

Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Offre de service

Direction
des services
techniques

Table des matières

1. Mission et raison d'être	3
1.1 Mission, vision, ambitions et valeurs du CISSS de la Montérégie-Ouest	3
1.2 Raison d'être de la Direction des services techniques (DST)	4
2. Description des mandats de la DST	5
2.1. Volet immobilisation et développement durable	5
2.1.1 Projets immobiliers	5
2.1.2 Ententes locatives	5
2.1.3 Gestion des locaux	6
2.1.4 Équipement non médical et mobilier	6
2.1.5 Développement durable	6
2.1.6 Planification immobilière	6
2.2. Volet mesures d'urgence et sécurité civile	7
2.2.1 Mesures d'urgence	7
2.2.2 Sécurité civile	7
2.2.3 Sécurité	8
2.3. Volet gestion des opérations	9
2.3.1 Activités techniques	9
2.3.2 Hygiène et salubrité	9
2.3.3 Installations matérielles	10
2.3.4 Performance énergétique et maintenance préventive	10
2.3.5 Stationnement	10
3. Mode de fonctionnement.....	12
3.1 Zones de couverture	12
3.2 Communication avec ses clients	13
4. Annexe	14
4.1 Carte des zones	14
4.2 Références	15

M

1. Mission et raison d'être

Mi ss ion

1.1 Mission, vision, ambitions et valeurs du CISSS de la Montérégie-Ouest

Mission : maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

Vision : des soins de santé et des services accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

Bien que l'établissement adhère à la mission et à la vision du réseau de la santé et des services sociaux, il nous apparaissait important, comme équipe de direction, de se doter d'ambitions organisationnelles afin qu'elles viennent orienter davantage les grands objectifs du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Ambitions

Le CISSS de la Montérégie-Ouest réalise ses ambitions en osant innover dans ses façons de faire et ainsi, il se démarque et rayonne par :

- L'excellence de son offre de soins et services intégrés de proximité axée sur l'interdisciplinarité, l'accessibilité et l'adaptation aux besoins de sa population;
- Son courage à questionner et à améliorer ses pratiques professionnelles, cliniques et de gestion;
- La reconnaissance de la contribution de son personnel et la mise en place de pratiques de gestion humaines;
- La force de ses liens avec ses partenaires.

Valeurs organisationnelles

La Direction des services techniques du CISSS de la Montérégie-Ouest s'appuie et adhère aux ambitions locales de l'organisation, ainsi qu'aux cinq grandes valeurs organisationnelles :

- Bienveillance;
- Collaboration;
- Engagement;
- Audace;
- Cohérence.

« Les seules limites de nos réalisations de demain,
ce sont nos doutes et nos hésitations d'aujourd'hui. »

– Eleanor Roosevelt

1.2 Raison d'être de la Direction des services techniques (DST)

La DST soutient la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest en offrant aux usagers et au personnel un environnement fonctionnel, sain et sécuritaire, et ce, pour l'ensemble de ses installations.

Pour ce faire, la DST définit et applique des procédures qui s'inscrivent en conformité avec les normes et les meilleures pratiques. L'objectif est d'assurer le maintien des actifs immobiliers, de conserver un haut niveau de qualité en hygiène et salubrité tout en assurant la fonctionnalité et la sécurité des lieux et des équipements. Elle agit de manière préventive et prospective en étant à l'affût des situations à risque pour la santé ou la sécurité des usagers, du personnel ou des médecins.

La DST assure la pérennité du parc immobilier, l'optimisation des espaces et une saine gestion du mobilier et des équipements non médicaux. Elle propose également des solutions immobilières qui répondent aux besoins émergents de l'établissement et à l'évolution des standards, des pratiques et des normes.

Pour l'ensemble des fonctions qui est confié, la DST s'associe étroitement au secteur clinique afin d'être à l'affût des besoins de la clientèle et d'y répondre avec satisfaction.

