Année en cours [▲] ..... 19
9.4	Revue des Services ..... 19
9.5	Revue des Services – Audit externe [SI APPLICABLE] ..... 19
9.6	Revue du plan de maintien des actifs pour les services généraux du bâtiment ..... 19
10.	<b>PLAN ANNUEL DE GESTION DES SERVICES [▲]</b> ..... 20

Ce document est la propriété de Honeywell International Inc. et est soumis à une licence d'utilisation. Toute réimpression ou diffusion non autorisée est strictement interdite.

<b>11.</b>	<b>TESTS RÉGLEMENTAIRES</b>	<b>21</b>
11.1	Mesures de sécurité essentielles (MSE)	21
11.2	Schéma de procédé des mesures de sécurité essentielles (MSE)	22
11.3	Gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO)	22
11.4	Gestion des événements d'entretien correctif	23
11.5	Gestion des événements prioritaires	23
11.6	Gestion de l'entretien annuel	24
11.7	Suivi et revue de l'entretien	24
	(1) Quotidien	24
	(2) Hebdomadaire	24
	(3) Mensuel	24
	(4) Annuel	24
<b>12.</b>	<b>GESTION DES RISQUES ET CONTINGENCES</b>	<b>26</b>
12.1	Développement de plans de contingence	26
12.2	Détails de la prestation des Services selon l'Entente de partenariat	26
12.3	Détails de l'approche et de l'exécution des plans d'urgence	26
	(1) Rapport du test d'alarme incendie	26
	(2) Mesures préventives d'évacuation	26
	(3) Formation du personnel	26
	(4) Entretien des accès piétonniers et véhiculaires	26
	(5) Responsabilités du personnel	26
	(6) Détails confirmant une planification conforme aux prescriptions de l'Entente de partenariat	26
	(7) Détails quant à la certification des système de protection et prévention des incendies	26
	(8) Tests du plan de contingence	26
	(9) Rapport de conformité aux lois applicables	27
<b>13.</b>	<b>RAPPORT D'AMÉLIORATION CONTINUE</b>	<b>27</b>
<b>14.</b>	<b>MISE A JOUR DU PLAN QUINQUENNAL DE MAINTENANCE</b>	<b>27</b>
<b>15.</b>	<b>MISE A JOUR DU PLAN DE MAINTIEN DES ACTIFS</b>	<b>27</b>
<b>16.</b>	<b>MISE A JOUR DU PLAN DE GESTION ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>27</b>
<b>17.</b>	<b>MISE A JOUR DU PROGRAMME DE CONTROLE DE LA PERFORMANCE (PCP)</b>	<b>27</b>
<b>18.</b>	<b>ANNEXE 1 : EXEMPLES D'EXTRAITS DU PLAN D'ENTRETIEN</b>	<b>28</b>
<b>19.</b>	<b>ANNEXE 2: EXEMPLE D'EXTRAIT D'UN RAPPORT SOMMAIRE D'AUDIT DE LA CONDITION</b>	<b>35</b>
<b>20.</b>	<b>ANNEXE 3: EXTRAIT DU PLAN / CALENDRIER D'ENTRETIEN ANNUEL</b>	<b>36</b>

## Annexe 2 - Plan quinquennal de maintenance

Pour fins d'information quant aux sujets traités, la table des matières typiques du Plan quinquennal de maintenance contient les éléments suivants :

