

GUIDE DE SOUTIEN POUR LE RESPONSABLE D'INSTALLATION AU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-UEST

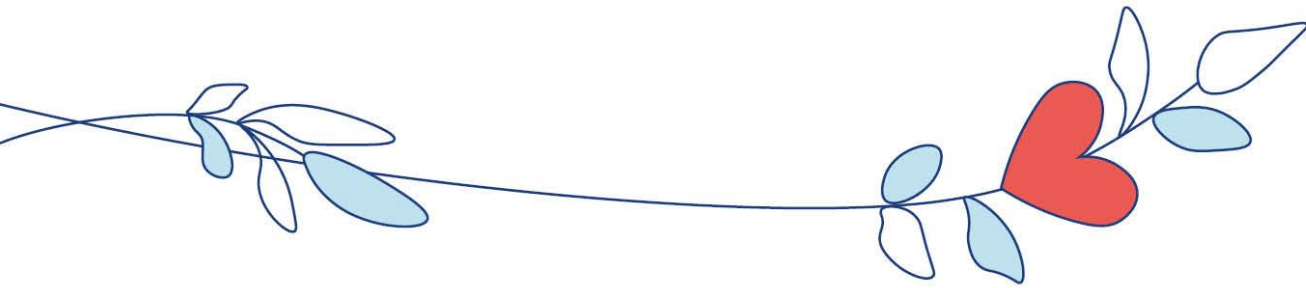


Table des matières

1. INTRODUCTION.....	4
1.1. Composition du comité de suivi.....	4
2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU RESPONSABLE D'INSTALLATION.....	4
2.1. Mécanisme de gestion des litiges.....	5
2.2. Visites de fournisseurs et inspections.....	5
2.3. Valise de garde et application Id.Écho	6
3. BUDGET À LA PERFORMANCE.....	7
4. FONCTIONNEMENT LORS D'UN AJOUT OU D'UN REMPLACEMENT.....	7
5. OUTILS	8
6. BUDGET D'EXPLOITATION DE PROGRAMME (AUTRES DÉPENSES).....	9
6.1. Papeterie.....	9
6.2. Imputation des dépenses communes d'installation	10
7. ACHATS URGENTS ET IMPRÉVUS.....	10
7.1. Tableau de suivi des achats urgents ou imprévus	10
8. BUDGET D'IMMOBILISATION.....	11
9. PLAN DE CONSERVATION DES ÉQUIPEMENTS ET DU MOBILIER (PCEM / PCEM-ENMM)	11
10. DEMANDES DE MODIFICATION MINEURE (DMM)	11
11. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIRECTIONS OU DES SERVICES.....	12
11.1. Direction des ressources informationnelles (DRIM)	12
11.2. Direction des services techniques (DST)	12
11.3. Direction de la logistique (DL).....	13
11.4. Coordination des mesures d'urgence et de la sécurité civile (CMUSC).....	13

11.5. Service de prévention, promotion et mieux-être au travail (PPMET)	14
11.6. Norme d'objet de courriel – RESPONSABLE INSTALLATION	14
12. ROTATION DES RESPONSABLES D'INSTALLATION	15
12.1. Changement imprévu de responsable en cours de mandat.....	16
13. CONCLUSION	16
14. STRUCTURE DE GOUVERNANCE	17
14.1. Noyau exécutif du comité de suivi	17
14.2. Comité de suivi	17
14.3. Comité consultatif	18
15. SUGGESTIONS ET IDÉES	18
15.1. Trousse pour le responsable d'installation	18
15.2. Création d'une équipe Teams regroupant les gestionnaires de l'installation	19
15.3. Centralisation des documents clés dans un dossier de l'équipe Teams commun	20
15.4. Gestion des télécopieurs – Réduction de la consommation de papier	20
15.5. Affichage temporaire lors d'une problématique signalée.....	20
15.6. Créer une règle dans Outlook (Web et lourd) pour mettre les courriels en couleur	21
16. HISTORIQUE DU DOCUMENT	22

1. Introduction

Ce guide a pour but d'outiller les responsables d'installation dans la gestion des besoins logistiques, budgétaires et fonctionnels de leur installation. Vous y trouverez les principales catégories de dépenses, les processus de demandes, ainsi que les rôles des différentes directions impliquées dans la gestion des ressources matérielles, informationnelles et de sécurité.

Ce document constitue une première mouture d'un guide évolutif. Un [comité de suivi](#) a été mis en place à l'automne 2025, afin d'assurer un accompagnement continu et de veiller aux suivis ainsi qu'aux ajustements nécessaires au fil du temps. L'objectif est de rendre ces démarches plus simples et plus claires pour les responsables d'installation, leurs collègues sur place et la direction, afin que tous disposent d'une meilleure compréhension des éléments à préciser ou à ajuster selon les besoins et la réalité du milieu.

Il convient de préciser que ce guide s'adresse principalement aux milieux hors hospitaliers ou hors hébergement qui eux disposent de modes de fonctionnement particuliers. Toutefois, l'ensemble des milieux de notre organisation peut néanmoins s'inspirer des principes et des recommandations présentés, notamment pour la compréhension des rôles et responsabilités des directions de soutien, de la gestion de certaines catégories de dépenses comme les espaces communs, de la papeterie ou encore des outils proposés dans ce guide. Il revient à chaque milieu d'appliquer les principes de ce guide avec discernement, en les adaptant à leur propre réalité organisationnelle.

1.1. Composition du comité de suivi

La composition du comité de suivi est déterminée une fois par année lors d'un comité de concertation des directeurs adjoints (CCDA). Le comité doit inclure des représentants de la Direction des services techniques (DST), de la Direction de la logistique (DL), de la Direction des ressources financières (DRF), d'une Direction des activités hospitalières (DAH), ainsi qu'au moins deux directions cliniques. Cette représentativité vise à assurer une diversité de points de vue et une gestion concertée des enjeux liés au rôle de responsable d'installation.

Vous trouverez la section [Structure de gouvernance](#) pour vous y référer au besoin.

2. Rôles et responsabilités du responsable d'installation

Dans une démarche qui s'inscrit dans la volonté de l'organisation et de Santé Québec (SQ) d'assurer une présence structurante sur chaque installation fréquentée par la clientèle et le personnel, le rôle de responsable d'installation représente un pilier important au bon fonctionnement des lieux. Bien que cette responsabilité soit importante, elle ne retire rien à l'engagement continu des autres gestionnaires ni à la vigilance du personnel en poste. Le responsable d'installation ne doit donc pas être perçu comme la seule personne à devoir tout régler sur place, mais plutôt comme le chef d'orchestre annuel, assurant la cohésion et l'harmonisation des grandes lignes du fonctionnement de l'installation.