La DST se divise en trois grands secteurs d'activités : le volet immobilisation et développement durable, le volet mesures d'urgence et sécurité civile et le volet gestion des opérations. Ce dernier comprend les Services d'hygiène et salubrité, les installations matérielles et les activités techniques.

2.1. Volet immobilisation et développement durable

2.1.1 Projets immobiliers

Le volet immobilisation et développement durable est responsable de la planification et de la réalisation des projets immobiliers, en conformité avec les objectifs et les orientations de l'établissement et les cadres de gestion émis par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Les projets immobiliers se divisent en deux catégories soit les projets de nature fonctionnelle et les projets de maintien des actifs.

De manière plus détaillée, il doit :

- Recevoir les demandes de projets;
- Analyser les demandes de projets et en évaluer la faisabilité;
- Planifier la réalisation du projet :
 - Définir la portée du projet;
 - Étudier les coûts de projet;
 - Établir des échéanciers;
- Réaliser le projet;
- Assurer la gestion du Plan de conservation de fonctionnalité immobilière (PCFI) de l'établissement et des enveloppes dédiées aux projets.

2.1.2 Ententes locatives

L'établissement dispose de plusieurs installations en location dans son parc immobilier. Le volet immobilisation et développement durable est responsable des ententes locatives officielles entre l'établissement et les propriétaires.

De manière plus détaillée :

- Préciser les besoins de locaux;
- Réaliser le devis des appels d'offres;
- Négocier les baux;
- Renouveler les ententes ou y mettre fin;
- Respecter les règles édictées dans le Règlement sur la location d'immeubles.

2.1.3 Gestion des locaux

Le volet gestion des locaux réfère à l'occupation des espaces dans les installations du CISSS de la Montérégie-Ouest. Ainsi, en fonction des besoins des différents services et secteurs de l'organisation, le volet confirme l'occupation des locaux.

De manière plus détaillée, il doit :

- Recevoir les besoins en locaux des différentes directions;
- Analyser les besoins soumis;
- Proposer des espaces et des aménagements;
- Confirmer et autoriser l'occupation des locaux;
- Maintenir à jour les plans d'occupation;
- Assurer une utilisation optimale des espaces.

2.1.4 Équipement non médical et mobilier

Le volet immobilisation et développement durable est responsable du remplacement et de l'acquisition de l'équipement non médical et du mobilier (ÉNMM) pour l'établissement. De plus, il est responsable de la disposition pour l'ensemble du parc d'équipement (médical et non médical) de l'établissement.

De manière plus détaillée, il doit :

- Recevoir les besoins des différentes directions en ÉNMM;
- Analyser les besoins soumis;
- Prioriser les demandes en fonction des budgets disponibles;
- S'assurer du respect du cadre de gestion émis par le MSSS;
- Autoriser les demandes de remplacement ou d'acquisition d'ÉNMM.

2.1.5 Développement durable

En concordance avec le Plan d'action de développement durable du MSSS, le volet immobilisation et développement durable doit élaborer et mettre en place un plan d'action propre au CISSS de la Montérégie-Ouest et en assurer la réalisation.

2.1.6 Planification immobilière

Le rôle du secteur de la planification immobilière consiste à s'assurer que le parc immobilier ainsi que chaque bâtiment qui le compose réponde aux besoins de l'organisation.

De manière plus détaillée, il doit :

- Recevoir les besoins des différentes directions;
- Analyser les besoins soumis;
- Élaborer un plan directeur pour chaque installation et un plan directeur immobilier pour l'établissement;
- Réaliser les actions prévues au plan directeur immobilier.

2.2. Volet mesures d'urgence et sécurité civile

2.2.1 Mesures d'urgence

Les mesures d'urgence visent à déployer des actions afin d'assurer la sécurité des usagers et du personnel et de maintenir les services essentiels à ceux-ci.

