PARTAGEC INC.

Rapport annuel

2017.2018

version abrégée

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président et du directeur général ▶ 4

Conseil d'administration ▶ 6

Équipe de direction ▶ 7

La nouvelle buanderie, la construction... ▶ 8

Ressources humaines ▶ 10

Administration et finances ▶ 13

Production ▶ 16

Service à la clientèle ▶ 20

Développement durable ▶ 22

MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

GUY THIBODEAU
Président du conseil d'administration

DANIEL BERNARD
Directeur général de Partagec inc.

Tout comme par les années passées, l'Équipe Partagec a redoublé d'efforts pour relever de nombreux défis en 2017-2018, tant en ce qui a trait aux opérations courantes de l'usine actuelle que celles entourant la nouvelle buanderie.

2017-2018 : La nouvelle buanderie, la construction...

Nous sommes toujours aussi heureux de vous présenter le rapport annuel de Partagec Inc. qui regroupe les éléments importants réalisés en 2017-2018.

Après l'année de la décision en 2015-2016 et celle de la planification en 2016-2017, 2017-2018 aura certainement été, en plus de l'atteinte des objectifs opérationnels, l'année de la construction. Il s'agit d'une année charnière qui nous prépare pour l'année 2018-2019, alors que nous réaliserons la dernière étape du projet de la nouvelle buanderie, soit celle du déménagement et du rodage.

Tout comme par les années passées, l'Équipe Partagec a redoublé d'efforts pour relever de nombreux défis en 2017-2018, tant en ce qui a trait aux opérations courantes de l'usine actuelle que celles entourant la nouvelle buanderie. Voici donc les principales réalisations qui ont été effectuées au cours de l'année 2017-2018.

Gestion de l'usine actuelle

Encouragée et mobilisée par les éléments concrets de notre projet de nouvelle buanderie, soit sa construction et l'achat des équipements de procédé, l'Équipe Partagec s'est encore impliquée en 2017-2018 et a tout mis en œuvre pour assurer un service de qualité à ses clients.

Nous avons ainsi poursuivi la mise en place de mesures nous permettant de livrer les quantités de linge demandées tout en respectant les horaires de livraison. De plus, la planification de l'intégration des huit installations de la région de Charlevoix du CIUSSS de la Capitale-Nationale (anciennement le CSSS de Charlevoix) a été un dossier majeur en 2017-2018. Nous avons aussi tenu régulièrement nos rencontres d'information auprès de notre personnel dans le but de les garder bien informés à propos des dossiers courants et ceux entourant le projet.

C'est avec plaisir que l'Équipe Partagec présente encore des résultats financiers favorables pour l'année 2017-2018. Ce rapport contient l'ensemble des principales actions qui ont été entreprises dans les grands secteurs de Partagec, soit celui des ressources humaines, de l'administration et des finances, de la production et du service à la clientèle.

L'atteinte des objectifs de 2017-2018 n'aurait pu être possible sans la participation et l'engagement de l'Équipe Partagec. Nous tenons à remercier sincèrement tous ceux et celles qui ont contribué, de près ou de loin, au succès de la dernière année. Votre participation est un gage de réussite qui assure la pérennité de Partagec.

Nous tenons aussi à souligner la collaboration constante des membres de notre conseil d'administration et de ses sous-comités, des clients-partenaires et des intervenants ministériels qui ont toujours démontré un support inconditionnel à Partagec. Un grand merci pour la qualité de votre soutien et assistance tant au niveau de la gestion de l'usine que celui du projet.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017.2018

GUY THIBODEAU

Président du conseil d'administration

Délégué du Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de la Capitale-Nationale

AUBERT BELZILE

Trésorier du conseil d'administration

Administrateur coopté

FRANÇOIS LATREILLE

Délégué du CHU de Québec - Université Laval

GEORGES SMITH

Vice-président du conseil d'administration

Administrateur coopté

PIERRE-ANDRÉ TREMBLAY

Délégué du CHU de Québec - Université Laval

JULIE BOILY

Déléguée du CHU de Québec - Université Laval

DENIS POTVIN

Délégué de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec - Université Laval

MARC THIBEAULT

Délégué du Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de la Capitale-Nationale

DANIEL BERNARD

Secrétaire du conseil d'administration

Directeur général de Partagec inc.

ÉQUIPE DE DIRECTION

Daniel Bernard, Directeur général, **Martin Dubeau**, Directeur d'usines, **Monique Bellerive**, Chef de secteurs, quart de soir, **Sylvie Roussseau**, Chef de secteurs, quart de jour, , **Guillaume Langlois**, Coordonnateur de la production, du transport et des services d'entretien, **Lyne Hawkins**, Coordonnatrice du secteur lingerie bloc opératoire. **Marie-Claude Arsenault-Dubé**, Coordonnatrice des services administratifs et du service à la clientèle,

LA NOUVELLE BUANDERIE, LA CONSTRUCTION...

L'année 2017-2018 aura été riche en changements pour l'étape de construction de notre nouvelle buanderie. L'équipe de projet a su s'adapter aux différents imprévus, tant en ce qui concerne la construction du bâtiment que l'achat des équipements de procédé.

Le mode de réalisation du projet retenu et les échéanciers de construction du centre de recherche de l'IUSMQ et du nouveau complexe hospitalier (NCH) du CHU de Québec – Université Laval ont grandement influencé notre calendrier de construction en 2017-2018. Considérant ces différents facteurs, il a été décidé en décembre 2017 de reporter le déménagement dans la nouvelle buanderie du 2-3 juin au 15-16 septembre 2018. Ce qui signifie aussi que Partagec prendra possession du bâtiment au début juin 2018.