TABLE DES MATIÈRES		
1.	SUIVI DE LA VERSION DU DOCUMENT .....	3
2.	DISTRIBUTION CONTRÔLÉE .....	3
3.	GÉNÉRALITÉS .....	4
3.1	Documents contractuels .....	4
3.2	Définitions & Abréviations .....	4
4.	INTRODUCTION .....	6
4.1	But du plan quinquennal de maintenance .....	6
4.2	Comité relatif à l'exploitation du projet (CEP) .....	6
4.3	Obligations de Honeywell .....	7
4.4	Avis d'achèvement de l'ouvrage .....	7
4.5	Définitions & Abréviations .....	8
5.	CALENDRIER DES TRAVAUX PRÉVUS .....	9
5.1	Avertissement de travaux prévus .....	9
6.	SOMMAIRE DU PLAN DE MAINTENANCE POUR LES 5 PROCHAINES ANNEES .....	10
6.1	Condition Assessment and Forecast Proposed Schedule of Works for Upcoming 5 Years .....	10
	(1) Pratiques d'évaluation de la condition extérieurs: Enveloppe du bâtiment .....	11
	(2) Pratiques d'évaluation de la condition intérieure: Intérieur du bâtiment .....	11
	(3) Pratiques d'évaluation de la condition intérieure: Mobilier .....	11
	(4) Pratiques d'évaluation de la condition intérieure: Finis de plancher .....	11
	(5) Pratiques d'évaluation de la condition intérieure: Finis décoratifs .....	11
	(6) Pratiques d'évaluation de la condition intérieure: Items spéciaux de construction .....	11
	(7) Pratiques d'évaluation de la condition intérieure: Spécialités, équipement et fournitures .....	11
	(8) Pratiques d'évaluation des systèmes: Systèmes CVCA .....	12
	(9) Pratiques d'évaluation des systèmes: Hottes chimiques et biologiques .....	12
	(10) Pratiques d'évaluation des systèmes: Alimentation d'urgence .....	12
	(11) Pratiques d'évaluation des systèmes: Système de distribution électriques .....	12
	(12) Pratiques d'évaluation des systèmes: Systèmes de TI et de télécommunication .....	12
	(13) Pratiques d'évaluation des systèmes: Systèmes électroniques de sécurité .....	12
	(14) Pratiques d'évaluation des systèmes: Systèmes de plomberie .....	12
	(15) Pratiques d'évaluation des systèmes: Équipement de protection incendie .....	12
	(16) Pratiques d'évaluation des systèmes: Système de gestion de l'énergie .....	13
	(17) Pratiques d'évaluation des systèmes: Équipement de transport .....	13
	(18) Pratiques d'évaluation des systèmes : tous les autres équipements maintenus .....	13
	(19) Entretien des terrains et jardins: Améliorations extérieures .....	13
7.	SOMMAIRE DES OBLIGATIONS EN MAINTENANCE PRÉVENTIVE .....	14
	(1) Plan de maintenance préventive planifiée .....	14
8.	REVUE DE GESTION .....	15
8.1	Programme d'implantation .....	15
8.2	Achèvement .....	15
9.	ACTIVITES DE REMPLACEMENT DES ACTIFS .....	16
10.	ANNEXE UN: EXEMPLE DE RAPPORT DE SUIVI DE LA CONDITION .....	17
11.	ANNEXE DEUX : EXEMPLE DE CALENDRIER DES TRAVAUX PREVUS .....	18

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100.

## Annexe 3 - Plan de maintien des actifs

Pour fins d'information quant aux sujets traités, la table des matières typiques du Plan de maintien des actifs contient les éléments suivants :