Il est donc primordial de reconnaître que la responsabilité du bon fonctionnement de l'installation est partagée entre le responsable d'installation et l'ensemble des gestionnaires ayant des équipes sur place. Chaque gestionnaire demeure responsable de la gestion quotidienne de son personnel et du traitement des problématiques qui peuvent survenir au sein de ses effectifs. À titre d'exemple, il revient à chacun d'intervenir lorsqu'un usager contrevient aux règles, comme fumer à l'entrée ou de soumettre une requête Octopus en cas de bris dans le bâtiment. Cette approche favorise une gestion collective, où le soutien mutuel entre les gestionnaires et le personnel contribue à maintenir un environnement sain, sécuritaire et fonctionnel pour tous.

Les directions de soutien, tout comme les autres directions cliniques présentes sur l'installation, jouent un rôle essentiel en accompagnant le responsable d'installation dans ses démarches et dans la réalisation des diverses actions requises pour le bon fonctionnement des lieux. Leur implication ne se limite pas à un simple soutien ponctuel : elles participent activement et de façon concertée à la gestion efficace des enjeux quotidiens, à la résolution des problématiques qui peuvent survenir et à l'amélioration continue des pratiques. Cette collaboration, basée sur la complémentarité des expertises et le partage des responsabilités, permet de renforcer la capacité collective à répondre aux besoins variés de l'installation et à relever les défis au jour le jour.

Les rôles et responsabilités du responsable d'installation se déclinent ci-après en quatre (4) volets. Un document synthèse des rôles et responsabilités des responsables d'installations est disponible en cliquant sur le lien suivant : [Responsables d'installation - Rôles et responsabilités](#).

- Assurer la vigie sur la qualité de l'environnement;
- Relayer l'information;
- Favoriser un environnement sécuritaire;
- Agir comme personne-ressource.

Lien vers la page Intranet : [Responsable d'installation](#)

Il importe également de mentionner que le présent guide de soutien, tout comme le comité chargé de son suivi, s'inscrit dans une volonté constante d'amélioration des pratiques liées au rôle du responsable d'installation. Les apprentissages tirés des expériences vécues par les responsables d'installation, qu'elles aient été positives ou source de défis, sont essentiels à l'enrichissement de ce guide. Ce dernier se veut une première mouture, évolutive et dynamique, appelée à être bonifiée au fil du temps grâce aux retours du terrain, afin de répondre le plus adéquatement possible aux réalités changeantes et aux besoins concrets des milieux. À cet égard, une appréciation formelle de ce guide sera planifiée, afin de recueillir ces éléments et d'alimenter les travaux du comité de suivi, ainsi que l'amélioration continue du guide au fil du temps.

2.1. Mécanisme de gestion des litiges

En cas de litige ou de situation nécessitant une décision particulière, le responsable d'installation doit d'abord porter la situation à l'attention de son supérieur et de son directeur. Par la suite, il devra le ramener au [noyau exécutif du comité de suivi](#) pour analyse, afin de déterminer l'instance la plus appropriée pour le résoudre : le CCDA, le comité de suivi ou toute autre instance pertinente. Ce mécanisme vise à assurer une gestion transparente, équitable et concertée des situations complexes ou conflictuelles.

2.2. Visites de fournisseurs et inspections

Afin d'assurer une gestion cohérente et sécuritaire des interventions externes sur les installations, il est important de préciser les responsabilités du responsable d'installation concernant l'accueil des fournisseurs, des inspecteurs ou des représentants municipaux. Le responsable d'installation n'a pas l'obligation d'accompagner systématiquement les personnes qui se présentent sur place pour des inspections ou des interventions techniques. Toutefois, certaines balises doivent être respectées.

Communication avec la DST

La Direction des services techniques (DST) demeure l'instance responsable d'informer les gestionnaires et les responsables d'installation des visites planifiées de fournisseurs, sous-traitants ou représentants municipaux.

Lorsque des personnes se présentent sans que la DST ait informé le responsable d'installation, il est recommandé de rediriger ces visiteurs et de leur demander de communiquer avec la DST avant toute intervention.

Cette mesure vise à maintenir la cohérence des interventions, à éviter les risques liés à des actions non planifiées et à assurer la traçabilité des personnes circulant dans les installations.

Distinction entre visites planifiées et imprévues

Interventions urgentes et imprévues (ex. : plombier appelé pour une fuite ou un bris) : Dans ces situations, la DST peut ne pas avoir été avisée. Le responsable d'installation peut permettre l'accès, afin de résoudre l'urgence, tout en informant la DST dès que possible.

Visites planifiées de la Ville ou d'autres instances externes (ex. : inspection réglementaire, travaux municipaux, relevés techniques) : Ces visites doivent être coordonnées par la DST, qui est responsable d'être présente ou de mandater la bonne ressource.

Cas particulier : préventionnistes de la Ville et CNESST

Les préventionnistes municipaux (ex. : service incendie) ainsi que la CNESST disposent d'un droit légal d'accès aux installations dans le cadre de leurs mandats. Le responsable d'installation ne peut pas refuser l'accès.

Au besoin, le responsable d'installation peut agir à titre d'agent de liaison entre les différents gestionnaires d'une même installation, notamment lorsqu'un inspecteur de la CNESST émet une dérogation touchant plusieurs services.

Lorsqu'une visite survient, afin de valider la situation ou d'obtenir du soutien :

- Préventionniste du service incendie : le gestionnaire doit communiquer avec le Service de la prévention incendie au 450 635-4779, poste 382243 ou par courriel à prevention.incendie.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca;
- Inspecteur de la CNESST : le gestionnaire doit communiquer avec le Service de prévention, promotion et mieux-être au travail au 450 699-7901, poste 4827 ou par courriel à ssmet.prevention.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca;
- Autre type d'intervenant : le gestionnaire doit transmettre une requête Octopus aux services techniques.

2.3. Valise de garde et application Id.Écho

Les gestionnaires doivent s'assurer que leurs informations sont à jour dans la valise de garde, incluant leur nom, leurs coordonnées et toute information nécessaire pour permettre un contact rapide. Cette mise à jour doit être effectuée à chaque changement d'information personnelle, afin de garantir que les bonnes personnes puissent être rejointes en cas de besoin.

Cette démarche assure une communication fluide entre les équipes de garde et les gestionnaires responsables, particulièrement importante dans les situations nécessitant une intervention rapide.

Il est important de distinguer la portée des deux outils actuellement utilisés dans l'organisation :

Valise de garde

- Sert uniquement à joindre les gestionnaires;
- Contient les informations nécessaires à la coordination des interventions et aux communications urgentes liées à la gestion des installations.

La plupart des textos sont générés pour les installations touchées par une situation comme un avis d'ébullition, une coupure d'eau, une panne d'électricité ou une panne de télécommunication. Lors de la mise à jour de votre fiche, il est donc important de sélectionner les installations pour lesquelles vous avez des services. Toutefois, certains messages sont diffusés à l'ensemble des gestionnaires, par exemple lors d'un épisode de chaleur extrême.