En plus de maintenir l'horaire de transport actuel, la décision en mai 2017 de reporter à une date ultérieure le panier de services harmonisés a apporté d'importantes modifications dans le procédé de production initialement prévu, tout particulièrement en ce qui concerne le « Train » (réception du linge souillé dans des sacs de plastique dans les chariots standards Partagec) et le système de préparation de commandes (SPC). En fonction de ces changements, nous avons été dans l'obligation de réaménager le secteur du linge souillé et celui de la préparation des commandes.

En terme budgétaire, une demande d'autorisation a été déposée au Ministère dans le but d'utiliser l'enveloppe de risque. Les travaux vont toutefois bon train et nous demeurons confiants de respecter le nouveau calendrier malgré certains retards qui sont courants dans de tels projets.

L'Équipe Partagec a toujours été convaincue d'avoir les ressources et le potentiel nécessaires pour atteindre ses objectifs. Tout comme par les années passées, nous poursuivrons ainsi nos efforts pour relever de nouveaux défis en 2018-2019.

Voici un résumé des grandes étapes réalisées en 2017-2018 :

Mai - Août 2017

- Excavation, fondations, structure

Septembre – Décembre 2017

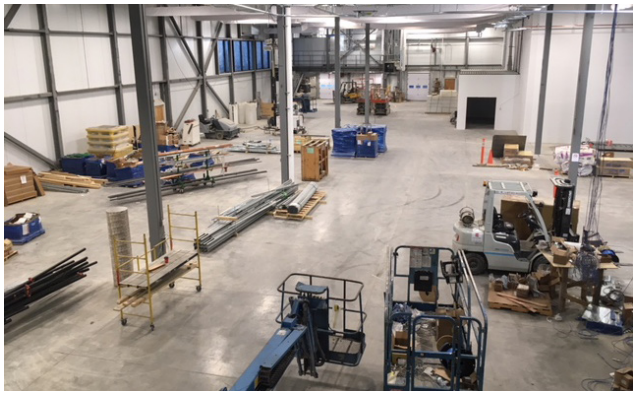
- Structure, revêtement extérieur, aménagement intérieur, équipements bâtiment et procédé, travaux génie civil

Janvier – Mars 2018

- Aménagement intérieur, équipements bâtiment et procédé

Soyez assurés que l'Équipe Partagec continuera, en partenariat avec ses différents collaborateurs, de prendre les actions requises dans le but d'être la buanderie de référence au Québec et d'offrir à sa clientèle un service et des produits au meilleur rapport qualité / prix sur le marché.

Link-Belt
CAT



RESSOURCES HUMAINES

L'année 2017-2018 a été ponctuée de défis en ce qui concerne la gestion des ressources humaines. La pénurie de main d'œuvre qui sévit dans la grande région de Québec et dans la province ainsi que les nombreuses absences maladie nous ont forcés à recourir au service d'agences externes et ont eu des impacts sur la productivité et la mobilisation du personnel. Néanmoins, nos équipes ont su répondre à la demande et aux besoins de notre clientèle tout en maintenant le cap vers la transition dans notre nouvelle buanderie.

Absence en lien avec la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)

Le taux personnalisé de cotisation à la CNESST pour l'année 2017-2018 est passé de 4,64 $ en 2017 à 4,11 $ en 2018.

En 2017-2018, au terme de l'année, trois (3) dossiers d'accidents de travail étaient toujours actifs. Nous avons procédé à cinq (5) évaluations médicales avec médecins spécialistes. Au cumulatif de l'année, le taux d'heures CNESST sur les heures travaillées est de 1,07 % comparativement à 0,93 % l'an dernier.

Au cours de l'année, le comité paritaire en santé et sécurité du travail a effectué cinq (5) rencontres et différents dossiers ont été traités. Un exercice d'évacuation d'urgence a été réalisé dans les délais en toute conformité, une campagne de vaccination a eu lieu, des procédures en santé-sécurité ont été instaurées aux endroits manquants et la sensibilisation des employés aux directives de santé et sécurité se poursuit en continu. Des trousses contenant des équipements de protection individuelle ont été ajoutées dans les remorques des camions afin d'assurer la protection des employés du transport lors du maniement de certains vêtements contaminés. Concernant le volet formation, elle est donnée en continu à l'accueil des nouveaux employés. Elle a été dispensée au personnel visé concernant le volet amiante et le volet cadenassage ainsi que sur le SIMDUT 2015.

Assurance salaire

L'assurance salaire de l'année 2017-2018 au cumulatif enregistre un taux de 8,18 % comparativement à 6,89 % l'an dernier.

En collaboration avec le service santé du CIUSSS de la Capitale-Nationale, nous poursuivons le suivi des dossiers et nous prenons des mesures qui visent un retour au travail dans les meilleurs délais. Ainsi, au cours de l'année 2017-2018, nous avons procédé à six (6) évaluations médicales et à deux (2) expertises médicales avec médecins spécialistes. Au terme de cette année, dix-huit (18) dossiers étaient toujours actifs.

Programme d'aide aux employés

Le taux d'utilisation annuel de 2017-2018 est de 10,7 %. Nous observons une légère baisse de l'utilisation depuis la dernière année (2015-2016 : 12,67 %, 2016-2017 : 13.33 %). Seize (16) dossiers ont été ouverts depuis le 1er avril 2017. Le *service de counseling* continue d'être le service majoritairement utilisé soit 81,3 %. La santé psychologique représente la catégorie de counseling la plus élevée avec 69,2 %, suivie des difficultés conjugales et du travail 15,4 %. Les *services IntelliVie* comptent pour 18,8 % de l'utilisation (information juridique et nutrition), l'information juridique étant le service le plus utilisé de cette catégorie.

Relations de travail

Nous poursuivons les rencontres hebdomadaires avec les membres du syndicat afin de discuter des dossiers en cours. Nous favorisons toujours l'échange et la communication avec les instances syndicales.

