



Syndicat des travailleuses et travailleurs des Laurentides  
en santé et services sociaux - CSN  
500 boul. des Laurentides, bureau 241, Saint-Jérôme, Qc, J7Z 4M2  
Courriel : [secretariat@csn-lsss.ca](mailto:secretariat@csn-lsss.ca)  
Site web : [csn-lsss.ca](http://csn-lsss.ca)

# **DOCUMENT D'ANALYSE**

## **SUR LA FERMETURE DU SERVICE DE REPROGRAPHIE**

**30 avril 2024**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
<b>SERVICE DE REPROGRAPHIE DE SAINT-JÉRÔME.....</b>	<b>5</b>
<b>OFFRE DE SERVICE ET TÂCHES .....</b>	<b>5</b>
Impressions .....	5
Numérisation .....	6
Réceptionner.....	6
Gestion/modification des formulaires .....	7
Confection des tablettes de papier/cartons d'identification.....	7
Communications.....	8
Gestion de l'inventaire et des formulaires « maison » .....	8
<b>SERVICE DE PROXIMITÉ.....</b>	<b>9</b>
Facilité d'accès et service personnalisé.....	9
Inventaire .....	9
Petites quantités .....	10
<b>DÉLAIS ET LIVRAISON .....</b>	<b>10</b>
Délai .....	10
Livraison .....	11
<b>CONSÉQUENCES SUR LES AUTRES SERVICES .....</b>	<b>11</b>
Service du magasin de Saint-Jérôme .....	11
Départements .....	12
<b>ENJEUX ÉCONOMIQUES .....</b>	<b>12</b>
Offre de service .....	13
Main-d'œuvre.....	14
Délais et livraison.....	14
Confection des tablettes de papier/cartons d'identification.....	15
Inventaire .....	15
<b>ÉTUDES PRÉCÉDENTES .....</b>	<b>16</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>16</b>

<b>ANNEXE 1 - AVIS AU SYNDICAT .....</b>	<b>17</b>
<b>ANNEXE 2 - ASSISES ÉCONOMIQUES.....</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE 3 - INVENTAIRE DE FOURNITURE.....</b>	<b>21</b>
<b>ANNEXE 4 - INVENTAIRE DE PRODUCTION.....</b>	<b>23</b>
<b>ANNEXE 5 - PHOTOS.....</b>	<b>25</b>

## **INTRODUCTION**

Le 7 février 2024, le Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (ci-après le CISSS), nous faisait parvenir un avis d'intention de publication d'appel d'offres de façon à offrir en sous-traitance le Service de reprographie de Saint-Jérôme. Cette décision entraînera la fermeture définitive du Service de reprographie et l'abolition du poste y étant rattaché.

Nous considérons que la fermeture du Service de reprographie aurait des impacts négatifs substantiels pour le CISSS en le privant d'un service de proximité, rapide et de qualité. L'expertise qui a été développée par le Service assure également une gestion efficace des formulaires et documents médicaux qui ne saurait être perdue.

Le présent document se veut une analyse des enjeux entourant la fermeture de ce service. Pour le réaliser, nous avons consulté le salarié qui est actuellement en poste, de même que ses prédécesseurs. Nous avons également consulté des salariés qui travaillent au magasin de l'Hôpital de Saint-Jérôme et autres magasins du CISSS, un imprimeur de grande capacité de la région, de même qu'une firme-conseil en matière de gestion des affaires. Une visite du Service a également été réalisée, incluant la consultation de différents documents qui y sont produits.

Le Service de reprographie de Saint-Jérôme est un service de proximité nécessaire à la bonne continuité des activités du CISSS. Nous considérons que sa fermeture entraînerait des conséquences irréversibles et qu'il est important de bien considérer tous les impacts inhérents à cette décision.

## **SERVICE DE REPROGRAPHIE DE SAINT-JÉRÔME**

Le Service de reprographie de Saint-Jérôme est en fonction depuis 1950 et dessert plus de 50 points de service ainsi que des centaines de départements à travers le CISSS des Laurentides. Il s'agit d'une véritable institution avec un inventaire de documents médicaux et de formulaires maison d'une ampleur considérable. Il permet de répondre à plusieurs besoins particuliers en matière d'expertise et d'offre de service, et demeure ainsi un incontournable à travers le CISSS.

## **OFFRE DE SERVICE ET TÂCHES**

### **IMPRESSIONS**

Selon notre analyse, ce serait plus de 5 millions d'impressions qui seraient effectuées annuellement par le service. D'ailleurs, depuis le début des contrats de location des deux imprimantes, les compteurs affichent respectivement 3 millions et 11 millions d'impressions pour une période de deux années.

Les impressions sont réalisées en formats divers, 8 ½ X 11, 8 ½ X 14, 11 X 17, mais également avec des particularités de 2 ou 3 trous, des papiers de couleur ou cartonnés, etc. Elles peuvent être présentées en format cahier ou brochées, avec boudinage ou reliure. Une plastifieuse permet également d'offrir cette option supplémentaire.

Le service inclut les options de plier/couper; service qui génère toujours des coûts en extra chez des imprimeurs externes.

Le domaine médical amène d'ailleurs son lot de particularités concernant les exigences d'impression des différents formulaires, requêtes médicales ou autres documents. Le Service de reprographie de Saint-Jérôme a développé son expertise en la matière. Il fournit, encore aujourd'hui, l'ensemble du CISSS avec la confection de plusieurs formulaires ou autres documents. On peut penser entre autres aux « pads » de rendez-vous, aux feuillets de coloscopie, aux différentes requêtes pour examens, ou aux castonguettes sur lesquelles on « passe » la carte d'assurance-maladie des bénéficiaires (voir exemple en annexe), etc. Au niveau des castonguettes, nous avons d'ailleurs pu constater une récente commande de 24 000 unités. Elles doivent être coupées et reliées par parquet de 100.