Si vous avez des questions au sujet de la valise de garde ou si vous ne recevez pas les messages diffusés, n'hésitez pas à communiquer avec la CMUSC : musc.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca.

Application Id.Écho

- Sert au transfert d'informations générales aux employés, à la diffusion d'avis ou d'alertes générales;
- N'a pas le même objectif que la valise de garde.

Ainsi, même si Id.Écho est un outil de communication essentiel, il ne remplace pas la valise de garde.

[Une application que tous devraient télécharger! | Intranet du CISSS de l...](#)

3. Budget à la performance

Le budget à la performance constitue le principe fondamental qui guide la répartition des dépenses selon les différentes unités de mesure propres à chaque secteur, comme il est défini dans le manuel de gestion de la performance du MSSS. Ce système vise à assurer que chaque secteur assume les coûts liés à ses activités spécifiques, tout en rendant transparents les critères de partage des dépenses. Le présent guide a donc pour objectif premier de respecter cette logique de répartition en précisant quelles charges demeurent sectorielles et lesquelles sont communes, souvent confiées jusque-là à la responsabilité des responsables d'installation.

Pour les besoins communs, comme les chaises de salles d'attente, les micro-ondes ou les toiles de projecteur, utilisés par plusieurs programmes au sein d'une même installation, une certaine confusion régnait quant au partage des coûts. Ces dépenses doivent être mieux réparties et suivies, non seulement selon l'utilisation réelle de chaque secteur ou programme impliqué, mais aussi en respect des catégories de dépenses dans lesquelles elles doivent être imputées (par exemple, un renouvellement d'équipement ne devrait pas être affecté au budget d'exploitation, mais bien à la catégorie appropriée prévue à cet effet).

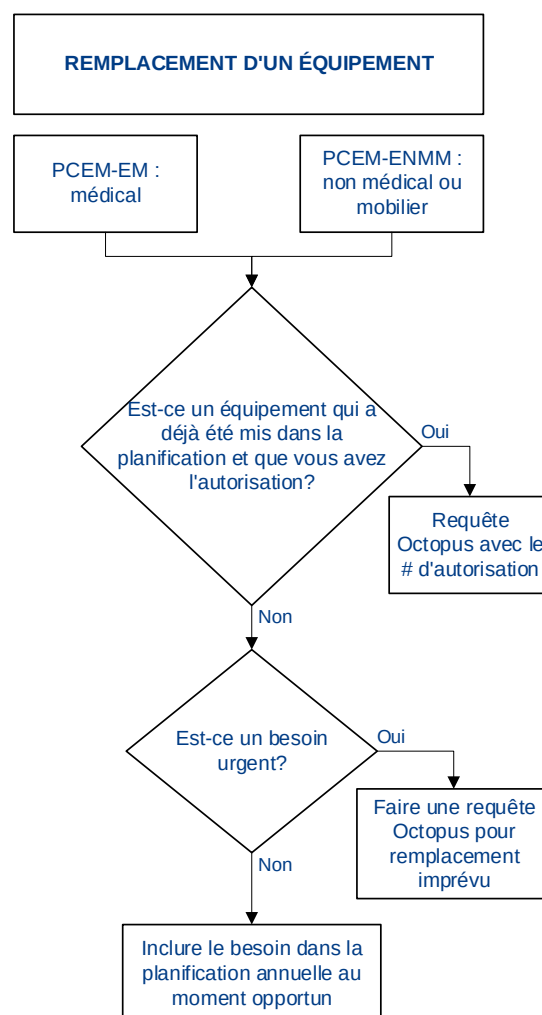
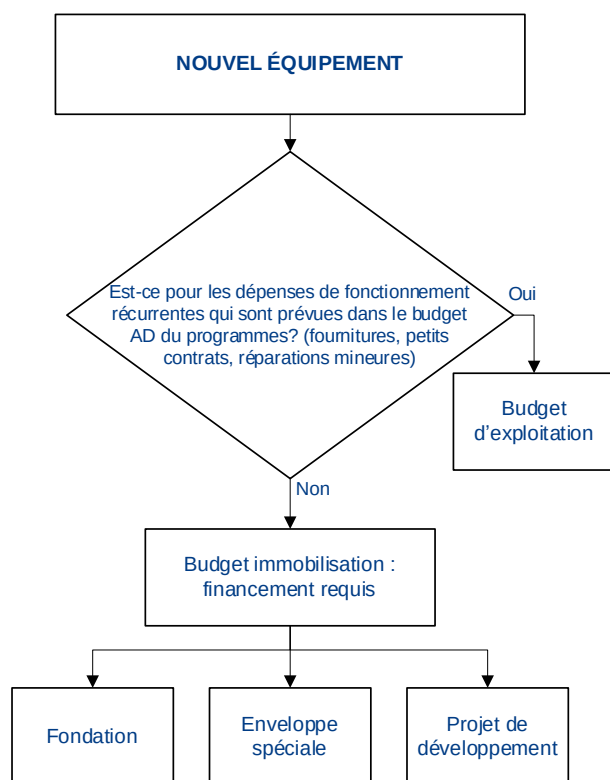
Par ailleurs, nous sommes tous dans un contexte budgétaire limité qui nous amène à faire des choix et à établir des priorités. Les demandes, qu'elles relèvent du fonctionnement, de l'immobilisation ou de besoins ponctuels, doivent être soumises à une priorisation rigoureuse selon les priorités organisationnelles, les critères d'admissibilité et les budgets disponibles. Ainsi, le dépôt d'une demande ne garantit pas automatiquement son approbation ou son financement.

4. Fonctionnement lors d'un ajout ou d'un remplacement

Il est important de préciser que le processus lié à la gestion des dépenses doit être respecté en fonction de la nature du besoin : qu'il s'agisse d'un développement, c'est-à-dire l'ajout d'un nouvel équipement ou d'un renouvellement d'équipement déjà existant.

Le schéma présenté vise à clarifier les deux cheminements possibles : d'une part, l'ajout d'un nouvel équipement ; d'autre part, le renouvellement d'un équipement existant. Cette distinction permet aux responsables d'installation de suivre précisément la démarche appropriée selon le type de besoin, tout

en reconnaissant que la responsabilité des dépenses ne repose pas sur une seule personne, mais exige une gestion concertée et transparente.



5. Outils

Pour voir des exemples par catégorie, consultez la liste : [DépensesResponsablesInstallations.pdf](#)

Vous souhaitez partager un bon coup, soulever un enjeu ou vous demeurez avec un questionnement? Le comité de suivi vous invite à remplir ce [Forms](#). Un membre du [noyau exécutif du comité de suivi](#) communiquera par la suite avec vous pour vous orienter, selon le besoin. Ce formulaire vise à recueillir vos observations, vos besoins ou vos réussites, afin d'alimenter l'amélioration continue du guide et des processus entourant le rôle de responsable d'installation.