Comme les années précédentes, les étudiants effectuent les remplacements de nos employés pour suppléer aux besoins. Lorsque le nombre est insuffisant, nous recourons aux services des agences de placement. Nous avons débuté l'embauche de personnel supplémentaire afin de pallier aux remplacements dont nous aurons éventuellement besoin dans les différents projets liés à la nouvelle buanderie.

La formation des employés se poursuit tant pour les nouveaux employés que ceux désirant effectuer d'autres tâches. Afin d'améliorer la qualité, une employée a eu de nouvelles responsabilités visant à intégrer et orienter les nouveaux employés. Elle accueille et accompagne ces derniers dans leurs nouvelles fonctions et leur donne des explications sur nos procédures et nos processus.

Différents comités ont été mis en place dont le *comité Phare* qui regroupe du personnel syndiqué, des membres du syndicat et de la direction afin de discuter des grandes orientations qui nous permettront de réaliser le projet de construction de la nouvelle buanderie. Le *comité de transition,* quant à lui, permet de tenir à jour l'avancement des projets individuels liés à la nouvelle buanderie afin de bien arrimer la continuité des processus avec chacun des participants. Le *comité d'organisation du travail* est pour sa part formé de gestionnaires, il permet l'avancement de dossiers ciblés par secteur et l'arrimage entre eux. Finalement, le *comité d'ambiance* formé d'employés et de gestionnaires a décidé des couleurs et des matières dans les aires communes de la nouvelle buanderie.

En collaboration avec la partie syndicale, un horaire de travail atypique a été mis en place pour deux conducteurs de véhicules lourds afin de traiter le volume supplémentaire généré par l'intégration des huit installations de la région de Charlevoix.

Nous offrons toujours la possibilité aux employés de contribuer aux frais de formation, en tant que conducteur de véhicules lourds, dans une école de conduite pour ensuite leur permettre de perfectionner la conduite pratique avec nos conducteurs sur les camions de Partagec.

Depuis l'implantation du projet concernant la productivité équitable, plusieurs suivis ont été réalisés auprès des employés afin de leur présenter leurs résultats concernant l'atteinte des objectifs de production. Pour les plus performants, un mot de félicitations de la part de la direction leur a été adressé et des pistes d'améliorations ont été évaluées avec ceux ayant des progrès à faire.

Un programme d'appréciation de la contribution a été implanté en 2017-2018. Tous les employés ont eu des rencontres avec leur gestionnaire leur permettant de connaître leurs responsabilités et les attentes de l'organisation, les objectifs à atteindre, de discuter des possibilités de progression et de formation pour finalement évaluer le niveau de soutien si nécessaire. Ces rencontres ont été bien appréciées car elles ont donné l'occasion aux employés d'obtenir une rétroaction quant à leur contribution et de faire le point sur leur travail en plus d'avoir du temps de discussion avec leur gestionnaire.

Équipe de gestion – pratiques de gestion

Des rencontres générales ont lieu mensuellement animées par le directeur général afin d'informer le personnel sur l'évolution de la construction de la nouvelle buanderie. Des photos de l'avancement du projet sont régulièrement affichées aux babillards. Nous tenons à informer le personnel de l'avancement de la construction et à tout mettre en œuvre afin d'assurer un service de qualité à notre clientèle.

Le projet concernant les conditions de travail des cadres et le code de déontologie a été adapté aux réalités de Partagec.

Le technicien en électronique industrielle du service de la maintenance a obtenu de nouvelles responsabilités en lien avec la gestion des installations matérielles et de l'équipe de maintenance.

Pénurie de main d'œuvre

Au cours de la dernière année, nous avons embauché cinquante-neuf (59) personnes dont douze (12) étudiants. De ces embauches, vingt-huit (28) personnes n'ont pas complété leur période de probation. Concernant le personnel régulier, huit (8) personnes ont quitté volontairement l'organisation et deux (2) personnes ont eu une fin d'emploi initiée par l'employeur.

En 2017-2018, huit (8) employés ont quitté pour leur retraite.

Programme de reconnaissance

Partagec désire rassembler le personnel en différentes occasions au cours de l'année afin d'améliorer l'esprit d'équipe, l'ambiance de travail et le rendement. Ainsi, en 2017-2018, nous avons organisé deux (2) repas pour les employés des deux quarts de travail ainsi qu'un (1) repas traditionnel pour les Fêtes.

Une activité de reconnaissance a eu lieu en février 2018 pour souligner le départ à la retraite de nos employés.

ADMINISTRATION ET FINANCES

Résultats

Les résultats de l'année 2017-2018 démontrent un excédent des produits sur les charges pour les opérations de 471 683 $, et de 124 602 $ après avoir considéré le projet de construction de la nouvelle buanderie. Cet excédent s'explique principalement par une hausse des revenus.