| TABLE DES MATIÈRES |   |
|--------------------|---|
| <b>1.</b>          | <b>SUIVI DE LA VERSION DU DOCUMENT ..... 4</b>                      |
| <b>2.</b>          | <b>DISTRIBUTION CONTRÔLÉE ..... 4</b>                               |
| <b>3.</b>          | <b>GÉNÉRALITÉS ..... 5</b>  |
| 3.1                | Contract Documents ..... 5  |
| 3.2                | Définitions & Abréviations ..... 5                                  |
| <b>4.</b>          | <b>INTRODUCTION ..... 7</b>   |
| 4.1                | Objectif du plan de maintien des actifs sur le cycle de vie ..... 7 |
| 4.2                | Documents externes et références ..... 7                            |
| 4.3                | Exigences contractuelles ..... 8                                    |
| <b>5.</b>          | <b>APERÇU ..... 10</b>  |
| 5.1                | Catégorisation des actifs et liste indicative des actifs ..... 10   |
| (1)                | Services mécaniques ..... 10  |
| (2)                | Services électriques ..... 10                                       |
| (3)                | Services hydrauliques ..... 11                                      |
| (4)                | Transport Vertical ..... 11   |
| (5)                | Services de protection incendie ..... 11                            |
| (6)                | Système de gestion du bâtiment (SGB) ..... 11                       |
| (7)                | Systèmes électroniques de sécurité ..... 11                         |
| 5.2                | Structure de gestion ..... 12                                       |
| (8)                | Exigences opérationnelles ..... 12                                  |
| (9)                | Interface entre les fournisseurs de services ..... 12               |
| (10)               | Centre d'assistance et système de gestion des actifs ..... 12       |
| <b>6.</b>          | <b>PHILOSOPHIE DE GESTION DES SERVICES D'ENTRETIEN ..... 13</b>     |
| 6.1                | Aperçu de l'installation ..... 13                                   |
| 6.2                | Disponibilité ..... 13  |
| 6.3                | Flexibilité ..... 13  |
| 6.4                | Intégration ..... 13  |
| 6.5                | Aptitude à l'emploi ("Fitness for Purpose") ..... 13                |
| 6.6                | Trousse de transfert ..... 13                                       |
| 6.7                | Entretien préventif ..... 13  |
| 6.8                | Entretien correctif et réparations ..... 13                         |
| 6.9                | Remise à neuf et remplacement d'actifs ..... 13                     |

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100.

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100.

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>7.</b>  | <b>SYSTÈMES DE GESTION DES ACTIFS .....</b>   | <b>14</b> |
| 7.1        | Gestion des données .....   | 14        |
| 7.2        | Évaluation de la condition et des risques .....                                       | 14        |
|            | (1) Évaluation de la condition .....  | 14        |
|            | (2) Évaluation des risques .....  | 15        |
| 7.3        | Espérances de vie à la conception .....   | 15        |
| 7.4        | Normes de prestation des services .....   | 15        |
| <b>8.</b>  | <b>ACTIVITES DE MAINTIEN DES ACTIFS ENTREPRISES .....</b>                             | <b>16</b> |
| <b>9.</b>  | <b>SOMMAIRE DES MODIFICATIONS, REMISES A NEUF ET MISES A JOUR .....</b>               | <b>17</b> |
|            | (1) Sommaire des obligations de remise à neuf et coûts en capitaux (CAP-EX) .....     | 17        |
| <b>10.</b> | <b>PLANS ET MANUELS .....</b>   | <b>18</b> |
| 10.1       | Programme de gestion planifiée de la maintenance (PGPM) .....                         | 18        |
| 10.2       | Plan quinquennal de maintenance .....   | 18        |
| 10.3       | Plan annuel de gestion des services .....   | 18        |
| 10.4       | Calendriers mensuels d'entretien .....  | 18        |
| 10.5       | Manuels d'exploitation et de maintenance .....  | 18        |
| 10.6       | Plan de gestion environnementale .....  | 18        |
| <b>11.</b> | <b>APPENDIX 1: PGPM .....</b>   | <b>19</b> |
| 11.1       | Calendrier .....  | 19        |
| 11.2       | Procédures d'entretien .....  | 19        |
| 11.3       | Services essentiels .....   | 19        |
| <b>12.</b> | <b>ANNEXE 2: PLAN QUINQUENNAL DE MAINTENANCE .....</b>                                | <b>20</b> |
| <b>13.</b> | <b>ANNEXE 3: PLAN ANNUEL DE GESTION DES SERVICES .....</b>                            | <b>21</b> |
| <b>14.</b> | <b>ANNEXE 4: CALENDRIERS MENSUELS D'ENTRETIEN .....</b>                               | <b>22</b> |
| <b>15.</b> | <b>ANNEXE 5: ÉVALUATION DES CONDITIONS ET DES RISQUES .....</b>                       | <b>23</b> |
| <b>16.</b> | <b>ANNEXE 6: MODELE DE MAINTIEN D'ACTIFS SUR 25 ANS ET CALENDRIER .....</b>           | <b>24</b> |
| <b>17.</b> | <b>ANNEXE 7: ACTIVITES DE MAINTIEN D'ACTIFS SUR 25 ANS ET DETAILS DES COUTS .....</b> | <b>25</b> |