## **NUMÉRISATION**

Le Service de reprographie effectue la numérisation de tous les bons de réception et de livraison pour le magasin de Saint-Jérôme, de même que pour les maisons des aînées de Prévost et de Saint-Canut. Cela représente environ 6000 numérisations par semaine, soit près de 300 000 annuellement. Il est à noter que cette numérisation ne vise pas seulement les bons de réception et livraison pour l'imprimerie, mais bien l'ensemble de toutes les commandes reçues au Magasin de Saint-Jérôme et MDA.

La numérisation inclut également les tâches de « dégrafage », de photocopies s'il y a lieu, de renommage, de classement par ordre de date et dans les bons fichiers, de même que la destruction de façon confidentielle des documents.

## **RÉCEPTIONNER**

Indépendamment de la numérisation évoquée au point précédent, le Service de reprographie « réceptionne » tout ce qui est imprimerie à la place du magasin.

Selon la procédure établie par le magasin, il doit y avoir réception des commandes, l'impression des formulaires de réception détaillée, la vérification des descriptifs et s'assurer que tout est produit. Il y a ensuite regroupement des commandes, ou séparation selon le cas, en fonction des points de service, départements, ou unités administratives où la commande doit être expédiée.

La fermeture du Service de reprographie aurait d'importants impacts sur le magasin qui devrait ajouter du personnel afin de réceptionner tout ce qui touche à l'imprimerie, surtout si on y ajoute les tâches de

numérisation. Les quatre personnes affectées à la réception à temps complet n'ayant pas le temps ni l'espace physique pour effectuer cette opération.

## **GESTION/MODIFICATION DES FORMULAIRES**

Le Service de reprographie de Saint-Jérôme joue un rôle central au niveau de la gestion et de la modification des différents formulaires médicaux. Chaque semaine, ce sont des dizaines de formulaires à ajouter, à corriger ou à réviser qui transitent par le Service.

D'ailleurs, plusieurs formulaires ne sont pas disponibles sur l'espace clinique du CISSS des Laurentides. C'est le Service de reprographie qui a accès au disque R et à ces formulaires. Ces derniers n'ont pas de numéro de GRM. Il est donc impossible de les commander ailleurs qu'à l'imprimerie de Saint-Jérôme et il y en a beaucoup.

Le Service d'imprimerie a aussi en réserve des centaines de formulaires et documents papier de toute sorte; bien souvent l'unique copie ou l'original. Selon les commandes, ce sont souvent ces versions qui sont utilisées et photocopiées.

La modification et mise à jour des documents à imprimer est également importante. Il faut corriger des informations comme le nom des médecins ou les adresses avant de procéder à l'impression. Ces modifications peuvent être réalisées par le Service de reprographie directement via l'intranet; accès qu'un imprimeur externe n'aurait pas. Mais il y a également plusieurs formulaires et documents qui ne sont pas numérisés. Comme indiqué précédemment, les originaux de tous ces documents se retrouvent au Service de reprographie de Saint-Jérôme. Les modifications sont donc apportées directement sur place avant impression.

Il est à noter que la fermeture des autres points de services d'imprimerie (Lachute, Rivière-Rouge, etc.) au niveau du CISSS a entraîné une centralisation des demandes à Saint-Jérôme. On a pu constater, par exemple, une commande de requêtes en radiologie par le secteur Nord ou les directives pour le test immunochimique de recherche de sang occulte dans les selles (RSOSi) qui sont nécessaires et commandées par l'ensemble du CISSS. Nous avons d'ailleurs pu voir une commande récente de 15 000 copies à cet effet.

Au surplus, le Service s'est développé une expertise en matière de formulaires médicaux. Il les connaît et peut facilement effectuer les recherches pour trouver les bons formulaires, guider et répondre aux questions pointues des acheteurs au besoin.

## **CONFECTION DES TABLETTES DE PAPIER/CARTONS D'IDENTIFICATION**

Bien que ce service puisse sembler sans valeur ajoutée de prime abord, c'est tout de même 20 000 tablettes de papier comprenant 100 pages chacune, qui sont annuellement commandées par les différents départements et cliniques externes du CISSS. Les gens consultés sont unanimes, on retrouve ces tablettes

partout et elles sont devenues un incontournable. Seulement l'Urgence de Saint-Jérôme en commande 50 par semaine. Si tout devait être commandé à l'externe, un coût non négligeable y serait rattaché. Nous avons pu confirmer que les commandes de ces tablettes proviennent de partout à travers le CISSS.

Il en va de même pour les cartons d'identification. Le Service de reprographie produit tous les cartons d'identification nécessaires au travail quotidien du personnel. On peut penser à ceux qui s'insèrent dans les chemises, sur le côté des cartables, au pied des lits des bénéficiaires, au niveau des civières, etc. Ils ont différents formats et sont personnalisés selon les demandes. C'est environ 50 000 cartons d'identification qui sont commandés annuellement. S'il y avait fermeture du Service, on devrait commander les cartons d'identification auprès de nos fournisseurs comme Bureau en gros, nécessitant des coûts supplémentaires.

On en profite au passage pour féliciter l'initiative de recyclage du papier!