PRODUITS PAR SECTEUR

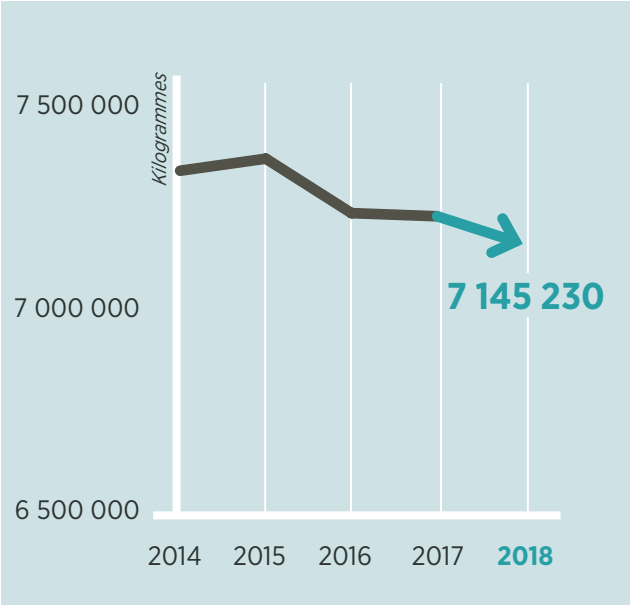
SECTEURS D'ACTIVITÉS	**RÉEL 2018**	BUDGET 2018	RÉEL 2017
Linge blanc	**8 618 305 $**	8 606 390 $	8 505 322 $
Linge vert	**808 626 $**	820 610 $	809 999 $
Microfibre	**431 120 $**	440 100 $	432 169 $
Revenus totaux (associées aux services)	**9 858 051 $**	9 867 100 $	9 747 490 $

CHARGES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS

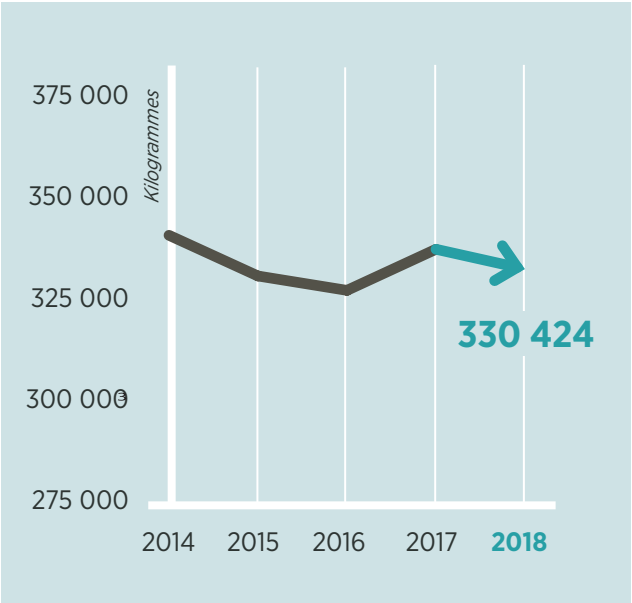
SECTEURS D'ACTIVITÉS	**RÉEL 2018**	BUDGET 2018	RÉEL 2017
Linge blanc	**8 534 838 $**	8 544 468 $	9 244 903 $
Linge vert	**828 746 $**	844 515 $	904 230 $
Microfibre	**483 744 $**	509 917 $	536 627 $
Charges totales (associées aux services)	**9 847 328 $**	9 898 900 $	10 685 760 $

Les volumes de livraison sont légèrement en baisse pour le linge blanc et le linge vert. Il en va de même pour les revenus associés à la lingerie microfibre de bloc opératoire.

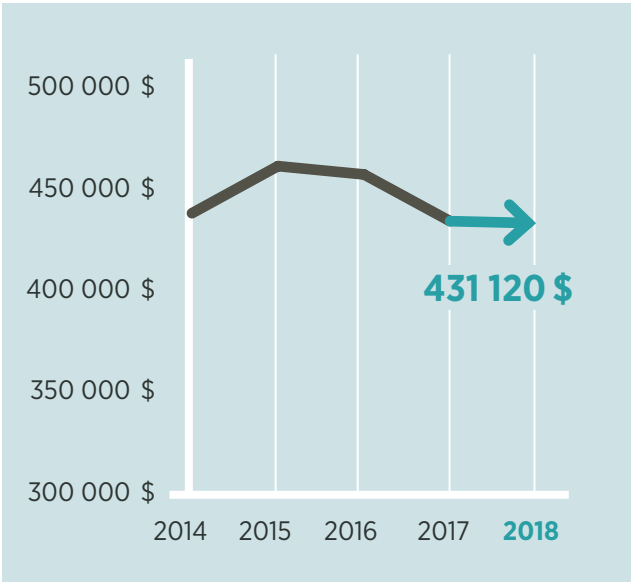
VOLUME DE LIVRAISON LINGE BLANC



VOLUME DE LIVRAISON LINGE VERT



PRODUITS DE LINGERIE MICROFIBRE



Réalisations de l'équipe

L'équipe d'administration de Partagec a très bien su tirer son épingle du jeu et demeurer très mobilisée au cours de l'année 2017-2018, et ce malgré les exigeants défis qu'elle a eu à relever.

Services comptables

L'équipe comptable a connu une année extrêmement chargée. Nous avons procédé à une réorganisation des tâches au sein de l'équipe en raison du départ en congé de maternité de la spécialiste en procédés administratifs. Les tâches de support à la direction qui étaient assumées par notre stagiaire en comptabilité ont été reprises par une technicienne. Notre stagiaire, qui est maintenant membre de l'Ordre des CPA suite à son stage chez Partagec, a repris les fonctions de notre collègue partie en maternité. Une absence longue durée de notre responsable des achats a également exigé une redistribution des tâches à l'interne afin d'éviter d'avoir recours à une ressource externe. Tous les membres ont mis l'épaule à la roue pour assurer un service efficace tant auprès de nos clientèles internes qu'auprès des différents intervenants externes.

L'équipe a travaillé sur plusieurs mandats menés à terme avec succès au cours de l'année 2017-2018. Le dossier du financement de la nouvelle usine, qui s'est étalé sur plusieurs mois, s'est avéré un défi de taille, lequel a été relevé avec la participation de nos partenaires-clients.

