

INTERRUPTIONS DE SERVICES PLANIFIÉES

Émetteur	Service des mesures d'urgence	
Direction responsable	Présidence-direction générale adjointe	
Destinataires	Gestionnaires	
Entrée en vigueur	2021-06-04	
Adopté par	Comité de direction	Date 2021-06-03
Signature	Signature avant diffusion	
	<hr/> Robin Coleman, présidente-directrice-générale adjointe	

1. Mise en contexte

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS encadre de manière proactive et de façon sécuritaire les interruptions de service qui peuvent être planifiées et les travaux de construction pouvant avoir des impacts sur la prestation de soins et de services ou la sécurité des usagers, des visiteurs et de la communauté du CIUSSS de l'Estrie - CHUS, dans ses installations.

2. Objectifs

Les objectifs de la présente directive sont de :

- Clarifier les rôles et responsabilités des acteurs ayant un rôle à jouer lors d'interruptions de services planifiées
- S'assurer de connaître et minimiser les impacts des interruptions planifiées de service ou des travaux de construction en milieu occupé, sur la prestation de soins et de services et la sécurité des occupants

3. Champs d'application

Cette directive concerne la planification des interruptions de services ou des travaux de construction ayant un impact sur la prestation de soins et de services ou la sécurité des usagers, des visiteurs ou du personnel. Les services de la direction de services techniques (DST) et de la direction des ressources informationnelles et des technologies (DRIT) sont visés plus spécifiquement par cette directive.

La directive s'applique à toutes les installations du CIUSSSE de l'Estrie – CHUS. Les interruptions suivantes, sous réserve d'exclusions et sans s'y limiter, sont assujetties à la directive et doivent être soumises au service des mesures d'urgence :

- Ascenseurs
- Eau potable, drainage, eau refroidie, eau chaude
- Électricité
- Gaz médicaux et succion
- Gaz naturel
- Infrastructures technologiques (ex : réseautique et salles de traitement)
- Système de détection et protection incendie
- Systèmes de sécurité (ex : contrôle d'accès, intrusion)
- Systèmes administratifs et cliniques critiques (ex : Ariane, PACS, Médiclinic, Logibec, etc.)
- Systèmes de communications, incluant téléphonie, téléavertisseurs, appel général
- Vapeur (production et distribution)
- Ventilation, chauffage et climatisation

Sont également assujettis à la directive :

- Travaux de construction en milieu occupé générant un niveau de bruit ou de vibrations susceptibles d'interférer avec les activités cliniques
- Tous les travaux d'entretien que le service demandeur évalue à haut risque de générer une interruption non planifiée de service

De plus, toute interruption de service planifiée ou travaux de construction ayant un impact **significatif** sur la prestation de soins et de services ou la sécurité des usagers ou de la communauté du CIUSSS de l'Estrie - CHUS doit également être approuvée par le cadre supérieur désigné de la présidence-direction générale adjointe.

3.1 Exclusions :

Toute interruption de service non planifiée ayant un impact significatif sur la prestation de soins ou la sécurité des usagers ou du personnel doit être immédiatement signalée selon le *processus d'alerte et de coordination organisationnelle* mais n'est pas assujettie à la présente directive

Les travaux d'entretien préventif et mise à jour d'équipements ou de systèmes ayant uniquement un impact sur l'accessibilité au service pendant une courte période de temps (ex : entretien préventif d'un IRM, mise à jour d'un logiciel) ne sont pas assujettis à la présente directive, à l'exclusion de la section 4.3 concernant les communications aux services et partenaires touchés

4. Contenu de la directive

4.1 Pour toute demande d'interruption de service, au moins 10 jours ouvrables avant la date d'interruption, le demandeur soumet sa demande au service des mesures d'urgence en y indiquant avec le plus d'exactitude possible les impacts et secteurs touchés par l'interruption proposée. C'est le demandeur qui est responsable d'identifier les impacts, en consultant les gestionnaires des secteurs touchés, de valider les mesures compensatoires proposées et d'établir une plage horaire favorable pour la réalisation des travaux.

