

Mobilité cellulaire

DESCRIPTION DU SERVICE

Faites comme plus de 300 organisations publiques et profitez d'économies substantielles! Nous avons déjà plus de 60 000 abonnés.

Grâce à des ententes avec des prestataires de services, le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) offre des tarifs avantageux pour l'acquisition d'appareils mobiles et de services de mobilité cellulaires. Vous avez donc accès aux réseaux cellulaires sans fil de TELUS ou de Rogers pour la transmission de la voix et de données, ainsi que pour l'accès à Internet et aux réseaux gouvernementaux.

Vous obtenez vous-mêmes les appareils cellulaires directement auprès de ces deux prestataires de services.

Afin de maximiser les économies, vous devez utiliser les services du prestataire de premier rang, qui offre le prix le plus bas.

Dérogation

Dans le cas de besoins spécifiques de couverture ou d'une technologie non offerte par le prestataire de premier rang, une dérogation devra être obtenue pour obtenir les services du prestataire de deuxième rang. Pour ce faire, complétez le [formulaire de dérogation](#) et transmettez-le au CSPQ.

Autorisation

Veuillez noter que les téléphones de base et les téléphones intelligents dont le coût n'est pas nul (0 \$) doivent être acquis en complétant une demande d'autorisation, disponible sur le site des prestataires de services.

Portails de commande

Les portails de commande Portail TELUS^[2] du prestataire de premier rang, ainsi que Rogers Direct^[2] du prestataire de deuxième rang, vous permettent de procéder aux commandes pour tout service :

- Nouvelle activation de ligne
- Acquisition d'appareils et d'accessoires définie dans l'offre de services
- Gestion des lignes activées dans le cadre de l'offre de services du CSPQ

Ce que le service comprend

Les éléments suivants peuvent être inclus selon vos besoins :

- Les appareils et forfaits cellulaires (transmission de la voix et de données)
- Le soutien à la gestion des ententes avec les prestataires de services
- Accès aux divers rapports par l'entremise des prestataires dont le rapport des dépenses trimestrielles en télécommunication mobile

Ce que le service ne comprend pas

- La formation à l'utilisation des appareils mobiles
- Le soutien pour les applications installées par l'utilisateur

NIVEAUX DE SERVICE

Services offerts par les prestataires de services

Catégorie	Description	Niveau de service
Délai	Livrer des appareils/accessoires – régions locales	3 jours ouvrables ^a
	Livrer des appareils/accessoires – régions éloignées ^b	7 jours ouvrables ^a
	Réinitialiser une boîte vocale ou un mot de passe	4 heures ouvrables
	Activer ou modifier un numéro de téléphone	7 heures ouvrables
	Répondre à des demandes d'information	4 heures ouvrables
	Résoudre les incidents	7 heures ouvrables
	Rétablir un service non fonctionnel	24 heures ouvrables
	Produire les rapports de facturation et d'utilisation des services	20 jours ouvrables ^c
	Produire le rapport de dépenses trimestrielles en télécommunication mobile	15 jours ouvrables ^d

Conditions d'atteinte des niveaux de service

- Dans le cas où le client dispose d'un poste de travail fourni par le CSPQ et désire que son nouvel appareil mobile soit synchronisé avec la messagerie électronique, il doit utiliser l'option de gestion des appareils mobiles du service de Gestion du poste de travail bureautique.
- Île d'Anticosti, Îles-de-la-Madeleine, municipalités situées au nord du 50^e parallèle (à l'exception de Sept-Îles), tout autre endroit non accessible par véhicule automobile.
- Délai suivant la date de facturation mensuelle.
- Après la fin d'un trimestre.

Notes relatives aux niveaux de service

- Le détail des niveaux de service est disponible dans le document [Survol des modalités contractuelles](#) ou dans l'appel d'offres accessible via SEAO (en cas de disparité, l'appel d'offres est le document de référence).
- Un jour ouvrable est une journée comprise dans la semaine de travail (du lundi au vendredi), et qui n'est pas fériée ou chômée.
- Un jour ouvrable débute à 00 h 00 le jour ouvrable suivant la réception de la demande.
- La livraison des produits doit être effectuée, sur l'ensemble du territoire québécois, à l'adresse indiquée sur le formulaire de demande d'exécution, sans frais.