6. Budget d'exploitation de programme (autres dépenses)

Ce sont les dépenses courantes liées au bon fonctionnement du service ou du programme. Elles couvrent les besoins réguliers du quotidien :

- Fournitures de bureau, de papeterie ou de soins;
- Entretien usuel;
- Petits achats non durables.

Ces dépenses sont payées à même le budget d'exploitation du programme concerné.

6.1. Papeterie

Bien que les dépenses de papeterie soient d'ores et déjà prévues dans le budget à la performance de chaque secteur sous la catégorie « autres dépenses - nature papeterie », la réalité sur le terrain démontre que, pour faciliter les commandes et la gestion de l'inventaire, il est fréquent que certaines installations regroupent ces achats sous la responsabilité d'un secteur ou d'une personne précise. Cette pratique logistique, bien qu'efficace dans le quotidien, ne favorise toutefois pas, en contexte de planification budgétaire à la performance, une ventilation adéquate des coûts par centres d'activités selon les unités attendues pour chaque secteur. Pour concilier la simplicité des commandes et la rigueur de gestion financière, nous vous proposons une approche simplifiée qui répond à la saine gestion tout en respectant la réalité opérationnelle observée dans nos milieux.

En conséquence, l'intégration du logiciel Papercut avec les imprimantes Xerox permet désormais une ventilation précise des dépenses de papeterie selon l'utilisation réelle de chaque intervenant et leur centre d'activités respectif. Trois méthodes de répartition des coûts sont proposées et varient selon l'équipement disponible sur chaque installation :

- Dans les installations équipées d'imprimantes Xerox, la répartition se fait selon la consommation réelle de chaque employé, grâce aux données Papercut;
- Dans les installations sans imprimantes Xerox, la facture de papeterie est répartie au prorata du nombre d'employés par direction présent dans l'installation;
- Dans les installations où l'on retrouve à la fois des imprimantes Xerox et d'autres modèles, l'approche hybride s'applique : la consommation liée aux Xerox est ventilée selon Papercut, alors que celle des autres appareils est répartie au prorata des employés.

Il est important de préciser que la répartition des coûts ne sera pas effectuée à toutes les périodes, mais bien à la fin de l'année financière, avec le soutien de la Direction des ressources financières. Pendant l'année, le responsable d'installation absorbera la dépense liée à la papeterie, laquelle sera ensuite répartie au terme de l'exercice financier selon l'équipement disponible dans l'installation, donc selon l'une des trois options mentionnées ci-dessus. Cette approche assure une allocation plus juste des coûts, adaptée aux outils en place sur chaque installation.

Afin d'assurer une identification claire et centralisée de la dépense au sein du centre d'activités, le responsable d'installation devra, dès son entrée en fonction, fournir le code d'imputation associé à la papeterie. Cette démarche garantit que toutes les dépenses seront enregistrées sous une seule rubrique, facilitant ainsi leur répartition annuelle selon la méthode appropriée et assurant la transparence et la rigueur dans la gestion financière du secteur.

Par ailleurs, avec la proposition de rotation annuelle des responsables d'installation, le code budgétaire lié à la papeterie sera également mis à jour annuellement, afin que la dépense soit toujours attribuée au centre d'activités correspondant au responsable en poste lors de l'exercice financier.

6.2. Imputation des dépenses communes d'installation

Il n'existe pas de code d'imputation dédié pour les dépenses d'installation liées aux espaces communs. Ainsi, le responsable d'installation doit initialement recevoir et analyser ces dépenses, en collaboration avec les gestionnaires des équipes présentes à son installation, afin d'en valider la pertinence (priorisation) et la répartition. Par la suite et selon le coût de la dépense réalisée, la répartition des coûts s'effectue selon les modalités prévues.

7. Achats urgents et imprévus

Bien que la catégorisation des dépenses permette généralement de planifier les besoins, il peut arriver qu'un achat, qu'il s'agisse de matériel neuf ou du remplacement d'un équipement, doive être effectué rapidement, en raison d'une situation urgente ayant un impact direct sur le bon fonctionnement de l'installation ou du travail du personnel. Ces achats, dans la mesure du possible et dans une perspective de saine gestion, devraient être planifiés. Avant toute acquisition :

- Évaluer si l'achat peut être évité ou reporté (ex. : puis-je fonctionner temporairement à deux micro-ondes plutôt que trois);
- Vérifier s'il est possible d'emprunter, déplacer ou récupérer le matériel ailleurs (ex. : voir avec la DST, la DRIM, vos équipes, votre direction, etc.).

L'objectif est de miser sur une meilleure planification et de limiter autant que possible les achats ponctuels non prévus. Ainsi, il devient essentiel de respecter toutes les étapes de validation avant d'aller de l'avant avec un achat, car ces acquisitions, qui ne relèvent pas d'un renouvellement, mais bien d'un développement, exigent d'identifier un budget spécifique. Cette démarche garantit une utilisation réfléchie des ressources et renforce la gestion responsable des investissements.

7.1. Tableau de suivi des achats urgents ou imprévus

Dans le cas où un achat ne peut être évité et qu'aucun fond de renouvellement n'est accessible pour répondre à l'urgence qui est signifiée au responsable d'installation, il devient important de bien documenter chacune de ces acquisitions imprévues. Cette démarche vise à assurer un suivi rigoureux et à améliorer continuellement nos pratiques de gestion.

Le responsable d'installation est chargé de colliger, dans le tableau prévu à cet effet, toutes les informations relatives aux achats urgents ou imprévus (description de l'achat, montant engagé, imputation budgétaire, justification). Par la suite, le [comité de suivi](#) analysera ces éléments deux fois par année, afin d'apporter, au besoin, des ajustements et de formuler des recommandations visant à améliorer le présent guide de suivi.

Par ailleurs, tout comme la méthode proposée pour le partage des coûts de la papeterie (se référer à [6.1 Papeterie](#)), il est important de préciser que les dépenses urgentes ou imprévues, bien qu'assumées temporairement par le responsable d'installation, seront non seulement analysées par le comité de suivi, mais également réparties en fin d'année financière. Cette répartition se fera de manière égale entre les directions présentes dans l'installation, puisque ces charges ne doivent pas être portées uniquement par la gestion locale, mais partagées équitablement selon l'utilisation réelle des ressources.

Pour accéder au tableau : [ResponsableInstallation_Achats urgents ou imprévus](#)

8. Budget d'immobilisation

Les immobilisations sont des achats importants et durables, amortis sur plusieurs années.