4.2 Le responsable désigné du service des mesures d'urgence valide la demande et évalue les impacts identifiés sur la prestation de soins ou la sécurité des usagers ou du personnel. Il demande au besoin des précisions au demandeur avant d'accepter ou de refuser la demande. Si la demande est refusée, elle est retournée au demandeur avec recommandations.

4.3 Si la demande est approuvée et que les impacts sont mineurs, le demandeur rédige le communiqué (ex : Info-Travaux, note de service, etc.) et le transmet au moins 3 jours ouvrables avant la date de l'interruption aux gestionnaires des secteurs et aux partenaires internes touchés par les travaux, ainsi qu'au responsable désigné du service des mesures d'urgence. Selon la nature des travaux, le responsable désigné du service des mesures d'urgence peut demander à ce que le communiqué soit affiché bien à la vue dans les installations/services touchés

4.4 Si les impacts des travaux sont significatifs, le responsable désigné du service des mesures d'urgence rédige le communiqué et le soumet pour approbation au cadre supérieur désigné de la Présidence-direction générale adjointe. Si la demande est refusée, elle est retournée au demandeur avec recommandations

4.5 Si la demande est approuvée, le responsable désigné du service des mesures d'urgence transmet le communiqué, au moins 3 jours ouvrables avant la date de l'interruption, aux gestionnaires des secteurs et aux partenaires internes touchés par les travaux. Selon la nature des travaux, le responsable désigné du service des mesures d'urgence peut demander à ce que le communiqué soit affiché bien à la vue dans les installations/services touchés

5. Rôles et responsabilités

5.1 Présidence-direction générale adjointe :

5.1.1 Adopte la présente directive

5.2 Cadre supérieur désigné de la Présidence-direction générale adjointe.

5.2.1 Autorise les interruptions ayant des impacts significatifs

5.3 Présidence-direction générale adjointe:

5.3.1 Assure la diffusion et la mise à jour de la présente directive

5.4 Service demandeur de l'interruption planifiée :

5.4.1 Documente les impacts de l'interruption, les mesures compensatoires et l'horaire proposé

5.4.2 Identifie et met en place, en collaboration avec les services touchés, les mesures compensatoires

5.4.3 Soumet sa demande au service des mesures d'urgence

5.4.4 Rédige et diffuse les communications lorsque sa demande est approuvée et ne comporte que des impacts mineurs.

5.5 Service des mesures d'urgence :

5.5.1 Reçoit et analyse les demandes d'interruptions de services

5.5.2 Autorise les demandes lorsque les impacts sont mineurs

5.5.3 Soumet, à la présidence-direction générale adjointe, pour approbation les demandes lorsque les impacts sont significatifs

5.5.4 Rédige et diffuse les communications lorsque la demande est approuvée et comporte des impacts significatifs

5.5.5 Assure la mise à jour de la présente directive et les documents en annexe

5.6 Gestionnaires :

5.6.1 Prennent connaissance des avis d'interruption et informe leurs équipes lorsque requis

5.6.2 Collaborent à l'identification des mesures compensatoires à mettre en place et à cibler la plage horaire la plus sécuritaire pour réaliser les travaux, lorsque leur service est touché par l'interruption

6. Dispositions finales

6.1 Version antérieure

La présente directive remplace celle des établissements fusionnés du CIUSSS de l'Estrie – CHUS portant sur le même sujet, notamment la NPG # 1722

Prochaine révision

La présente directive doit faire l'objet d'une révision au plus tard dans les quatre (4) années suivant son entrée en vigueur.

Annexe A - Historique des versions

Description	Auteur/Responsable	Date / Période
Création	Karine Guillemette, chef du service sécurité et stationnement (zone Sherbrooke) et des mesures d'urgence, DST	2018-08-03
Commentaires et correction	Hélène Jacques (DRIT) Glen Lévesque (DRIT) Daniel Bouffard (DRIT) Sylvain Paquette (DST) Danny Tremblay (DST) Sébastien Guay (DST)	2018-09-30
Adoption	Comité de direction	2021-06-03