MODALITÉS DE PARTENARIAT

(Obligations générales et légales)

Le CSPQ s'assure de :

- Mettre en œuvre un contrat de services avec les prestataires de services assurant les meilleurs tarifs pour des services de mobilité cellulaires (transmission de la voix et de données) et publier l'information.

De son côté, le client doit :

- Respecter les clauses contractuelles des ententes et contrats avec le CSPQ et avec les prestataires de services.
- Acquérir exclusivement tous ses appareils chez le prestataire de service (demande d'exécution) selon les modalités du contrat.
- Gérer son inventaire d'appareils et de forfaits.
- Vérifier l'exactitude de la facturation quant aux options et à la consommation des appareils.
- Veiller à la formation de ses utilisateurs sur l'utilisation de l'appareil.
- Utiliser les appareils mobiles à des fins professionnelles conformément aux règles en vigueur dans la Loi sur l'administration publique, ainsi qu'aux règles propres à chaque organisation.

TARIFICATION

Nous vous invitons à consulter le [Survol des modalités contractuelles](#) pour connaître les tarifs de l'ensemble des services offerts.

SOUTIEN À L'UTILISATION

Le soutien est assuré par les prestataires de services. Les heures d'ouverture sont de 8 h à 17 h du lundi au vendredi, sauf pour le support technique, qui offre un service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Pour toute question relative	TELUS	ROGERS
Aux commandes	Service à la clientèle 1 855 330-2777 Option 1 cspq.contratmobilite@telus.com	Rogers Direct 1 844 288-2777 Option 3 cspq@rogersdirect.ca
Aux problèmes liés à vos appareils (bris, garantie et autres)	Services techniques 1 855 330-2777 Option 1 cspq.contratmobilite@telus.com	Services techniques 1 844 288-2777 Option 1 cspqsoutientech@rci.rogers.com
À la facturation et aux rapports	Service à la clientèle 1 855 330-2777 Option 1 cspq.contratmobilite@telus.com	Service à la clientèle 1 844 288-2777 Option 2 bsgest1@rci.rogers.com
Au support technique 24/7 (personnes autorisées ou utilisateurs)	Services techniques 1 855 330-2777 Option 2 cspq.contratmobilite@telus.com	Services techniques 1 844 288-2777 Option 1 cspqsoutientech@rci.rogers.com
Aux plaintes	cspq.plaintes@telus.com	bsgest1@rci.rogers.com
Toute autre question	conseillers.dcsc@cspq.gouv.qc.ca	

POUR OBTENIR CE SERVICE OU POUR INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

Tout organisme public qui désire obtenir ce service et qui n'est pas déjà un client du CSPQ est invité à contacter le développement des affaires :

- Téléphone : 418 644-1500, poste 2415
- Courriel : edep.vpsi@cspq.gouv.qc.ca

Les clients qui reçoivent déjà des services en TI du CSPQ peuvent contacter leur conseiller en utilisant au lien suivant : [Trouver son conseiller](#).

SERVICES CONNEXES

- Wi-Fi RITM

Dernière mise à jour : 11 décembre 2019

LIENS UTILES

- Actualisation des tarifs 2019
- Frais d'itinérance en voyage : un effort collectif pour des économies substantielles
- Rôles et responsabilités des intervenants
- Répondants des organismes
- Foire aux questions

DOCUMENTATION



INFORMATION GÉNÉRALE

Ligne CSPQ

418 644-CSPQ (2777)

1 855 644-CSPQ (2777)

PROCÉDURES ET FORMULAIRES

[Demande de dérogation - Réseau et technologie](#)

Québec 

© [Gouvernement du Québec, 2020](#)