## **COMMUNICATIONS**

Les communications font également partie des tâches courantes du Service de reprographie. Cela inclut la prise de courriels, la prise de commandes, les communications et les correspondances avec Bureau en gros et nos acheteurs. C'est certainement une cinquantaine de courriels par semaine en plus des appels et les « sans rendez-vous » où les gens se présentent afin de passer leur commande ou venir chercher des documents disponibles en inventaire. Les communications sont très personnalisées et humaines. Également, on appelle le salarié en poste pour lui poser des questions sur les différents formulaires ou les possibilités de formats et d'impression. Quand il y a une possible erreur dans une commande, un courriel est transmis à l'acheteur pour confirmer ou infirmer le tout et apporter correction, s'il y a lieu, avant impression. L'expérience et l'expertise du Service de reprographie sont nécessaires pour s'assurer d'un soutien et d'un suivi personnalisé et professionnel.

## **GESTION DE L'INVENTAIRE ET DES FORMULAIRES « MAISON »**

Le CISSS dispose de plusieurs centaines de documents et de formulaires « maison ». Le Service de reprographie détient l'inventaire et l'historique de tous ces documents.

Il y a au moins 6 classeurs remplis de ces formulaires produits par les départements. On évalue que 75 % des formulaires se retrouvent au Service de reprographie et non sur l'intranet. Nous avons d'ailleurs pu constater un grand volume de demandes pour obtenir des documents qui ne s'y retrouvent pas.

Les originaux de tous ces documents sont au Service de reprographie.

Un inventaire impressionnant des documents les plus en demande est également disponible. Cela permet de répondre aux demandes de façon quasi instantanée. Une planification rigoureuse est effectuée de façon à assurer un service de qualité et un meilleur roulement des activités du CISSS.



## **SERVICE DE PROXIMITÉ**

L'un des enjeux majeurs avec la fermeture du Service de reprographie de Saint-Jérôme est celui de la perte d'un service de proximité. Actuellement, les acheteurs reçoivent un service personnalisé, accessible et rapide. Également, le fait qu'ils soient reçu par une personne qui les reconnaît et qui parfois les appelle même par leur prénom rend le service d'autant plus agréable et confère un sentiment d'appartenance. L'expertise développée par le Service et la bonne connaissance des différents documents et formulaires est une valeur non négligeable, surtout pour un CISSS de notre ampleur.

## **FACILITÉ D'ACCÈS ET SERVICE PERSONNALISÉ**

À titre de statistique, c'est 87 % des commandes qui sont passées directement à l'imprimerie comparativement à 13 % avec le GRM. Sur ces commandes, c'est le tiers qui est reçu directement sur place (sans rendez-vous) ou par courrier interne; le reste étant reçu par courriel.

Selon les informations recueillies, plusieurs personnes se rendent directement sur place pour effectuer leur commande ou placer une commande personnalisée. On peut penser à la plastification de documents ou d'affiches, à l'impression et à la photocopie de petites quantités, etc. À titre d'exemple, nous avons vu une récente commande de 30 feuilles (plastification) demandées par le biais du courrier interne qui a été retournée le jour même.

L'expertise développée par le Service permet également de diriger les gens vers les bons formulaires ou les formats d'impression les plus appropriés afin de répondre aux besoins des acheteurs et ainsi maximiser la production et le coût de ces derniers.

## **INVENTAIRE**

L'inventaire du Service de reprographie de Saint-Jérôme est un très grand avantage pour le CISSS. Il permet un accès instantané aux documents et formulaires les plus en demande. On peut penser aux cahiers de formations internes comme « Brigade » et « PDSP ». L'inventaire agit comme une réserve qui évite les bris de disponibilité. Une planification rigoureuse est d'ailleurs effectuée afin de s'assurer de toujours couvrir les besoins.

Il est possible pour les acheteurs de venir récupérer directement sur place des documents dans l'inventaire du Service.

## **PETITES QUANTITÉS**

Nous avons pu constater que plus de 50 % des commandes visent des petites quantités (499 impressions et moins). Dans ces cas, les demandes peuvent être exécutées directement et sans délai. Si le Service de reprographie est offert à contrat, ce sera beaucoup moins accessible et il faudra ajouter d'autres délais dans l'équation. Les demandes ponctuelles ne pourront plus être réalisées aussi facilement; les départements devront effectuer une planification à long terme de leurs besoins. Il faut aussi prendre en considération que 90 % des départements n'ont pas l'espace physique nécessaire pour entreposer des centaines de copies de formulaires.

## **DÉLAIS ET LIVRAISON**

### **DÉLAI**

Actuellement, le Service de reprographie offre des délais de réalisations (productions) des commandes très rapides. Voici quelques statistiques au soutien de nos prétentions :

- 95 % des commandes sont produites et expédiées entre 1 et 4 jours ouvrables;
- 4 % des commandes sont produites et expédiées entre 5 à 7 jours ouvrables;
- 1 % des commandes sont produites et expédiées entre 8 à 10 jours ouvrables.

C'est sans compter les commandes qui sont réalisées de façon instantanée lorsque les acheteurs se présentent sur place ou lorsqu'ils viennent se servir dans la réserve.

Le Service doit également gérer plusieurs demandes de dernière minute, et ce, sans aucuns frais additionnels. Nous avons d'ailleurs pu constater ces commandes avec l'inscription « rush ». Ces demandes sont prioritaires et seront traitées dans les mêmes conditions qu'une commande régulière, tout ceci pour assurer le bon fonctionnement des activités du CISSS. Plusieurs documents et formulaires médicaux sont d'une importance cruciale et les manques sont à combler de façon quasi instantanée si on veut limiter les conséquences sur les services et les bénéficiaires.