Une fois de plus, l'audit externe en début d'année s'est déroulé à la grande satisfaction des auditeurs et des administrateurs de Partagec. Le choix de nouveaux auditeurs, à l'issue d'un appel d'offres pour les quatre prochaines années financières, a également nécessité l'implication des membres de l'équipe, ainsi que la participation des membres du comité d'audit de Partagec. Accompagnés des nouveaux auditeurs, et pour une première fois cette année, nous avons procédé à un audit intérimaire en janvier 2018, lequel s'est déroulé à la satisfaction de nos nouveaux auditeurs.

Nous avons également procédé au changement de mode de paiement des factures en passant aux transferts automatisés, réduisant ainsi de plus de 95 % l'émission de chèques et par le fait même d'envois postaux.

En lien avec la nouvelle buanderie, suite à l'obtention des prêts pour le bâtiment et les équipements, nous avons aussi géré les besoins de liquidité et l'utilisation du prêt pour les équipements avec l'institution financière prêteuse et le notaire attitré au dossier.

Finalement, la préparation du budget 2018-2019 a suscité de nombreuses réflexions en raison de plusieurs aspects qui n'ont pu être confirmés avant le dépôt du budget. Des hypothèses ont donc été élaborées et présentées au comité d'audit de Partagec afin d'en arriver à une tarification équitable.

À nouveau cette année, la contribution de chacune des ressources a fait l'objet d'une appréciation et d'une rencontre individuelle. Il s'agit là d'un moment tout indiqué pour leur faire part de notre satisfaction à l'égard de leurs contribution et réalisations et de proposer des ajustements, lorsque requis, ainsi que de convenir d'objectifs à réaliser pour la nouvelle année financière.

Des discussions ont été tenues avec les partenaires-clients pour évaluer la faisabilité d'une centralisation des opérations comptables. Aucune décision n'a cependant été prise à cet égard au moment d'écrire ces lignes.

Magasin

Au cours de cette année de préparation à la transition, nous avons évalué les pièces et articles devant être considérés en désuétude, de concert avec nos collègues de la mécanique et de la production. L'implication de notre magasinier a été sollicitée pour analyser et planifier les espaces d'entreposage de la nouvelle buanderie de même que discuter de différentes avenues en matière d'hygiène/salubrité. À nouveau cette année, l'inventaire annuel s'est soldé par un écart inférieur à 1 % de la valeur des stocks, ce qui témoigne d'une gestion rigoureuse du magasin et d'un souci des utilisateurs de contribuer à cette bonne gestion.

Actifs informationnels

Du côté des technologies de l'information, un comité a été créé avec des représentants de l'équipe de la direction des technologies de l'information du CHU de Québec – Université Laval pour guider la transition des actions en lien avec les technologies de l'information vers la nouvelle buanderie. De nombreuses réunions ont eu lieu pour suivre tous les aspects du transfert. Un chargé de projet a dirigé les opérations, de concert avec le chargé de projet affecté au dossier de la nouvelle buanderie au CHU. Des tests auront lieu avant le transfert des activités.

Supportés par le CHU de Québec – Université Laval, nous avons conclu une entente avec un fournisseur externe pour l'acquisition et l'installation d'Interal, un logiciel de maintenance assistée par ordinateur. L'implantation se fera au cours de l'année 2018-2019.

Toujours en prévision du transfert des activités, des discussions ont eu lieu avec la DTI du CHU pour greffer Partagec au parc d'impressions du CHU, ce qui devrait pouvoir se faire dans la nouvelle buanderie.

Comité de francisation

Nous avons tenu des rencontres du comité de francisation en cours d'année et avons rencontré la nouvelle représentante au dossier de Partagec à l'Office québécois de la langue française, laquelle est venue visiter nos installations et constater le respect des exigences de l'Office en matière d'utilisation de la langue française. Le rapport triennal 2017-2020 a donc été accepté par l'Office.

Forte de ces belles réalisations, l'équipe d'administration de Partagec est prête à relever les défis à venir dans le cadre de la transition vers la nouvelle buanderie. Aucun effort ne sera ménagé pour offrir à nos clients un service à la hauteur de leurs attentes.

PRODUCTION

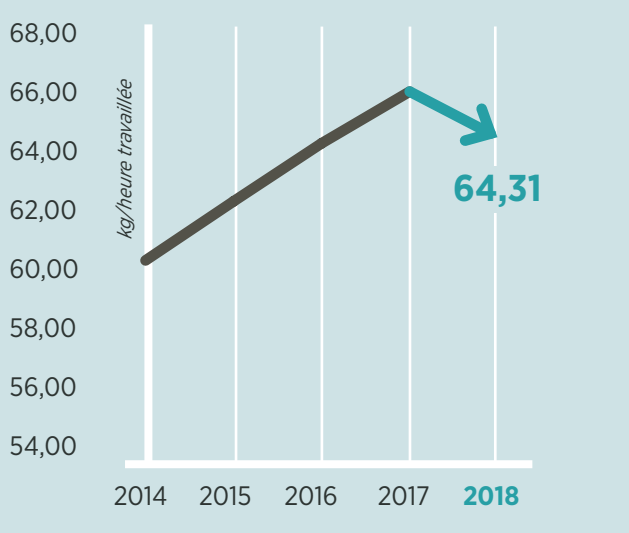
Productivité

L'année qui se termine a connu son lot de facteurs et d'évènements qui ont eu pour effet de ralentir la progression prévue en 2017-2018, surtout en ce qui concerne le linge blanc. Des bris d'équipements de production critiques, des interruptions temporaires planifiées concernant certaines énergies, certains problèmes d'approvisionnement et de disponibilité de la matière première, des changements de mode opérationnel suite aux travaux externes et surtout les difficultés de recrutement et de rétention d'une main-d'œuvre qualifiée ont été les principaux défis que le secteur de production a dû surmonter en 2017-2018.

