

Contexte

La mise en place des responsables d'installation ne vise pas à modifier les procédures et communications déjà en place dans nos installations. Elle vise plutôt à bonifier et assurer une meilleure vigie sur le bon fonctionnement, la sécurité et la qualité de l'environnement de nos installations.

Bref historique

- Avant la création de notre CISSS, la notion de responsable d'installation était déjà présente dans quelques anciennes composantes.
- De façon informelle, plusieurs personnes ont souligné à la DST le besoin d'avoir des responsables d'installation.
- En janvier 2017, le comité de direction a donné son aval à la DST afin d'évaluer la possibilité d'implanter le rôle de responsable d'installation.
- En début d'année 2017, un sondage a été effectué auprès de tous les gestionnaires du CISSS afin de connaître les besoins et les attentes envers ce type rôle.
- Par la suite, une synthèse du sondage, ainsi que des recommandations ont été faites au comité de direction. La décision a alors été prise d'implanter le rôle de responsable d'installation pour tous les sites du CISSS.
- Dans les mois suivants, la création de la liste des responsables d'installation a été effectuée, en collaboration avec l'ensemble des directions.
- En septembre 2017, le comité de direction a adopté la liste des responsables d'installation et les rôles et responsabilités attribués à ces personnes.

Rôles et responsabilités

Les rôles et responsabilités du responsable d'installation se déclinent en 4 grands volets :

1. Vigie sur la qualité de l'environnement

Le **responsable d'installation** garde un œil sur la qualité générale de l'environnement de l'installation, et ce, autant pour les lieux dédiés à la clientèle que ceux utilisés par le personnel. Il avise les directions concernées lorsqu'il constate des irrégularités au niveau du fonctionnement de l'installation, des bris/dommage ou des enjeux de sécurité. Il s'assure que les occupants utilisent les lieux dans le respect des règles.

Qu'est-ce que cela veut dire concrètement?

Cela signifie que concrètement, si vous remarquer un bris ou un dommage « d'usage normal », exemple :

- une toilette souillée ou qui déborde;
- une porte d'armoire brisée ou arrachée;
- un lavabo bouché ou une ampoule brûlée.



Il n'est pas nécessaire d'aviser le responsable d'installation. Vous devez plutôt procéder de la même manière qu'auparavant, soit en avisant le personnel de la direction concernée selon la procédure régulière.

Par contre, si vous constatez des irrégularités dans le fonctionnement de l'installation, des bris importants ou des enjeux de sécurité, exemple :

- des problématiques liées à des espaces communs dans l'immeuble, exemple des autocollants promotionnels ont été apposés sans permission dans les fenêtres de l'entrée principale;
- un bris ou un dommage qui est récurrent et qui touche plusieurs occupants, etc.;
- une problématique qui limite ou empêche la prestation de services.



Vous devez en aviser votre responsable d'installation afin que cette problématique soit adressée rapidement.

2. Relayer d'information

Dans plusieurs de nos installations, l'équipe des communications n'est pas physiquement présente. Bien que le courriel soit grandement utilisé, il reste que plusieurs communications « papier » doivent être mises à la disposition de la clientèle et du personnel. Le **responsable d'installation** coordonne l'affichage dans les endroits prévus à cette fin, en fonction des directives reçues des communications. Il s'assure également que l'affichage en place est à jour, dans le respect de la politique d'affichage.

Le **responsable d'installation** peut aussi être un facilitateur lorsque de l'information doit être transmise à l'ensemble des occupants, ou encore que les occupants souhaitent transmettre de l'information vers des directions précises pour une question ou un problème d'ordre général. Chaque occupant demeure tout de même autonome dans la transmission de ses requêtes.

Qu'est-ce que cela veut dire concrètement?

Cela signifie que :



Le responsable d'installation, en collaboration avec une agente administrative, effectue périodiquement une tournée du site afin de s'assurer que l'affichage est toujours valide et disposé aux bons endroits, en fonction des politiques établies.



Lorsque plusieurs occupants rapportent une situation problématique qui touche le bon fonctionnement de l'installation (le lecteur de carte d'accès sur la porte extérieure fonctionne une fois sur deux), le responsable d'installation effectuera la requête.



Si vous recevez une demande d'afficher une information (note de service, affiche, publicités) de la part de votre supérieur ou du service des communications. Il n'est pas nécessaire d'aviser le

responsable d'installation. Vous pouvez procéder de la même manière qu'auparavant et procéder à l'affichage.

3. Favorise un environnement sécuritaire

Le **responsable d'installation** collabore avec la coordination des mesures d'urgence et de la sécurité civile dans la planification des plans de mesures d'urgence et lors d'événements. Il participe à la planification des formations et exercices en mesures d'urgence ainsi qu'au bilan à la suite d'un événement. Lorsque présent, il agit comme « *Personne en autorité* » lors d'événement dans l'installation. Il agit comme personne en référence lors de la prise de décision en réponse à un événement.

Un exemple?



Une installation doit être fermée à la suite d'un dégât d'eau majeur. Nous devons mesurer les impacts sur la clientèle et trouver des solutions temporaires. Le responsable d'installation collabore à la prise de décision, propose des solutions et agit à titre de facilitateur entre les différentes parties prenantes.

4. Personne ressource

Le **responsable d'installation**, en collaboration avec un membre de son équipe, est la personne ressource lors d'une intervention qui nécessite une coordination sur le site (donner accès à un local technique, débarrer une porte, etc.), notamment sur les plus petites installations n'ayant pas la présence d'employés des directions de soutien.

Il est un acteur privilégié, une personne de référence, dans le cadre de consultation sur le fonctionnement des installations, notamment lors de la mise en place de nouvelles politiques et procédures.

Le **responsable d'installation** collabore à la mise à jour du dossier de l'occupation des locaux, agit comme lien sur place avec la Direction des services techniques. Il s'assure que les locaux sont utilisés selon les balises établies et participe aux discussions entourant l'attribution des espaces.

Le **responsable d'installation** agit comme porte-parole des autres services présents sur le site quant aux demandes de remplacement de mobilier-équipement non médical dans les locaux communs de l'édifice (aires d'attente, locaux de réunion, salles de repos, aires extérieures, etc.).

Un exemple?



Les chaises de la salle à manger du personnel doivent être remplacées. Le responsable d'installation effectue la demande de remplacement de mobilier dans le cadre de l'appel de projets annuel.



Un fournisseur demande l'accès à un local technique, c'est le responsable d'installation, en collaboration avec une agente administrative, qui lui donnera cet accès.