Nous avons également pu remarquer les besoins en termes de délai très court lors d'ordonnances liées au TAT ou au centre jeunesse. Dans un cas précis, 10 000 copies devaient être réalisées le vendredi après-midi pour le lundi.

Avec un Service de reprographie à l'interne, les demandes de dernière minute se réalisent plus facilement, ce qui n'est pas le cas avec un imprimeur externe. Il y aura assurément des extras à payer si les délais exigés sont plus courts que ceux initialement prévus lors des soumissions.

Avec l'importance des activités du CISSS, on ne peut se permettre de se retrouver à découvert sans imprimerie à l'interne.

## **LIVRAISON**

Un des enjeux importants qu'entraînerait la fermeture du Service de reprographie de Saint-Jérôme est le déploiement de la livraison. Tout ce qui est produit au Service de la reprographie n'est facturé à aucun département ni établissement. Par conséquent, nous nous questionnons sur les coûts de livraison et de transport qu'occasionneront un contrat à l'externe.

Puisque le Service de reprographie répond à des commandes de partout dans le CISSS, on voit mal comment un imprimeur de la région arrivera à se déployer sur tout le territoire sans coûts supplémentaires. Ainsi, si on ne veut pas se déployer à l'ensemble du CISSS, il devra inévitablement y avoir une réorganisation de l'ensemble des contrats d'imprimerie et cette démarche sera difficile à faire sans bris de service dans l'offre de formulaires et documents médicaux.

## **CONSÉQUENCES SUR LES AUTRES SERVICES**

En effectuant notre analyse des enjeux liés à la fermeture du Service de reprographie de Saint-Jérôme, nous avons réalisé à quel point cette décision entraînerait des conséquences sur plusieurs autres Services.

### **SERVICE DU MAGASIN DE SAINT-JÉRÔME**

C'est actuellement le Service de reprographie qui assure la numérisation et le classement de l'ensemble des bons de commande et de livraison pour le magasin de Saint-Jérôme. Un fichier PDF est alors créé et consulté par les employés du magasin chaque jour. Bien avant la numérisation, c'était tout de même le salarié du Service d'imprimerie qui avait la responsabilité de ce classement.

À l'heure actuelle, le personnel du magasin n'a pas la formation pour effectuer cette tâche qui n'a jamais été à leur charge. Ils n'ont pas non plus l'appareil pour le faire. Au surplus, aucun des salariés en poste n'a le temps d'ajouter une telle charge supplémentaire à leur horaire déjà bien rempli. C'est déjà 5 ou 6 employés en surcroît qui sont ajoutés à la structure de postes afin de contrer la surcharge de travail. Selon notre analyse, il est inconcevable de fermer le Service de reprographie sans devoir inévitablement ajouter un poste supplémentaire au magasin.

C'est sans compter la tâche qui consiste à réceptionner tout ce qui est lié au Service d'imprimerie. Il faut beaucoup d'espace pour pouvoir déballer et organiser le déploiement des différentes boîtes de documents à travers les départements et unités. Présentement, c'est dans un gymnase que l'opération se fait, soit dans les locaux du Pavillon Rosaire-Lapointe. Le magasin n'a pas cet espace.

Tant qu'à évoquer la problématique de l'espace physique, il s'agit d'un réel enjeu auquel fait face le magasin quotidiennement. Advenant la fermeture du Service de reprographie, il ne serait pas non plus possible d'y transférer l'inventaire de fournitures et de documents. Ce sont tout de même des dizaines de milliers de

dollars d'inventaire, en plus des centaines de documents, des classeurs, etc. Il s'agit, sans contredit, d'un élément à inclure dans la réflexion.

Lors de la collecte de données, nous avons entendu à plus d'une reprise que le Service de reprographie est comme une extension du magasin et facilite grandement leur travail. Les incidences sur ce dernier seront considérables advenant la fermeture du Service.

## DÉPARTEMENTS

S'il y a fermeture du Service de reprographie, il y aura des conséquences également sur les différents départements. Sans accessibilité facile à des impressions dans un court délai ou en petites quantités, les départements voudront investir dans l'achat d'imprimantes afin de répondre eux-mêmes à certains de leurs besoins, ce qui engendrera assurément des coûts substantiels. Ils devront également effectuer une planification à plus long terme des besoins et feront certainement face à des difficultés d'approvisionnement. Ils n'auront plus accès à une réserve ou un inventaire de documents ni à la possibilité d'effectuer des commandes urgentes. Il y a aussi, pour la majorité des départements, un enjeu d'espace disponible entreposer des formulaires.

## ENJEUX ÉCONOMIQUES

Nous considérons que les assises économiques présentées au soutien de la décision d'offrir à contrat le Service de reprographie de Saint-Jérôme sont actuellement insuffisantes. Il est difficile de confirmer l'économie réelle de coûts qu'occasionnerait l'octroi du contrat à l'externe. Au contraire, selon notre analyse préliminaire, cette décision entraînerait plusieurs coûts supplémentaires; ce qui réduira assurément le gain escompté. Si on combine la faible marge d'économie possible, selon notre évaluation, avec les autres enjeux négatifs liés à la perte d'un Service qu'on considère comme essentiel à l'intérieur du CISSS, nous considérons qu'il ne serait pas avantageux de faire la migration vers l'externe.

Voici les assises économiques présentées le 7 février 2024 :

Voici la répartition finale des chiffres :-:

Dans une année, la reprographie de Saint-Jérôme a effectué environ 4 000 000 de copies.  
Nous estimons le coût unitaire à 0,11 \$ (incluant le prix du papier, le salaire, la location d'imprimante, etc.)