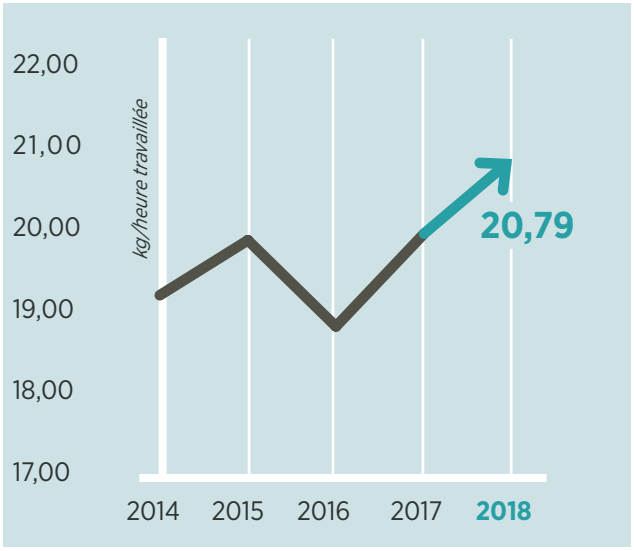
De plus, nous avons été dans l'obligation, sur une base quotidienne et de manière importante, de faire appel à du personnel d'agences externes au cours des derniers mois. Ce recours important avait deux objectifs principaux; soit d'assurer la continuité des opérations de production et deuxièmement, préparer la future relève à remplacer notre personnel régulier pour qu'il puisse éventuellement être libéré et formé sur les nouveaux équipements de la nouvelle buanderie.

Vous pourrez prendre connaissance des résultats de productivité 2017-2018 dans les tableaux qui suivent. L'année 2017-2018 aura été une autre année remplie de défis. La persévérance et le travail acharné, l'encouragement et le support collectif, de saines habitudes de gestion et le travail d'équipe, auront encore une fois permis à l'Équipe Partagec de tirer son épingle du jeu. Rien n'aurait été pensable et possible sans la participation de l'ensemble des membres de l'Équipe Partagec, autant syndiqués que cadres.

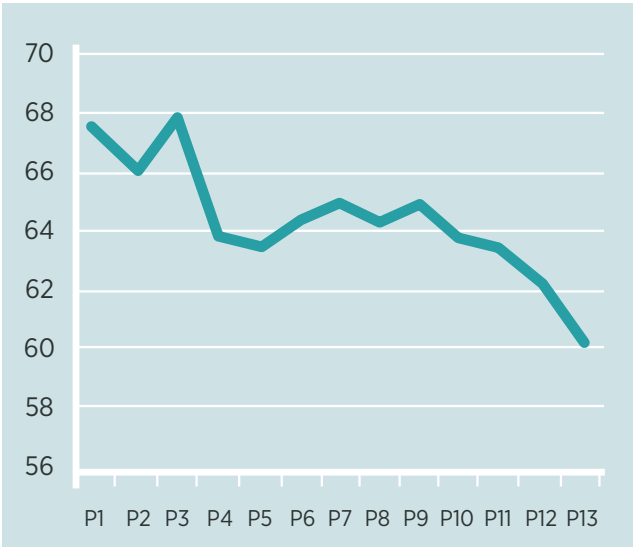
PRODUCTIVITÉ LINGE BLANC



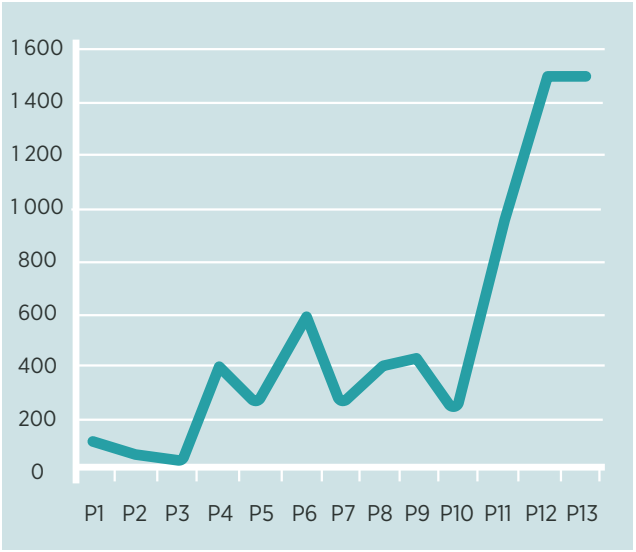
PRODUCTIVITÉ LINGE VERT



PRODUCTIVITÉ POUR L'ANNÉE 2017-18



HEURES D'AGENCES POUR L'ANNÉE 2017-18



Maintien des opérations dans l'usine De Vitré et au site IUSMQ

Malgré des équipements vieillissants et des bâtiments vétustes, nous avons fourni les efforts nécessaires pour garantir à nos clients des produits et services de qualité et à la hauteur de leurs attentes. Nous avons priorisé l'entretien périodique ainsi que la maintenance de certains équipements de production utilisés sur 2 quarts de travail par jour dans le but de prolonger d'une année supplémentaire leur vie utile. Sachant toutefois que d'autres équipements ne seraient pas déménagés dans la nouvelle usine, nous les avons maintenus en bon état de marche tout en minimisant les dépenses inutiles.

Desserte des établissements de la région de Charlevoix

Au 1er avril dernier, huit (8) établissements provenant de la région de Charlevoix sont venus joindre les rangs de la clientèle de Partagec. Afin de pouvoir les desservir avec les mêmes standards de qualité et d'efficacité que l'ensemble de nos clients actuels, nous avons, de concert avec les représentants de ces nouveaux établissements, planifié et organisé l'ensemble des opérations. Que ce soit au niveau de l'harmonisation de la lingerie (variété et type de finition), des quotas d'approvisionnement (quantité et chariots d'étage), des horaires de cueillette et livraison et des opérations de manipulation une fois sur place, tous ont grandement collaboré afin d'assurer le succès de cette transition. De plus, afin de pallier à l'éloignement géographique de ces nouveaux partenaires, des stratégies d'approvisionnement (inventaire d'urgence et impartition au niveau du transport) ont été mises de l'avant pour faire face aux contraintes d'accessibilité causées par des conditions météorologiques extrêmes ou par des difficultés d'accès à certains sites.