Les immobilisations représentent des achats importants réalisés dans une organisation, comme du mobilier, de l'équipement spécialisé ou des travaux d'aménagement. Ce principe d'achat amortissable signifie que le coût de ces biens n'est pas comptabilisé en une seule fois dans les dépenses de l'année d'acquisition. Au lieu de cela, leur valeur est répartie sur plusieurs années, selon leur durée de vie utile estimée. Par exemple, un frigo médical ou un lève-personne acquis en 2025 verra son coût progressivement intégré au budget sur 5, 10 ou 15 ans, selon les normes établies. Cette approche permet de mieux refléter l'utilisation réelle des biens dans la gestion financière, d'assurer une planification rigoureuse du remplacement et d'éviter des impacts budgétaires ponctuels trop importants lors de l'achat initial.

Exemples :

- Mobilier;
- Équipement (lève-personne, frigo biomédical, micro-ondes, etc.);
- Travaux (rénovations, aménagements).

Financement requis pour du développement : fondation, enveloppe spéciale ou projet de développement.

Par la suite, une fois achetés une première fois, ils sont intégrés aux processus de remplacement (PCEM-EM, PCEM-ENMM).

9. Plan de conservation des équipements et du mobilier (PCEM-EM / PCEM-ENMM)

Le PCEM-EM et le PCEM-ENMM est un plan triennal révisé chaque année, servant à gérer et planifier le remplacement : ce processus s'inscrit directement en lien avec le budget d'immobilisation, car l'achat de ces équipements est amorti sur plus d'une année. Ainsi, selon la durée de vie utile anticipée pour chaque type d'équipement, la planification du renouvellement doit être réalisée de façon rigoureuse pour assurer le maintien du parc et respecter les obligations budgétaires :

- D'équipement médical (PCEM-EM);
- D'équipement non médical et mobilier (PCEM-ENMM).

Ce plan est géré dans le système Actifs+ Réseau, selon les critères de Santé Québec. Le remplacement doit respecter la durée de vie et les normes de coût établies. Les remplacements sont financés par l'enveloppe du PCEM et le budget est basé sur le parc d'équipement selon l'« Inventaire national ».

10. Demandes de modification mineure (DMM)

Les DMM sont des demandes d'adaptation fonctionnelle qui :

- Visent à améliorer l'usage des locaux à des fins cliniques;
- Sont déposées par les directions concernées, en continu;
- Sont priorisées deux fois par année;
- Sont réalisées selon la disponibilité budgétaire;
- Sont généralement de moins de 2 000 \$.

Non admissibles :

- Réparations d'éléments existants ou entretien courant qui sont prévus dans le budget d'opérations courantes de la DST, de la DL (si plan d'entretien prévu) ou du programme;
- Toute demande qui s'apparente à un projet immobilier majeur n'est pas admissible.

11. Rôles et responsabilités des directions ou des services

Dans le contexte des besoins variés liés à l'acquisition, au renouvellement ou à la réalisation de travaux, chaque direction ou service, possède une expertise spécifique permettant à tous les gestionnaires de mieux orienter leurs demandes ou besoins particuliers. La liste ci-dessous n'est pas exhaustive; il s'agit d'un aperçu des rôles et des responsabilités de chacune des directions ou services, pensée pour soutenir le responsable d'installation dans la gestion efficace des différentes demandes touchant son installation.

11.1. Direction des ressources informationnelles (DRIM)

- Soutien pour déterminer le choix de l'équipement technologique (imprimante, portable, etc.);
- Réalisation de projets de ressources informationnelles (RI);
- Assure l'accès, le bon fonctionnement, l'évolution et la sécurité des RI;
- Structure des requêtes : [Structure des requetes.pdf](#).

[Direction des ressources informationnelles de la Montérégie | Intranet d...](#)

11.2. Direction des services techniques (DST)

Les installations matérielles s'occupent de :

- Fonctionnement des bâtiments, incluant le lien avec les propriétaires;
- Gestion du cléage incluant l'émission, la reproduction, le contrôle et le remplacement des clés;
- Entretien, réparation, préventif et correctif, incluant la coordination avec les sous-traitants (plombiers, électriciens, etc.).

Les immobilisations s'occupent de :

- Utilisation des locaux;
- Remplacement des équipements non médicaux et du mobilier (PCEM-ENMM);
- Analyses et de la réalisation de projets de construction (rénovation, construction, etc.).

L'hygiène-salubrité ou la buanderie s'occupe de :

- Nettoyage, désinfection, grand ménage, extermination;
- Gestion de la récupération, des ordures et des déchets biomédicaux;
- Changements de matelas.

Le développement durable s'occupe de :

- Adoption de pratiques organisationnelles qui sont en concordance avec la politique de développement durable et santé environnementale;
- Plan d'action triennal visant à concrétiser les engagements et les objectifs de la politique de développement durable et santé environnementale.

Pour ce qui est des bureaux polyvalents :

- Les équipements informatiques doivent être au nom de l'adjoint au directeur de la DST – Volet immobilisations. En cas de bris, veuillez remplir une requête Octopus à la DRIM (technologies de l'information).
- En cas de bris d'un équipement (ex. : chaise ou mobilier), veuillez remplir une requête Octopus aux services techniques, plus spécifiquement aux installations matérielles, pour une réparation.
- Pour un achat ou un remplacement imprévu d'un équipement, la requête Octopus doit être effectuée aux achats.
- Dans le cadre de la planification annuelle du PCEM-ENMM, l'inscription des équipements et du mobilier, qui sont désuets, doit être effectuée en collaboration avec les installations matérielles par le responsable d'installation.

[Direction des services techniques | Intranet du CISSS de la...](#)

[Requête Octopus | Intranet du CISSS de la Montérégie-Ouest](#)

11.3. Direction de la logistique (DL)

Le service d'entreposage-distribution s'occupe du :

- Réapprovisionnement des fournitures.

Le service des achats s'occupe de :

- Gestion des réquisitions GRM;
- Suivis des commandes aux fournisseurs;
- Planification de la livraison des commandes.

Le service du génie biomédical s'occupe de :

- Entretien préventif et réparations des équipements médicaux;
- Acquisition des nouveaux équipements médicaux;
- Remplacement d'équipements médicaux.

Le service du transport externe s'occupe de :

- Gestion des demandes de déménagement;
- Messagerie et courrier interne.

Le service des technologies multimédias et audiovisuelles s'occupe de :

- Gestion et soutien des équipements audiovisuels.

[Direction de la logistique | Intranet du CISSS de la Montérégie-Ouest](#)

11.4. Coordination des mesures d'urgence et de la sécurité civile (CMUSC)

La prévention incendie s'occupe de :

- Inspections des équipements de protection incendie (extincteurs, lumières d'urgence, alarmes, gicleurs, etc.);
- Visites de conformité dans les installations;
- Recommandations sur les bonnes pratiques;
- Lien avec les services incendie locaux.

Les mesures d'urgence s'occupent de :

- Élaboration et diffusion des supports d'information (SIMU);
- Trousse d'urgence et boîtes à clés de pompiers;
- Procédures des panneaux d'alarme incendie;
- Planification des exercices d'évacuation.