Donc,  $4\,000\,000 \times 0,11 \$ = 440\,000 \$$

Contrat : 5 ans : 1 600 000 \$/1 an : 320 000 \$

Si nous effectuons les travaux avec notre fournisseur, le coût unitaire estimé est de 0,08 \$

Donc  $4\,000\,000 \times 0,08 \$ = 320\,000 \$$

Économie potentielle pour 1 année :  $440\,000 \$ - 320\,000 \$ = 120\,000 \$$

Économie potentielle pour 5 ans (contrat) : 600 000 \$

## OFFRE DE SERVICE

Tout d'abord, il faudrait réviser le total d'impressions réalisées par le Service de reprographie annuellement. Nous sommes plutôt à plus de 5 millions d'impressions; deux périodes ayant été omises dans le calcul précédent.

Il faudrait également réajuster le coût unitaire de 0,11 \$ de la copie avancé pour notre Service d'imprimerie. Actuellement, sont inclus dans les frais de fonctionnement du Service, les contrats d'imprimantes se trouvant ailleurs au sein de CISSS, de même que les commandes de papier pour ces dernières. Cela représente plusieurs dizaines de milliers de dollars qui ne devraient pas être considérés dans le calcul. Nous considérons donc que le coût unitaire réel est moindre.

Et au contraire, pour le coût unitaire avancé pour les fournisseurs externes, nous croyons qu'il devrait être revu à la hausse si l'on y inclut, entre autres, les frais de transport et de livraison, les frais en extra à considérer, de même que la variété des documents à être produits (autres que des impressions simples blanches sur format 8 ½ X 11).

Par ailleurs, il nous apparaît essentiel que soit considérée la complexité de l'offre de service actuelle du Service de reprographie de Saint-Jérôme. Les impressions simples sont facilement transférables à contrat externe, mais lorsqu'il est question de castonguettes, de consignes ROSSI, de formulaires maison, de requêtes qui nécessitent continuellement des modifications avant impression, etc., les enjeux se multiplient. Tout ce qui était difficilement transférable à l'externe lors de la fermeture des autres Services d'imprimerie a d'ailleurs été centralisé à Saint-Jérôme. Si on ferme le Service, plusieurs des documents vont s'avérer difficiles à reproduire par un imprimeur, et c'est sans parler des frais supplémentaires.

Après notre consultation auprès d'un imprimeur externe, ce dernier nous a fait le détail des extras qui peuvent être facturés en surplus. Souvent, le coût unitaire par impression n'inclut pas la portion plier/couper, la plastification, l'impression d'affiches avec des formats non conventionnels, etc. Des particularités au niveau du format, des types de papier, des trous, des reliures et du boudinage, par exemple, peuvent entraîner des frais supplémentaires également.

## **MAIN-D'ŒUVRE**

Il n'y a actuellement qu'un seul employé œuvrant au Service de reprographie de Saint-Jérôme. Il s'agit d'un agent administratif classe 4. On évalue son salaire à environ 42 000 \$. Nous imaginons qu'en considérant ses avantages sociaux, cela peut atteindre 50 000 \$.

Il s'agit d'un coût que vous considérez pouvoir économiser avec la fermeture du Service de reprographie. Toutefois, selon notre analyse, un ou plusieurs postes devront être ajoutés afin de couvrir des tâches qui devront être récupérées. On peut penser à la réception et à la numérisation au magasin. Si ces tâches sont retournées au magasin, c'est au moins un poste de plus qui devra être créé. Le taux horaire d'un magasinier est beaucoup plus élevé qu'un agent administratif classe 4. Le salaire annuel, incluant les avantages sociaux, pouvant atteindre xx.

Au surplus, des tâches relatives aux modifications et corrections constantes des formulaires et requêtes avant de les transmettre à l'imprimeur externe devront être dévolues à un employé. Un travail en amont devra être réalisé. C'est sans compter l'énorme travail de numérisation de tout l'inventaire des formulaires et documents se trouvant au Service de reprographie qui devra être fait. S'il y avait fermeture du Service, nous considérons qu'un employé devrait être assigné à temps complet sur la récupération de ces documents, du moins pendant un certain temps. On rappelle que 75 % des commandes ne visent pas l'impression de documents se trouvant sur l'intranet ou étant déjà numérisés. La fermeture du Service entraînerait également une « panique » au sein des différents départements et la surcharge de travail qui en découlerait ne serait pas acceptable pour un seul employé pendant les dernières semaines de vie du Service. Un ajout de personnel au Service devrait, selon nous, être envisagé.

Du côté de l'imprimeur externe consulté, il nous indique que pour un tel volume d'impressions, ils doivent embaucher un employé à temps complet attiré exclusivement à ce travail. Ce salaire se reflètera assurément dans les soumissions présentées.

## **DÉLAIS ET LIVRAISON**

Aussi, nous considérons que le transfert du Service de reprographie à l'externe entraînerait des coûts supplémentaires liés aux demandes de délais plus courts. Nous avons pu constater qu'il y a un important volume de demandes urgentes. La pénurie de certains documents pourrait entraîner des répercussions considérables sur le service offert aux bénéficiaires du CISSS et entraîner certains bris de service. Même avec la meilleure planification qui soit, ces demandes urgentes auront toujours lieu, et des frais seront facturés en extra chez des imprimeurs externes pour le respect de ces échéances très serrées.