Renouvellement de la flotte de transport

Après analyse, nous avons opté pour le renouvellement de notre flotte de tracteurs et de remorques. Avec l'aide du CGER (Centre de gestion des équipements roulants du ministère des Transports), nous avons revu nos besoins opérationnels en termes d'équipements (tracteurs et remorques). Ces derniers ont également procédé aux processus d'appels d'offres et ont fait l'acquisition des équipements que nous leur louons. Le CGER est désormais responsable de l'entretien et du maintien aux normes de la majorité de notre flotte de transport. Il offre également les services de dépannage routier et est en mesure de nous fournir les services de réparations de façon rapide et efficace.

Travaux NCH et IUSMQ

Tout au long de la dernière année, les travaux effectués dans le cadre du projet NCH du CHU de Québec – Université Laval ont été exigeants pour les gestionnaires du site De Vitré. En effet, les nombreuses phases de travaux ont nécessité des ajustements constants au niveau de l'accessibilité au bâtiment, tant par notre personnel que pour nos équipements de transport. Le personnel du transport a toutefois été en mesure de manœuvrer en toute sécurité et en respectant les horaires de cueillette et livraison établis.

Un scénario similaire s'est déroulé au site Partagec IUSMQ. Des travaux au niveau de l a structure du bâtiment occupé par les opérations de Partagec ont nécessité plusieurs changements de configuration des aires de travail des départements du linge bleu (microfibre), du linge vert (linge de procédure) ainsi que de la couture. Les employés ont dû s'adapter à différentes configurations réduites de leurs espaces de travails respectifs tout en maintenant les standards de qualité, d'efficacité et de productivité attendus.

Nouvelle buanderie

Beaucoup de temps, d'efforts et d'énergies ont été investis au cours de la dernière année par les différents intervenants de la production et ce, dans les trois volets du projet de la nouvelle buanderie.

Le **volet construction** a demandé notre participation sur les différents dossiers tel que : les réunions de coordination et de chantier; le choix des équipements et les visites techniques; la planification de la prise de possession de la nouvelle usine.

En ce qui a trait au **volet déménagement** (2 sites), voici les principales réalisations de l'année 2017-2018 : identification des mobiliers/matériaux/équipements (MMÉ) soit à déménager ou à disposer; la planification de l'échéancier de formation de la main d'œuvre et l'organisation du déménagement en assurant la continuité des services. Toujours dans l'esprit de maintenir la continuité des services et l'efficacité et la

qualité des opérations, le **volet organisation de travail** (10 quarts et 5 quarts), nous avons aussi travaillé sur les aspects suivants : les horaires de travail, de production et de transport; l'aménagement des différents espaces (de travail et communs); l'organisation de la production et la planification de la main d'œuvre.

Que ce soit de près ou de loin, tous les représentants de l'Équipe Partagec ont été impliqués activement dans ce projet porteur d'avenir. Il est important de souligner que leur participation s'est effectuée en parallèle de leurs rôles et responsabilités dans l'usine actuelle ce qui, pour la majorité d'entre eux, a représenté un défi supplémentaire de gestion et de disponibilité.

Malgré des équipements vieillissants et des bâtiments vétustes, nous avons fourni les efforts nécessaires pour garantir à nos clients des produits et services de qualité et à la hauteur de leurs attentes.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Projet d'harmonisation du panier de services

Avant que la décision soit prise de mettre le projet sur la glace, l'harmonisation du panier de services de Partagec a fait l'objet de plusieurs réunions avec des représentants de l'ensemble des établissements clients de Partagec. Aucun effort n'a été ménagé pour tenter de faire avancer l'ensemble des sous-projets reliés au dossier. À l'approche de la transition, un comité a été créé, avec la participation du CHU de Québec – Université Laval et du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour analyser les transports et élaborer des pistes d'économies.

Plusieurs gains ont été réalisés depuis le début des travaux d'harmonisation du panier de services, en partenariat avec les clients de Partagec, et le dossier reprendra son cours lorsque la transition vers la nouvelle buanderie aura été complétée.

Projet du transfert des activités de buanderie de la région de Charlevoix

Une planification minutieuse et détaillée, ainsi qu'un suivi et une collaboration engagée entre Partagec et les représentants du CIUSSS de la Capitale-Nationale affectés au dossier du transfert des activités de buanderie de la région de Charlevoix chez Partagec ont permis de faire en sorte que, tant Partagec que les établissements de Charlevoix, soient prêts pour cet important changement au tournant de la nouvelle année financière 2018-2019. Une fois de plus, toutes les équipes impliquées ont redoublé d'efforts pour assurer le succès de cet imposant défi.

Comité d'utilisateurs

Le comité s'est à nouveau réuni aux dates prévues, à cinq reprises au cours de l'année 2017-2018. Ces rencontres représentent une tribune idéale notamment pour transmettre différentes informations aux clients, tout particulièrement sur la nouvelle buanderie, en cette période de transition. Les clients apprécient ces rencontres et la participation est très élevée.

Support aux clients

De par sa nature, Partagec a pour mission de supporter ses clients et l'a démontré tout au long de l'année 2017-2018.