De manière plus détaillée, le mandat des mesures d'urgence inclut :

- En prévention :
 - Réaliser des tournées d'inspection;
 - Assurer le suivi de rapport d'inspection des autorités compétentes;
 - Tenir des campagnes de prévention;
 - Sensibiliser les usagers et les visiteurs face aux aléas, aux mesures préventives et aux actions attendues.
- En préparation :
 - Rédiger des plans de mesures d'urgence des installations;
 - Former le personnel;
 - Tenir des exercices et des simulations;
 - Soutenir les directions pour l'élaboration de plans d'intervention spécifique et des bonnes pratiques en mesures d'urgence.
- En intervention :
 - Coordonner la réponse d'urgence;
 - Assurer une concertation avec les partenaires externes.
- En rétablissement :
 - Assurer un suivi des recommandations du bilan.

2.2.2 Sécurité civile

Le CISSS de la Montérégie-Ouest est responsable du déploiement de la mission *Santé* en soutien aux municipalités du territoire.

De manière plus détaillée, le mandat de la sécurité civile inclut :

- En prévention :
 - Participer aux comités municipaux de sécurité civile;
 - Collaborer aux comités mixtes municipalités-industries.
- En préparation :
 - Assurer la mise à jour du Plan de sécurité civile et des plans spécifiques en découlant, tels que chaleur extrême, pandémie, conditions climatiques extrêmes, etc.;
 - Soutenir les directions dans leur rédaction des plans de déploiement des activités de la mission *Santé*;
 - Former le personnel;
 - Réaliser des exercices d'alerte et de mobilisation et des simulations avec les partenaires.

- En intervention :
 - Coordonner le déploiement de la mission *Santé*;
 - Soutenir la population sinistrée en concertation avec les partenaires externes.
- En rétablissement :
 - Assurer un suivi des recommandations du bilan.

2.2.3 Sécurité

Le Service de la sécurité assure la sécurité des usagers, des visiteurs, du personnel, des médecins, des bénévoles, des biens et des installations.

De manière plus détaillée, le mandat de la sécurité inclut :

- Assurer la gestion des centrales de la sécurité;
- Assurer la diffusion des messages d'alerte et des avis de mobilisation;
- Assurer la gestion des alarmes;
- Établir les situations à risque;
- Réaliser des inspections préventives des installations;
- Gérer les systèmes de contrôle d'accès et de télésurveillance;
- Assurer le respect de la Loi sur le tabac, des politiques et des procédures de l'établissement;
- Soutenir les directions concernant les aspects touchant la sécurité dans les projets;
- Soutenir les directions dans l'élaboration des plans d'intervention spécifique;
- Soutenir l'organisation lors d'événements particuliers (visite de dignitaire, manifestation, etc.);
- Réaliser des enquêtes (vol, bris, vandalisme, accident, etc.).

2.3. Volet gestion des opérations

Le volet gestion des opérations couvre l'ensemble des activités dispensées au sein des installations qui visent à assurer l'entretien et le fonctionnement des immeubles ainsi que l'hygiène et la salubrité. Ce volet représente le cœur de la direction, car il comprend la grande majorité des ressources humaines de celle-ci.

2.3.1 Activités techniques

Le Service des activités techniques est présent dans certaines zones du territoire. Ce service se veut une combinaison du Service des installations matérielles et du Service d'hygiène et salubrité. Il regroupe donc sous un même gestionnaire l'ensemble des activités des deux services distincts précédents.

2.3.2 Hygiène et salubrité

Le Service d'hygiène et salubrité a la responsabilité d'entretenir l'intérieur des édifices, incluant le mobilier, afin d'assurer la propreté, de maintenir un milieu de vie salubre et d'effectuer la désinfection des locaux et du mobilier selon des méthodes et des techniques reconnues. Il est un acteur important dans la qualité des services offerts par l'établissement.

Il offre également des services de récupération et de cueillette des ordures, de gestion des déchets biomédicaux, de grand ménage et de désinfection.

Le Service d'hygiène et de salubrité a pour mandat de mettre en place les activités opérationnelles requises, et ce, dans toutes les installations du CISSS de la Montérégie-Ouest. Il applique ainsi les lignes directrices du MSSS, afin de respecter les règles et pratiques éprouvées dans le réseau de la santé et des services sociaux, en matière d'hygiène et de salubrité.