Il faut également considérer les coûts substantiels qui sont susceptibles de survenir pour le transport et les frais de livraison, notamment en raison de la grandeur du secteur desservi par le Service. Inévitablement, si des demandes urgentes sont effectuées, des frais de livraison supplémentaires pourraient être chargés.

Au surplus, il ne faut pas oublier que le Service de reprographie de Saint-Jérôme dessert bien au-delà de son secteur. Il faut s'attendre à ce que des frais supplémentaires de transport ou livraison soient ajoutés si on désire reprendre la même offre de service.

## **CONFECTION DES TABLETTES DE PAPIER/CARTONS D'IDENTIFICATION**

Selon notre analyse, les tablettes de papier conçues au Service de reprographie répondent à un réel besoin. Si cette offre se termine, les départements en feront la commande chez Bureau en gros ou tout autre fournisseur. Selon nos recherches, et même en considérant un pourcentage de réduction sur le volume, il sera difficile d'acheter à moins de 1 \$ la tablette de 100 feuilles. C'est automatiquement un ajout d'environ 20 000 \$ qui doit alors être considéré.

Il faudra également acheter à l'externe les cartons d'identification pour les chemises, cartables, lits et civières, etc. Pour l'heure, il ne nous est toutefois pas possible d'en prévoir le coût exact.

## **INVENTAIRE**

Nous évaluons que le Service de reprographie possède un inventaire de documents équivalent à 25 919,99 \$ et de fournitures pour une somme de 9 703,19 \$ (voir documents en annexe).

Nous y retrouvons également plusieurs équipements qui nous appartiennent :

- plieuse;
- presseuse;
- 2 tranches : une à laser et l'autre hydraulique;
- appareil de boudinage;
- perforatrice;
- plastifieuse;
- 2 machines à relier.

Les deux imprimantes multifonctions utilisées sont des appareils loués ayant un contrat de location de 5 ans. Cela inclut le service, l'encre illimitée, la maintenance, les réparations et les pièces. Nous en sommes à la deuxième année de location sur un contrat de 5 ans. Nous nous questionnons d'ailleurs à savoir s'il y aura des frais liés à l'annulation des contrats en vigueur. S'il y a lieu, il faut également les considérer.

Somme toute, si on prend la somme de 120 000 \$ qu'on prévoit économiser annuellement et qu'on en déduit les frais liés à la main-d'œuvre à maintenir (environ 60 000 \$), aux différents extras qu'un imprimeur externe chargerait (environ 15 000 \$), aux coûts supplémentaires liés à l'achat de nouveaux documents chez Bureau en Gros comme les tablettes de papier ou les cartons d'identification (environ 25 000 \$), aux coûts d'achat d'imprimantes pour répondre aux besoins d'accessibilité des départements (environ 50 000 \$), aux frais de transport et de livraison qui s'ajouteront (environ 10 000 \$), à l'ajout de main-

d'œuvre en prévision de la numérisation ainsi que la surcharge liée à la fermeture du Service (environ 40 000 \$) nous ne sommes pas certains que le jeu en vaille la chandelle.

## **ÉTUDES PRÉCÉDENTES**

Ce n'est pas la première fois que la possibilité de fermer le Service de reprographie de Saint-Jérôme est évaluée. Une étude a même été réalisée il y a quelques années par un mandataire externe. Il avait déterminé que, considérant l'offre de service très complète, la complexité du travail effectué, la quantité importante de formulaires maison, l'expertise interne qui s'est développée, il n'était pas souhaitable de transférer ces activités à l'externe. La cheffe de service de l'époque a également milité en faveur du maintien du Service à l'interne.

## **CONCLUSION**

Notre objectif, par la production de ce rapport, est de faire connaître l'importance du Service de reprographie de Saint-Jérôme et de sensibiliser sur les enjeux majeurs qui sont à considérer dans la prise d'une décision en lien avec la fermeture du Service. Cette décision aurait des répercussions considérables pour l'ensemble du CISSS.

De notre point de vue, tout CISSS devrait maintenir un minimum d'activités d'imprimerie afin d'assurer une pérennité de notre capacité à offrir tous les documents et formulaires nécessaires à la bonne marche de nos activités. Le Service de reprographie possède actuellement en ses murs l'historique de presque tous les documents et formulaires médicaux conçus depuis 1950. Il a développé une expertise pointue qui permet aux gestionnaires d'être guidés quant aux bons formulaires à commander et peut facilement adapter ou corriger ces derniers au besoin.

Au-delà de l'économie de coûts qu'on pourrait possiblement atteindre en octroyant un contrat d'imprimerie à l'externe, les enjeux dépassent nettement la question économique.

Soyez assurés de notre collaboration dans l'évaluation des alternatives possibles à la fermeture complète du Service de reprographie de Saint-Jérôme et à la réduction de ses conséquences, le cas échéant.



# ANNEXE 1 – AVIS AU SYNDICAT

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides

Québec



Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

PAR COURRIEL  
[Vp.sante@csn-lsss.ca](mailto:Vp.sante@csn-lsss.ca)

Saint-Jérôme, le 7 février 2024

Madame Véronique Jean  
Vice-présidente santé intérimaire du syndicat STTLSSS CSN

**Objet : Avis - Intention de publication d'appel d'offres (article 29.04)**

---

Madame,

Conformément à l'article 29.04 des dispositions nationales de la convention collective, nous vous avisons, par la présente, qu'un appel d'offres pour le projet de reprographie de St-Jérôme du CISSS des Laurentides sera publié.

Vous trouverez, en annexe de la présente, les assises économiques et informations pertinentes pour procéder à une analyse complète du projet, et ce, conformément à l'article 29.01 1- des dispositions nationales de la convention collective.