Dans le cadre du projet de Nouveau Complexe Hospitalier (NCH), nous avons offert notre entière collaboration aux représentants du CHU et de l'entrepreneur en construction pour limiter les problématiques terrain reliées à la présence de l'usine. Une représentante de Partagec siège aux réunions statutaires aux deux semaines pour connaître les impacts des travaux pour Partagec et pour collaborer à l'élaboration de solutions aux problèmes rencontrés.

Des projets ont été discutés pour un changement d'uniformes bleus à l'IUCPQ ainsi que le traitement des uniformes du centre de recherche de l'IUSMQ, lesquels sont présentement entretenus à l'Institut.

De plus, à nouveau cette année nous avons géré l'entente avec un fournisseur externe pour le déneigement des remorques chez nos clients.

Mandat d'achat de lingerie-literie 2016-2020

L'approvisionnement en lingerie-literie s'est transformé en un défi de taille en raison de difficultés financières rencontrées par un fournisseur majeur de l'industrie. Ce fournisseur assurant l'approvisionnement notamment des uniformes de blocs opératoires et de la lingerie microfibre, il nous a fallu procéder rapidement à l'élaboration d'alternatives, en collaboration entre autres avec nos collègues des autres buanderies de la province. Le groupe d'approvisionnement en commun responsable du mandat de lingerie-literie a dû procéder à un nouvel appel d'offres. Malheureusement, le fournisseur en difficulté a annoncé la fermeture définitive de l'entreprise à la fin mars, ce qui nous contraindra à négocier une nouvelle entente pour la lingerie microfibre de bloc opératoire.

Partenariat avec les clients

Nous avons convenu d'une entente avec le CHU de Québec – Université Laval pour l'utilisation de locaux du bloc T (site Partagec) notamment pour l'entreposage de chariots désuets qui pourront être utilisés dans le cadre du G-7 ou pour la transition vers la nouvelle buanderie. De plus, avec la réduction significative des espaces disponibles au site D'Estimauville, à l'IUSMQ, nous avons utilisé ces espaces pour l'entreposage de réserves de lingerie-literie propre et prête à être utilisée.

Encore cette année, Partagec a fait la démonstration à maintes reprises qu'elle faisait de la satisfaction de ses clients et du partenariat avec le réseau une priorité. Tout a été mis en œuvre pour mener à bien les projets entrepris et pour assurer une bonne transition vers la nouvelle buanderie.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Avec la venue de la nouvelle buanderie, un plan d'aménagement et de suivi pour les prochaines années a été établi concernant le programme de développement durable. Le comité s'assurera de l'implantation de ce programme dans la nouvelle buanderie.

Voici les réalisations de l'année 2017-2018 en matière de développement durable, lesquelles font rayonner Partagec dans la région, notamment auprès des futurs employés des établissements de santé, et même au-delà des frontières :

- Prêt de lingerie-literie dans le cadre des massothons de la Faculté de médecine de l'Université Laval
- Prêt d'uniformes pour un stage d'étudiants en soins infirmiers en Haïti, en collaboration avec le Cégep François-Xavier Garneau
- Prêt de lingerie-literie dans le cadre de divers événements pour la fondation du CHU de Québec – Université Laval (tournoi de golf, Kilimandjaro à Québec),
- Prêt de couvertures pour le Marathon Lévis-Québec
- Don d'uniformes mis au rancart au Cégep Ste-Foy pour la formation des futurs utilisateurs et pour un voyage humanitaire auquel participait une employée de l'Hôpital du Saint-Sacrement
- Visite industrielle d'un groupe d'étudiants et de professeurs du CFER de Beauport
- Visite industrielle de la première cohorte de la formation « préposé(e) au service alimentaire et aux activités logistiques en milieux de soins » organisée par le centre de formation professionnelle Fierbourg en partenariat avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale, à l'initiative de madame Isabelle Bélanger de l'équipe logistique du CIUSSS de la Capitale-Nationale

- Fourniture de draps mis au rancart dans le cadre d'un cours d'éducation spécialisée au Collège Notre-Dame-de-Foy
- Rencontre de la direction générale de la Société St-Vincent de Paul pour discussion d'un partenariat pour la récupération d'articles mis au rancart qui sont jetés. Visite des sites De Vitré et D'Estimauville avec les travailleuses sociales affectées au dossier.
- Fourniture de lingerie-literie à la demande de l'Ordre des infirmières auxiliaires pour formation.
- Prêt de lingerie-literie pour le Festival d'été de Québec.

Nous poursuivons également les mesures de réduction 3RV (Réduction à la source, Réemploi, Recyclage et Valorisation).

Nous avons procédé au changement de mode de paiement des factures en passant aux transferts automatisés, réduisant ainsi de plus de 95% l'émission de chèques et par le fait même d'envois postaux.

En conclusion, l'année 2017-2018 aura été marquée principalement par la construction de notre nouvelle buanderie, la préparation à la transition, l'intégration des activités de buanderie de la région de Charlevoix et le maintien des opérations, malgré tous les défis imposés notamment par les travaux du NCH et du centre de recherche de l'IUSMQ.

Une fois de plus l'Équipe Partagec s'est démarquée en répondant aux attentes de ses clients par le biais de produits et services de qualité et de solutions innovantes, ce qui en fait une buanderie de référence au sein du réseau de la santé. Malgré les embuches rencontrées au cours de l'année, nous sommes fiers d'avoir relevé les nombreux défis qui se sont présentés et sommes prêts et fébriles à l'idée de tourner une page d'histoire pour notre entreprise et débuter nos activités dans notre nouvelle buanderie en 2018-2019.

Malgré les embuches rencontrées au cours de l'année, nous sommes fiers d'avoir relevé les nombreux défis qui se sont présentés et sommes prêts et fébriles à l'idée de tourner une page d'histoire pour notre entreprise.

PARTAGEC INC.

partagec.com