Afin d'assurer un environnement propre et sécuritaire, le service a pour mandat :

- Harmoniser les pratiques, en collaboration avec les tables de concertation régionale et provinciale en hygiène et salubrité;
- Soutenir et conseiller les gestionnaires;
- Former le personnel;
- Réaliser les activités courantes en hygiène et salubrité, selon les fréquences et les routes de travail établies;
- Réaliser les activités de désinfection, à la suite de transferts ou de départs d'usagers ou dans les cas d'éclosions nosocomiales;
- Réaliser des activités connexes, avec ententes de services;
- Gérer et éliminer les déchets;
- Assurer les activités de grands ménages;
- Gérer la qualité (audits).

2.3.3 Installations matérielles

Le Service des installations matérielles a la responsabilité du fonctionnement et de l'entretien des installations et des équipements non médicaux de l'établissement. Il s'assure du confort des occupants, de la sécurité de l'environnement et du bon fonctionnement des différentes composantes et systèmes des immeubles. Il procède également aux activités d'entretien préventif et correctif des biens meubles et immeubles dans le but d'assurer et maintenir leur fonctionnement et leur pérennité.

Le Service des installations matérielles effectue également la gestion de projets immobiliers mineurs pour le volet du maintien des actifs immobiliers, c'est-à-dire la réfection ou le remplacement de composantes majeures des installations.

Le Service des installations matérielles est responsable de la pérennité des bâtiments. Pour ce faire, il participe activement à la planification triennale des besoins en maintien des actifs immobiliers.

Afin d'assurer un environnement fonctionnel, confortable et sécuritaire, le service a pour mandat :

- Effectuer les entretiens préventifs et correctifs des équipements mécaniques et électriques et des différents systèmes;
- Effectuer des travaux d'entretien sur l'ensemble des composantes des immeubles;
- Assurer le bon fonctionnement de l'infrastructure électrique;
- Assurer le bon fonctionnement des systèmes de ventilation, de chauffage et de climatisation;
- Maintenir l'état de l'environnement physique ainsi que sa sécurité;
- Collaborer à la réalisation des projets de construction;
- Participer à la conception du plan triennal de maintien des actifs immobiliers;
- Réaliser des projets de réfection et de remplacement des composantes des immeubles;
- Assurer une gestion efficiente de la consommation énergétique.

2.3.4 Performance énergétique et maintenance préventive

Le volet gestion des opérations a également pour mandat d'assurer la performance énergétique des immeubles et de coordonner l'ensemble de la maintenance préventive. Pour ce faire, une équipe d'experts dans ces domaines d'activités travaille en collaboration avec l'ensemble des chefs de service du volet gestion des opérations.

2.3.5 Stationnement

Le volet stationnement assure la gestion du parc de stationnement du CISSS de la Montérégie-Ouest en respect avec la Politique de gestion des parcs de stationnement.

De manière plus détaillée, le mandat du volet stationnement inclut :

- Appliquer la Politique de gestion des parcs de stationnement;
- Émettre les vignettes et les permis de stationnement;
- Assurer le suivi des contrats d'entretien des stationnements et des terrains;
- Assurer le bon fonctionnement des équipements (barrières, bornes de paiement, etc.);
- Assurer la gestion des bornes de paiement (audit, encaisse, dépôt, etc.);
- Assurer le suivi avec les fournisseurs externes de service concernant le stationnement.

3. Mode de fonctionnement

Mode de fon cti on ne ment

Les activités de la DST sont déployées selon deux modes de fonctionnement : les services centralisés et les services de proximité. Nous retrouvons dans les services centralisés principalement le volet immobilisation et développement durable et le volet mesures d'urgence et sécurité civile. Bien que ces services soient physiquement basés à un même endroit, des activités de proximité se retrouvent tout de même sur les installations les plus imposantes de notre parc immobilier.