Dans un contexte de déficit budgétaire et dans le cadre du plan d'économie qui a été mis en œuvre, le projet a pour objectif de réduire les coûts annuellement de la reprographie de St-Jérôme d'ici le 5 juin 2024.

À compter de ce jour, vous disposez d'un délai de soixante (60) jours pour nous proposer une alternative pouvant assurer la réalisation des objectifs poursuivis par l'établissement et respectant les paramètres.

Nous demeurons disponibles pour discuter de la présente si vous avez besoin de plus d'informations. Vous pouvez, le cas échéant, communiquer avec la soussignée dans le but de tenir une rencontre ou de soumettre vos questionnements en lien avec la présente.

Veuillez agréer, Madame, nos sincères salutations

LE CISSS DES LAURENTIDES  
complice de votre santé

Camille Desjardins  
Conseillère cadre au service des relations de travail  
CD/cd

- p. j. Assises économiques et informations pertinentes au projet
- c. c. Nancy Damato - Responsable du projet  
Direction de l'approvisionnement et de la logistique

Hôpital régional de Saint-Jérôme  
290, rue De Montigny  
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5T3  
Téléphone : 450 432-2777  
[www.santelaurentides.gouv.qc.ca](http://www.santelaurentides.gouv.qc.ca)

Page 1 sur 1



## ANNEXE 2 – ASSISES ÉCONOMIQUES

Reprographie de St-Jérôme

7 février 2024

### Détail des calculs

Voici la répartition finale des chiffres :

Dans une année, la reprographie de St-Jérôme a effectué environ 4 000 000 de copies.  
Nous estimons le coût unitaire à 0,11\$ (incluant prix papier, salaire, location imprimante, etc.)

Donc,  $4\,000\,000 \times 0.11\$ = 440\,000\$$

Contrat: (5 ans : 1 600 000\$) / (1an : 320 000\$)

Si nous effectuons les travaux avec notre fournisseur, le coût unitaire estimé est de 0.08\$

Donc,  $4\,000\,000 \times 0.08\$ = 320\,000\$$

### Économie potentielle pour 1 année:

$440\,000\$ - 320\,000\$ = 120\,000\$$

### Économie potentielle pour 5 années (contrat):

600 000\$



## ANNEXE 3 – INVENTAIRE DE FOURNITURE

### INVENTAIRE PRODUCTION

<b>Nom du produit</b>	<b>feuilles</b>	<b>quantité</b>	<b>calcul en feuilles</b>
Formulaires sur 8 1/2 x 11	100	105	10 500,00
Formulaires sur 1/2 page 8 1/2 x 11	100	75	7 500,00
Formulaires sur 1/4 page 8 1/2 x 11	100	204	20 400,00
Pads brouillons sur 1/4page 8 1/2 x 11	100	1427	142 700,00
CAHIER informations pré et postopatoires	24	100	2 400,00
CAHIER du participant	77	20	1 540,00
CAHIER du formateur	101	10	1 010,00
CAHIER que faire lor d'un décès	42	50	2 100,00
CAHIER what to do in the event of death	42	30	1 260,00
CAHIER votre chirurgie bariatrique	30	100	3 000,00
CAHIER votre chirurgie arthroplastie de la hanche	48	50	2 400,00
CAHIER votre chirurgie colorectale	40	80	3 200,00
CAHIER votre chirurgie arthroplastie du genou	47	50	2 350,00
CAHIER your knee replacement surgery	47	50	2 350,00
<b>TOTAL</b>			<b>202 710,00</b>



## ANNEXE 4 – INVENTAIRE DE PRODUCTION

### BUREAU EN GROS / STAPLES CANADA

Nom du produit	unité	prix	calcul
Ruban d'emballage	bt36rlx	84,99	\$ 84,99 x 1
Chemises classement 8 1/2 x 14 beige	pqt250	99,75	\$ 33,25 x 3
Colle blanche	3,8L	134,76	\$ 33,69 x 4
Couverture de présentations transparentes	bt100	162,48	\$ 20,31 x 8
Couverture de présentations noirs	bt100	234,36	\$ 39,06 x 6
Boudin de reliure 3/4"	bt100	38,46	\$ 19,23 x 2
Boudin de reliure 3/8"	bt100	55,58	\$ 7,94 x 7
Boudin de reliure 1/2"	bt100	73,64	\$ 10,52 x 7
Boudin de reliure 5/8"	bt100	87,80	\$ 17,56 x 5
Pochette plastification 3ml 9 x 11 1/2	pqt100	225,75	\$ 45,15 x 5
Pochette plastification 3ml 9 x 14 1/4	pqt50	102,32	\$ 12,79 x 8
Pochette plastification 3ml 11 1/2 X 17 1/2	pqt100	448,05	\$ 89,61 x 5
Carton 8 1/2 x 11 Blanc	pqt250	403,50	\$ 26,90 x 15
Carton 8 1/2 x 11 couleur	pqt250	933,12	\$ 9,72 x 96
Papier 11 x 17 couleur	pqt 500	343,36	\$ 10,73 x 32
Papier 8 1/2 X 14 couleur	pqt 500	446,60	\$ 6,38 x 70
Papier 8 1/2 X 11 couleur	pqt 500		4,94 x 300
<b>COMMANDE VIA GRM</b>			
Papier 8 1/2 x 11 sans trou	pqt 500	1 668,00	\$ 240 x 6,95
Papier 8 1/2 x 11 avec trous (3 côté-2 haut)	pqt 500	3 240,00	\$ 288 x 11,25
Papier 8 1/2 x 14	pqt 500	40,80	\$ 8 x 5,10
Borches Type X pour RICOH PRO 8320S	pqt 5000	492,00	\$ 4 x 123
Agrafes B8		86,40	\$ 7,20 x 12
Agrafes Swingline robustes 1/ 4		19,70	\$ 2,97 x 10
Agrafes Swingline robustes 1/2		120,40	\$ 6,02 x 20
Ruban correcteur paquet de 10		45,79	\$ 45,79
Dépoussiéreur pour l'électronique	pqt 4	115,58	\$ 57,79 x 2
<b>TOTAL</b>		<b>9 703,19</b>	<b>\$</b>