La sécurité s'occupe de :

- Agents de sécurité;
- Contrôle d'accès (jetons bleus ou carte d'accès);
- Systèmes d'intrusion et bouton panique;
- Horaire d'ouverture/fermeture des portes;
- Casiers pour employés/étudiants (*seulement dans les hôpitaux et MDA*);
- Boutons panique, caméras de surveillance;
- Application de la Loi sur le tabac;
- Gestion des vols de matériel.

[Coordination de la sécurité, de la prévention incendie, des mesures et d...](#)

11.5. Service de prévention, promotion et mieux-être au travail (PPMET)

- Rôle-conseil en prévention;
- Application des programmes de santé au travail;
- À venir : gestion des trousse de premiers soins.

[Service de prévention, promotion et mieux-être au travail | Intranet du...](#)

11.6. Norme d'objet de courriel – RESPONSABLE INSTALLATION

Afin d'assurer une meilleure traçabilité et une gestion efficace des communications liées au rôle de responsable d'installation, tous les courriels en lien avec ce rôle doivent débiter par l'objet « RESPONSABLE INSTALLATION :> », suivi du sujet du courriel.

Exemples :

- RESPONSABLE INSTALLATION : Avis de fermeture partielle – 2e étage;
- RESPONSABLE INSTALLATION : Demande de suivi – intervention DST;
- RESPONSABLE INSTALLATION : Nouvelle rotation – mise à jour.

Pourquoi utiliser cette mention?

L'utilisation systématique de cette structure permet :

- Au responsable d'installation d'identifier rapidement les communications prioritaires;
- Aux gestionnaires de créer une règle Outlook, afin de mettre ces courriels en évidence (voir la section [Suggestions et idées](#));
- D'harmoniser les pratiques et d'éviter que des messages soient manqués dans des boîtes courriel souvent très sollicitées.

Par ailleurs, la technicienne en administration à la DST, Sonia Bricault, a créé un groupe de distribution Outlook « CISSSMO - Responsables d'installation », regroupant l'ensemble

des responsables d'installation. Ce groupe peut être utilisé lors de communications destinées à tous.

Pour toute modification à ce groupe ou à la liste des responsables d'installation, il est requis de communiquer avec elle.

12. Rotation des responsables d'installation

Nous reconnaissons pleinement que, bien que la responsabilité de responsable d'installation soit partagée avec les directions de soutien et les autres directions présentes, elle peut néanmoins représenter une charge additionnelle non négligeable pour le gestionnaire en fonction. Afin d'assurer une répartition juste et équitable de cet engagement, il est proposé d'instaurer une rotation annuelle de cette responsabilité, chaque mois d'avril, entre les gestionnaires ayant des équipes présentes dans l'installation. Il est toutefois important de préciser que cette rotation n'est pas obligatoire si elle est jugée non pertinente ou à adapter selon la pertinence pour chaque installation. Ainsi, il est possible que la responsabilité demeure confiée à une même direction, notamment lorsque celle-ci est la seule présente dans une installation, selon le contexte et les besoins propres à chaque installation.

Cette approche de rotation permettra non seulement de distribuer équitablement la tâche, mais aussi de multiplier les points de vue et les expériences partagées. Ainsi, le comité de suivi pourra apporter des ajustements et effectuer un suivi plus nuancé, enrichi par la contribution de plusieurs gestionnaires ayant assumé ce rôle, ce qui favorisera une adaptation plus fine aux besoins du terrain.

Pour ce faire, un tableau par installation a été créé, afin de colliger les noms des gestionnaires actuellement en fonction, tout en permettant d'y consigner la rotation annuelle réalisée ainsi que celle à venir. Il est important de préciser que la responsabilité de responsable d'installation reviendra toujours à une ou à un gestionnaire. Cet outil vise à assurer une transparence et un suivi rigoureux dans l'attribution des responsabilités, facilitant ainsi la planification et l'équité au sein des équipes de gestion.

Nous sommes également conscients que certains gestionnaires supervisent des équipes réparties sur plus d'une installation. Dans ces situations, il revient au gestionnaire concerné de convenir, en collaboration avec ses collègues, des modalités de la rotation annuelle, afin d'éviter qu'une charge excessive ne repose sur une même personne pour plusieurs installations au cours d'une même année. À ce jour, aucune règle officielle n'est établie à cet égard. Toutefois, le comité de suivi, à la lumière des apprentissages tirés de l'expérience, pourrait juger pertinent de préciser ces modalités au besoin.

Il importe de préciser que la rotation annuelle de la responsabilité ne signifie pas qu'il est interdit d'assumer la gestion de plus d'une installation au cours d'une même année. En effet, si les installations en question sont de petite taille et qu'il est réaliste de concilier ces responsabilités, cela demeure possible. Le jugement professionnel ainsi que les échanges ouverts avec les collègues sont essentiels pour bien évaluer la situation et prendre une décision appropriée selon les circonstances.

De plus, le fait qu'un gestionnaire ait un nombre restreint de membres du personnel présents sur une installation ne l'exclut pas pour autant de la responsabilité liée à cette installation. L'engagement envers la gestion du milieu demeure, peu importe la taille de l'équipe ou de l'installation concernée. L'idée derrière cette démarche est de répartir cette tâche entre tous les gestionnaires de notre organisation.

Par ailleurs, il est primordial que chaque direction, qu'elle soit clinique ou administrative, procède annuellement à la validation de la répartition des responsables d'installation. Au besoin, elle peut discuter avec les autres directions présentes, afin de s'assurer que cette répartition demeure équitable et harmonieuse. Cette démarche permet à un gestionnaire de solliciter l'appui de sa direction, au besoin, pour positionner cette responsabilité de façon concertée.

La mise en place de cette rotation, en lien avec le calendrier établi, demeure sous la responsabilité de la direction à laquelle appartient le gestionnaire appelé à devenir responsable d'installation. Chaque direction conserve ainsi la latitude de mandater le gestionnaire qu'elle juge le plus approprié pour assumer cette fonction, tout en respectant le principe de rotation et d'équité entre les gestionnaires.

Pour accéder à l'outil de rotation : [Outil de rotation - Responsable d'installation.xlsx](#)

12.1. Changement imprévu de responsable en cours de mandat

En cas de changement imprévu de responsable d'installation durant l'année, il est essentiel d'assurer une transition harmonieuse. La direction à laquelle appartient le gestionnaire concerné devient responsable de faciliter le changement et la négociation avec ses collègues des autres directions présentes dans l'installation. Cette démarche vise à garantir la continuité des opérations, à soutenir le nouveau responsable dans sa prise de fonction et à maintenir l'équité dans la répartition des responsabilités.