Pour le volet gestion des opérations, un mode de fonctionnement décentralisé, soit de proximité, est offert à la clientèle. À titre d'exemple, nous retrouvons dans la majorité de nos installations des ouvriers, du personnel de métiers (électricien, plombier, mécanicien, etc.) et des préposés en hygiène et salubrité.

3.1 Zones de couverture

Afin d'offrir une gestion de proximité, la Direction des services techniques a divisé en cinq grandes zones le territoire et son parc immobilier. Ces zones de couverture sont présentes uniquement pour le volet des opérations de la direction. Nous retrouvons ainsi :

Zone 1

Territoire des MRC de Vaudreuil-Soulanges et de Beauharnois-Salaberry.

Les installations de cette zone sont gérées par le Service d'hygiène et salubrité et le Service des installations matérielles.

Zone 2

Territoire des MRC du Haut-Saint-Laurent et des Jardins-de-Napierville.

Les installations de cette zone sont gérées par le Service des activités techniques.

Zone 3

Territoire de la MRC du Roussillon, excluant l'Hôpital Anna-Laberge et le Centre de santé Desjardins.

Les installations de cette zone sont gérées par le Service des activités techniques.

Zone 4

L'Hôpital Anna-Laberge et le Centre de santé Desjardins.

Les installations de cette zone sont gérées par le Service des installations matérielles. Le Service d'hygiène et salubrité est pour sa part géré en impartition.

Zone 5

Toutes les installations à l'extérieur du territoire de desserte du CISSS de la Montérégie-Ouest offrant des services en réadaptation (dépendance, déficience intellectuelle, déficience physique).

Les installations de cette zone sont gérées par le Service des activités techniques.

Vous trouvez en annexe une carte présentant les cinq zones de la DST.

3.2 Communication avec ses clients

Les clients de la DST peuvent signifier leur besoin par différents centres d'appels présents dans l'ensemble des zones du volet gestion des opérations. Ils peuvent également utiliser les plateformes informatiques mises à leur disposition (système de requête informatique par intranet).

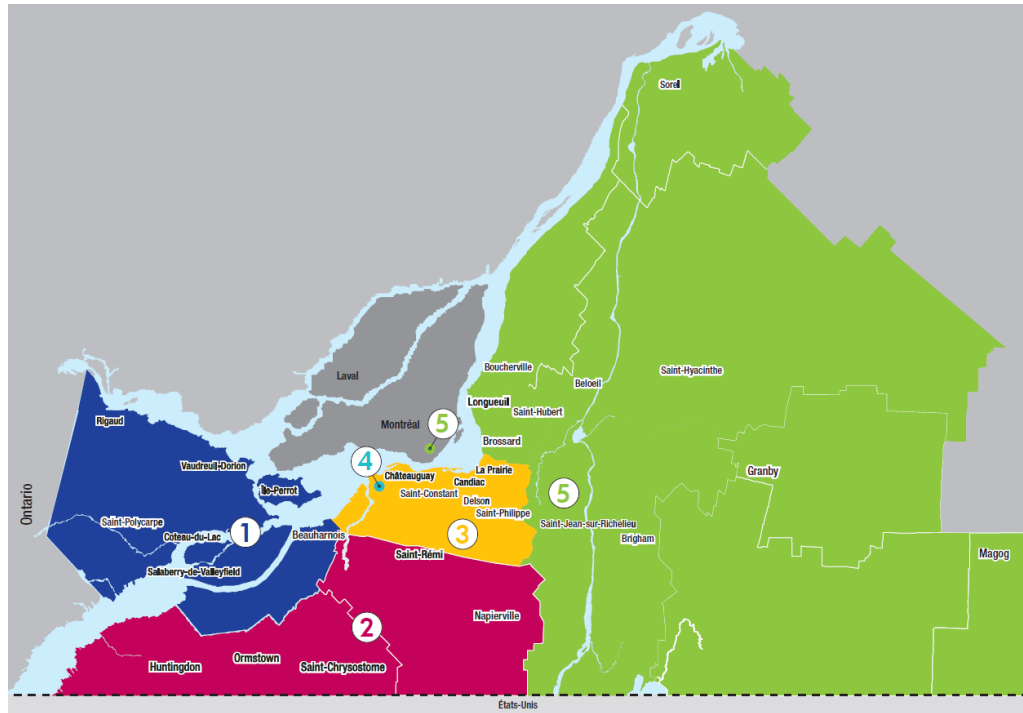
La DST offre un soutien 24/7 (garde) pour l'ensemble des installations du CISSS de la Montérégie-Ouest.