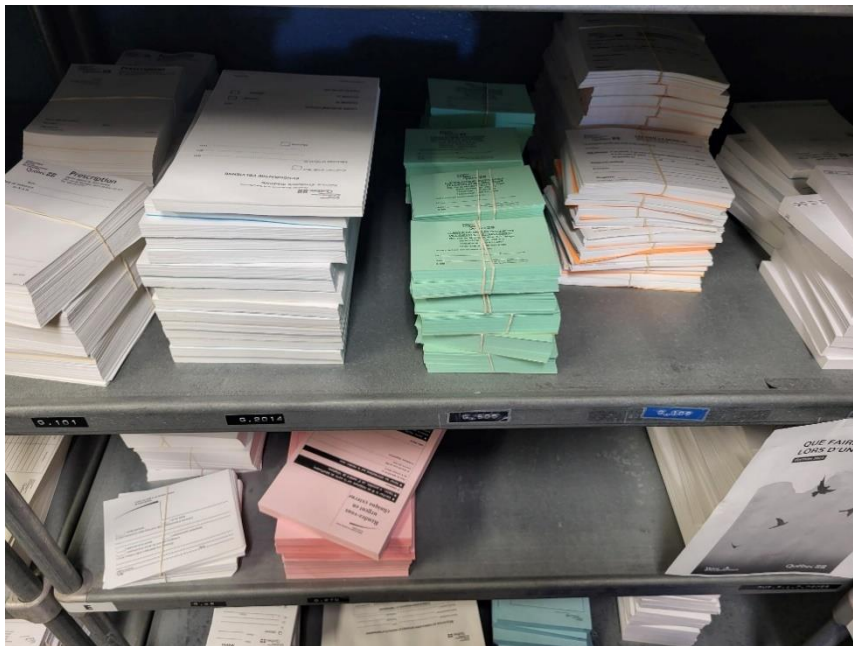
## ANNEXE 5 - PHOTOS



Vue d'ensemble réception / numérisation



Exemple d'inventaire



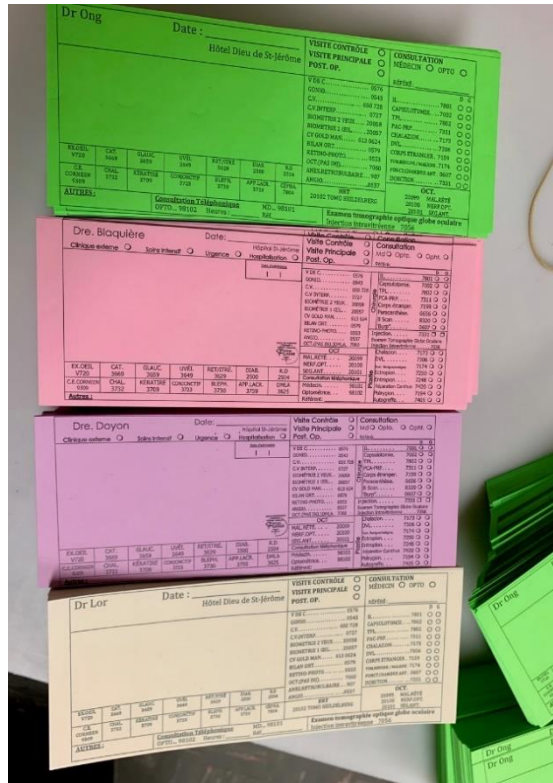
Exemples d'inventaire



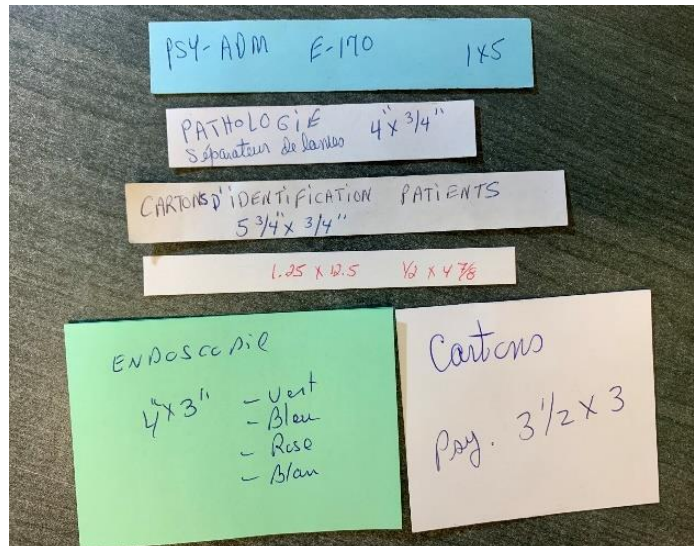
Exemple d'inventaire



Exemple de tiroir d'un des 6 classeurs à formulaires



Castonguettes



Cartons d'identification