13. Conclusion

En somme, ce guide constitue une première étape vers une définition claire et évolutive de la responsabilité de l'installation, ouvrant la voie à des ajustements futurs et à une meilleure compréhension partagée entre tous les membres impliqués. Ainsi, le responsable d'installation est appelé à assurer une gestion transparente et conforme, en étroite collaboration avec les instances et collègues concernés.

En complément à ce guide, le comité de suivi joue un rôle central dans l'application et le suivi des responsabilités. À l'instar du volet financier dédié au respect des bonnes pratiques dans l'imputation des dépenses, le comité de suivi assume la responsabilité d'un suivi rigoureux et structuré. Il ne se limite pas à effectuer un simple contrôle administratif : il analyse et traite les éléments qui émergent des informations transmises par les responsables d'installation. Parmi ces éléments, figure le partage des dépenses, pour lequel le comité porte une attention particulière aux situations soulevant des questionnements ou préoccupations. Cette démarche garantit que toute interrogation relative à la répartition des ressources ou à la gestion des fonds soit abordée avec transparence et équité.

Par ailleurs, le comité de suivi élargit son mandat à toutes les dimensions pertinentes à la bonne gestion des installations, qu'il s'agisse d'enjeux organisationnels, de besoins spécifiques exprimés par les gestionnaires ou de recommandations d'amélioration. Son objectif est d'apporter un accompagnement évolutif et d'assurer la circulation de l'information, afin d'adapter les processus en fonction des réalités vécues sur le terrain. Grâce à cette dynamique collaborative, le comité de suivi peut proposer des ajustements, formuler des pistes de solution et veiller à une adaptation continue des pratiques organisationnelles.

De plus, il importe de souligner que le comité de suivi veille également à prendre en compte les attendus de Santé Québec concernant la définition du rôle de responsable d'installation. Les précisions et recommandations qui seront formulées par Santé Québec seront intégrées aux travaux et aux suivis du comité de suivi. Cette intégration permettra de s'assurer que la compréhension du rôle et des responsabilités du responsable d'installation soit harmonisée et conforme aux orientations provinciales, tout en favorisant une évolution cohérente des pratiques dans l'ensemble des installations.

14. Structure de gouvernance

La gouvernance du comité de suivi repose sur trois instances complémentaires, organisées selon leur niveau de responsabilité et de mobilisation.

14.1. Noyau exécutif du comité de suivi

Rôle

- Instance décisionnelle et de pilotage;
- Assure la cohérence et le suivi stratégique des travaux du comité.

Mandats principaux

- Orienter les travaux du comité;
- Valider les décisions structurantes;
- Trancher en cas d'enjeu ou de blocage.

Composition

- Ysabelle Marleau, directrice adjointe des programmes DI-TSA et DP, DPD;
- Alexandra Champagne, chef administratif de proximité, DPD;
- Patrice Brunet, directeur adjoint de la direction des services techniques, DST;
- Dominique Lécuyer, directrice adjointe des services de soutien à domicile et de la gériatrie (DSSADG).

Le noyau exécutif est un sous-groupe permanent du comité de suivi.

14.2. Comité de suivi

Rôle

- Instance opérationnelle et de coordination;
- Assure le suivi de l'avancement, la mise en œuvre des décisions et la coordination des actions.

Mandats principaux

- Suivre l'avancement des travaux du comité;
- Identifier les enjeux et proposer des ajustements;
- Coordonner les actions entre les secteurs;
- Préparer les éléments à soumettre au noyau exécutif.

Composition

- Ysabelle Marleau, directrice adjointe des programmes DI-TSA et DP, DPD;
- Alexandra Champagne, chef administratif de proximité, DPD;
- Patrice Brunet, directeur adjoint de la direction des services techniques, DST;
- Joannie Paradis, directrice adjointe de la logistique (DL);
- Nancy Denault, chef de programmes Soins infirmiers jeunesse/Santé publique et hygiénistes dentaires (DPJASP);
- Dominique Lécuyer, directrice adjointe des services de soutien à domicile et de la gériatrie (DSSADG);

- Marie-France Dallaire, directrice adjointe des ressources financières (DRF);
- Carole Ducharme, directrice adjointe des activités hospitalières – Hôpital du Suroît et Hôpital Barrie Memorial (DAH-HDS-HBM);
- Linda Lefrançois, coordonnatrice Services courants extrahospitaliers et de la gestion des CLSC, par intérim (DACCESS).

Le comité de suivi inclut le noyau exécutif et constitue l'instance centrale de gouvernance.

14.3. Comité consultatif

Rôle

- Instance d'expertise et de consultation;
- Mobilisée au besoin pour enrichir la réflexion, valider certaines orientations ou éclairer des enjeux spécifiques.

Mandats principaux

- Fournir une expertise terrain;
- Émettre des avis et recommandations;
- Contribuer à l'analyse de situations complexes.

Composition

- Ysabelle Marleau, directrice adjointe des programmes DI-TSA et DP, DPD;
- Alexandra Champagne, chef administratif de proximité, DPD;
- Patrice Brunet, directeur adjoint de la direction des services techniques, DST;
- Lysandre Gagnier-Kane, coordonnatrice des programmes Santé mentale, Services sociaux généraux et populations vulnérables, Services de psychiatrie légale (DPSMD);
- Liliane Desgroseillers, chef des soins infirmiers 1^{re} ligne - Jardins-Roussillon par intérim (DAH-HAL);
- Mireille Benoit, chef de service UMF, enseignement médical et recherche (DSPEM);
- Noémie Joseph-Blais, chef de programme - programmes spécialisés déficience motrice (DM) et déficience du langage (DL) 7 ans et plus (DPD);
- Manon Léger, chef de programme soutien à domicile (DSSADG).

Le comité consultatif n'est pas permanent : il est mobilisé selon les besoins du comité de suivi ou du noyau exécutif.

15. Suggestions et idées

Cette section vise à rassembler des pratiques simples, efficaces et déjà utilisées dans plusieurs installations, afin de faciliter le travail du responsable d'installation et d'améliorer la fluidité des opérations au quotidien.

15.1. Trousse pour le responsable d'installation

La trousse du responsable d'installation regroupe trois outils simples, pratiques et complémentaires destinés à soutenir le gestionnaire dans l'ensemble de ses responsabilités tout au long de l'année. Elle vise à assurer une gestion harmonisée des installations, à faciliter la continuité lors des changements de responsables et à offrir un repère clair pour les tâches récurrentes ou critiques liées au rôle.

Ces documents ont été conçus pour être utilisés tant au quotidien que lors des périodes clés de l'année, notamment lors de la préparation de la rotation en avril. Ils permettent aussi de réduire la perte d'information, d'uniformiser les pratiques entre les installations et d'alléger la prise en charge des nouveaux responsables.

La trousse comprend :

Fiche de l'installation

Un outil essentiel qui regroupe en un seul endroit :

- Les directions présentes et le nombre d'employés par secteur;
- Les mécanismes de fonctionnement (ex. : papeterie, agent administratif, codes d'imputation);
- Les coordonnées importantes;
- Les liens vers la documentation pertinente.