A

4. Annexe

Annexe

4.1 Carte des zones



4.2 Références

Nos actions s'inspirent et s'appuient sur diverses orientations ministérielles et visent le respect de plusieurs lois, règlements, codes et normes :

QUÉBEC. *Loi sur le bâtiment, chapitre B-1.1, à jour au 1^{er} novembre 2016*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2016.

QUÉBEC, *Code national du bâtiment : Loi sur le bâtiment, chapitre B-1.1, r. 2, à jour au 1^{er} décembre 2016*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2016.

QUÉBEC, *Code de construction : Loi sur le bâtiment, chapitre B-1.1, r. 2, à jour au 1^{er} décembre 2016*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2016.

QUÉBEC, *Code de sécurité: Loi sur le bâtiment, chapitre B-1.1, r. 3, à jour au 1^{er} décembre 2016*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2016.

QUÉBEC, *Loi sur les mécaniciens de machines fixes, chapitre M-6, à jour au 1^{er} novembre 2016*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2016.

QUÉBEC, *Loi sur les appareils sous pression, chapitre A-20.01, à jour au 1^{er} novembre 2016*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2016.

QUÉBEC, *Règlement sur la location d'immeubles par les établissements publics : Loi sur les services de santé et les services sociaux, chapitre S-4.2, r. 16, à jour au 1^{er} décembre 2016*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2016.

QUÉBEC, *Loi sur la sécurité civile, chapitre S-2.3, à jour au 1^{er} novembre 2016*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2016.

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE. *Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024*, [En ligne], 2014. [www.securitepublique.gouv.qc.ca].

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Politique ministérielle de sécurité civile – Santé et services sociaux*, [En ligne], 2016. [<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2016/16-860-16W.pdf>].

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Guide d'opérationnalisation de la mission santé du plan national de sécurité civile*, Québec, 2015, <http://publicationsreseau.msss.rtss.qc.ca/publications/2015/15-860-03W.pdf>.

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Guide de gestion intégrée de la qualité en hygiène et salubrité*, Québec, 2013, <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2013/13-602-02W.pdf>.

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Ligne directrice en hygiène et salubrité*, Québec, 2006, <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2006/06-602-01.pdf>.

QUÉBEC. *Loi sur le développement durable, chapitre D-8.1.1, à jour au 1^{er} novembre 2016*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2016.

QUÉBEC. MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES. *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020*, Québec, 2015, www.mddelcc.gouv.qc.ca/developpement/strategie_gouvernementale/strategie-DD.pdf.

QUÉBEC. *Loi sur l'économie d'énergie dans le bâtiment, chapitre E-1.1*, à jour au 1^{er} novembre 2016, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2016.

CANADA. RESSOURCES NATURELLES CANADA. Code national de l'énergie pour les bâtiments, Canada, 2011.

QUÉBEC. MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DE L'ENVIRONNEMENT ET DES PARCS. *Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques*, Québec, 2012, www.mddelcc.gouv.qc.ca/changements/plan_action/pacc2020.pdf.

QUÉBEC. MINISTÈRE DES RESSOURCES NATURELLES ET DE LA FAUNE. *Stratégie énergétique du Québec 2006-2015*, Québec, 2006, <http://mern.gouv.qc.ca/publications/energie/strategie/strategie-energetique-2006-2015.pdf>.