Cette fiche est particulièrement utile pour la rotation annuelle et comme outil de référence rapide pour tous les gestionnaires présents dans l'installation.

Aide-mémoire annuel

Un document synthétique qui regroupe les activités à réaliser chaque trimestre. Cet aide-mémoire permet au responsable d'assurer un suivi des obligations tout au long de l'année.

Changement de responsable d'installation

Un outil facilitant une transition fluide lors de la rotation annuelle d'avril ou d'un changement imprévu. Il inclut :

- Un ordre du jour pour la rencontre de transfert en mars;
- Un modèle de courriel aux gestionnaires ayant des équipes dans l'installation;
- Une suggestion de rencontre optionnelle avec les gestionnaires au mois d'avril.

Ce document soutient la continuité, assure la clarté du rôle et permet une communication uniforme à travers les installations.

Ensemble, ces trois outils forment une trousse pratique et évolutive qui uniformise les pratiques, réduit les pertes d'information et soutient les responsables d'installation dans la gestion quotidienne de leur installation.

15.2. Création d'une équipe Teams regroupant les gestionnaires de l'installation

Il est suggéré de créer une équipe Microsoft Teams réunissant tous les gestionnaires présents sur l'installation, il est aussi suggéré d'ajouter leur soutien administratif.

Il est recommandé de désigner au moins deux propriétaires pour l'équipe Teams, idéalement en incluant un membre du soutien administratif, afin d'assurer la continuité des accès et de la gestion de l'équipe en cas de changement de personnel.

Ce canal commun permet notamment :

- De faciliter les échanges rapides lors de situations urgentes ou ponctuelles;
- De diffuser de l'information importante ou des mises à jour (pannes, fermetures temporaires, interventions techniques, etc.);
- De favoriser la collaboration entre les directions présentes dans l'installation;
- De réduire les échanges courriel fragmentés ou difficiles à suivre.

15.3. Centralisation des documents clés dans un dossier de l'équipe Teams commun

Pour optimiser le travail du responsable d'installation (surtout en contexte de rotation annuelle), il peut être utile de créer un dossier commun, accessible aux gestionnaires et au soutien administratif.

On y retrouverait :

- Les suivis d'achats urgents ou imprévus;
- Les demandes DMM déposées ou les projets en cours liés à l'installation;
- Les inspections sur la tenue des lieux;
- Les informations logistiques propres à l'installation (codes d'imputation, numéros d'urgence, plan de mesures d'urgence, etc.);
- Les éléments de transfert lors d'un changement de responsable.

Cela assure une continuité fluide d'une année à l'autre et limite les pertes d'information.

15.4. Gestion des télécopieurs – Réduction de la consommation de papier

Il est possible d'effectuer une requête Octopus à l'informatique, afin que les télécopies reçues sur un télécopieur physique soient automatiquement redirigées vers une adresse courriel générique.

Cette configuration offre plusieurs avantages :

- Le soutien administratif peut consulter les télécopies facilement, peu importe sa présence physique;
- Les documents sont centralisés, sécurisés et plus simples à redistribuer;
- La consommation de papier diminue;
- Le risque de perte de documents sensibles laissés sur un télécopieur est réduit.

15.5. Affichage temporaire lors d'une problématique signalée

Dans plusieurs installations, une pratique simple et efficace consiste à apposer une affiche temporaire lorsqu'une problématique a été signalée (ex. : toilette bouchée, abreuvoir défectueux, équipement hors service). Une fois qu'une requête Octopus a été effectuée, la personne qui a soumis la requête est encouragée à placer une affiche sur la porte ou l'appareil concerné pour informer les collègues que la situation est déjà prise en charge.

Cette méthode permet :

- D'éviter la duplication des requêtes;
- D'assurer une communication rapide auprès du personnel et des usagers;
- D'améliorer la fluidité des interventions techniques;
- De réduire les frustrations liées aux problèmes répétés non signalés.

Il est fortement suggéré :

- D'encourager le personnel à adopter cette pratique systématiquement;
- D'inclure une mention dans les courriels adressés aux équipes, afin de rappeler l'importance de placer l'affiche une fois la requête faite;

- De s'inspirer des installations où une affiche permanente dans chaque toilette indique clairement la marche à suivre (« En cas de problématique, veuillez faire une requête auprès de l'agente de votre secteur »).

Cette petite action contribue à une gestion plus proactive et efficace des problématiques courantes dans les installations.

15.6. Créer une règle dans Outlook (Web et lourd) pour mettre les courriels en couleur

Afin de faciliter la gestion des communications liées au rôle de responsable d'installation, il est recommandé aux gestionnaires de créer une règle dans Outlook pour mettre en évidence les courriels dont l'objet commence par « RESPONSABLE INSTALLATION ».

Procédure pour Outlook Web

1. Ouvrir Outlook Web;
2. Cliquer sur **Paramètres (engrenage)** en haut à droite;
3. Aller dans **Courrier** → **Mise en forme conditionnelle**;
4. Cliquer sur **Ajouter une règle**;
5. Nom de la règle : *Responsable installation*;
6. Condition : **L'objet contient** → RESPONSABLE INSTALLATION
7. Sélectionnez la couleur de la police → choisir une couleur (ex. : rouge ou bleu);
8. Enregistrer.

Procédure pour Outlook lourd

1. Ouvrir Outlook lourd;
2. Aller dans **Affichage** → **Paramètres d'affichage**;
3. Cliquer sur **Mise en forme conditionnelle...**;
4. Cliquer sur **Ajouter**;
5. Nom de la règle : Responsable installation;
6. Cliquer sur **Police** pour sélectionner la police, le style, la taille, l'effet et la couleur, puis appuyer sur Ok;
7. Cliquer sur **Condition...** : à Rechercher, ajouter RESPONSABLE INSTALLATION et à Dans, choisir champ Objet uniquement, puis appuyer sur Ok;
8. Appuyez de nouveau sur Ok;

Cette règle permet de colorer automatiquement les messages afin qu'ils se démarquent immédiatement dans la boîte courriel.

16. Historique du document

Guide de soutien pour le responsable d'installation au CISSS de la Montérégie-Ouest		
Rédigé par	Alexandra Champagne, chef administratif de proximité par intérim, DPD	2026-03-23
	Ysabelle Marleau, directrice adjointe DI-TSA et DP, DPD	
Consultations	Patrice Brunet, directeur adjoint de la direction des services techniques, DST	2026-02-09
	Comité de suivi	2026-02-09
	Responsables d'installation	2026-01-21
	Comité consultatif	2025-12-16
	Comité de concertation des directeurs adjoints (CCDA)	2025-10-29

Historique		
Adopté par	Comité de concertation des directeurs adjoints (CCDA)	2026-01-21
Commentaires		

