

PAR COURRIEL

Sherbrooke, le 9 novembre 2023

N/Réf. ADM-2023-087

**Objet : Votre demande d'accès à l'information – Conclusion**

Monsieur,

Par la présente, nous souhaitons répondre à votre demande d'accès à l'information datée du 1<sup>er</sup> novembre 2023 visant à obtenir :

- ... « **La ou les politiques de télétravail** qui régissent ce type de travail au sein de votre établissement, et ce, pour toutes les catégories de salariés.
- Elle ou elles peuvent :
  - exister de façon autonome ou constituer une partie d'une autre politique d'organisation du travail plus vaste;
  - prendre la forme d'une politique verbale ou écrite, d'un article ou d'une lettre d'entente à l'intérieur d'un contrat individuel de travail ou d'une convention collective de travail, etc. »...

Nous vous prions de trouver, en pièces jointes, les documents demandés ainsi que certains documents pertinents à votre demande conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Certaines informations personnelles ont été caviardées du document « formulaire d'engagement au télétravail » conformément aux articles 53 et 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

*53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:*

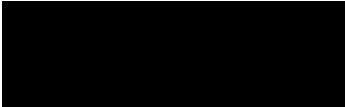
*1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation;*

*2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.*

*54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier.*

En conformité avec l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez, ci-joint, une note relative à l'exercice de ce recours.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

  
Marie-France Bégin  
Responsable de l'accès à l'information

MFB/lr

p. j. 4

Avis de recours

Article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*

## POLITIQUE DE TÉLÉSANTÉ

---

<b>Émetteur</b>	Direction de la coordination de la mission universitaire	
<b>Direction responsable</b>	Direction de la coordination de la mission universitaire	
<b>Destinataires</b>	Communauté interne du CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
<b>Entrée en vigueur</b>	<a href="#">2021-06-14</a>	
<b>Adopté par</b>	Conseil d'administration	<b>Date</b> <a href="#">2021-06-14</a>
<b>Signature</b>	<a href="#">Original signé par :</a> <hr/> <a href="#">Jacques Fortier, président du conseil d'administration</a>	

---

### Table des matières

1. Mise en contexte .....	2
2. Objectifs.....	2
3. Définition des termes .....	2
4. Champs d'application.....	3
5. Cadre normatif.....	3
6. Gouvernance de la télésanté .....	4
7. Rôles et responsabilités.....	4
8. Les ressources financières et technologiques.....	9
9. Les procédures.....	9
10. Les bonnes pratiques.....	10
11. Dispositions finales .....	12
ANNEXE A - HISTORIQUE DES VERSIONS.....	13
ANNEXE B - RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES PRENANTES EXTERNES .....	14
ANNEXE C - FORMULAIRE D'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION .....	15
ANNEXE D - GUIDES POUR LES PROFESSIONNELS, GESTIONNAIRES ET LES USAGERS ET LES PROCHES .....	16
ANNEXE E - AVIS DE SÉCURITÉ .....	17

---

## 1. Mise en contexte

La télésanté vise à assurer des services cliniques à distance aux usagers à l'aide des technologies de l'information et de la télécommunication, et ce, de façon sécuritaire. Cette modalité permet d'organiser et d'offrir des services de santé et sociaux qui s'intègrent à l'offre de soins habituelle. À l'échelle provinciale, les activités de ce secteur sont coordonnées par le Réseau québécois de la télésanté.

En 2020, l'arrivée bouleversante de la COVID-19 au Québec a fait passer la télésanté d'une modalité futuriste et peu utilisée à une modalité bien réelle qui est désormais de plus en plus appliquée. Au-delà de la pandémie, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS s'inscrit dans une démarche de modernisation de l'organisation afin de notamment pérenniser la télésanté et de l'intégrer dans les services cliniques offerts aux usagers et à leurs proches. Ceci prend également son sens en lien avec la vocation universitaire de l'organisation qui, en plus des six volets de la mission universitaire, positionne la télésanté comme septième volet. Le tout contribuant ainsi à l'amélioration de la qualité des pratiques et des soins et services.

La présente politique vise à encadrer la pratique de la télésanté de façon plus rigoureuse au sein de l'organisation en définissant des orientations et responsabilités claires pour les parties prenantes. Cette politique découle du cadre de référence en télésanté du MSSS et du cadre de référence en télésanté et télétravail du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Il est important de noter que la modalité de télésanté, telle que définie par le MSSS, n'inclut pas les consultations téléphoniques.

## 2. Objectifs

Les objectifs de la présente politique sont de :

- Rendre des services cliniques accessibles à distance aux usagers et à leurs proches, de façon sécuritaire, à l'aide des technologies de l'information et de la communication, et ce, de même qualité que ceux offerts en personne;
- Utiliser la modalité de télésanté comme un moyen supplémentaire, complémentaire ou encore de substitution afin d'offrir des soins et des services à la clientèle, lorsque pertinents, et ce, tout au long d'une trajectoire de soins;
- Déterminer que le choix de la modalité de prestation des soins et services relève du jugement clinique du professionnel et de la volonté de l'utilisateur;
- Faciliter l'accessibilité de la modalité de télésanté de façon équitable aux usagers et à leurs proches;
- Intégrer la modalité de télésanté dans l'offre de soins et services s'inscrivant dans l'actualisation du Système de gestion intégrée de la performance (SGIP) et soutenir les finalités suivantes :
  - Supporter les réseaux intégrés de services et les trajectoires : collaboration interprofessionnelle et intégration de services;
  - Accroître l'accessibilité des services : accessibilité géographique et temporelle;
  - Offrir des soins et services continus en temps opportun : corridors et hiérarchisation des services;
  - Favoriser la participation des usagers et de leurs proches : approche usager-partenaire;
  - Optimiser l'utilisation des ressources : utilisation adéquate et accessibilité à des compétences.

## 3. Définition des termes

Terme	Définition
<b>Télésanté</b>	La télésanté est une modalité d'organisation et de dispensation de services qui crée un réseau virtuel complémentaire de services de santé et de services sociaux. La télésanté permet de rendre accessibles, à distance, des services cliniques communément offerts dans la programmation clinique des établissements de santé et de services sociaux pour traiter les usagers.
<b>Téléassistance</b>	Activité clinique réalisée par un intervenant avec ou sans la présence d'un ou plusieurs

	usagers et sous assistance d'un second intervenant expert présent à distance. Par exemple : téléassistance chirurgicale, téléassistance en soins de plaies et téléassistance en anatomopathologie (macroscopie).
<b>Télééducation</b>	Activité clinique permettant d'offrir de l'information à distance à un usager dans le but de l'aider à mieux gérer sa santé. Ceci permet ainsi d'augmenter ses connaissances sur sa maladie telles que ses symptômes, les gestes à faire et ne pas faire pour s'administrer un soin particulier, etc.
<b>Télécomparution</b>	Désigne une partie ou un témoin qui répond à distance à une citation en justice par le biais d'une visioconférence. Note : il arrive qu'un usager du réseau de la santé ou un professionnel de la santé ait à comparaître selon cette modalité.
<b>Téléconsultation</b>	Activité clinique permettant l'interaction à distance en temps réel ou différé entre un usager et un ou des professionnels de la santé visant à poser ou confirmer un diagnostic, réaliser un suivi de l'évolution de la condition ou réajuster le plan de traitement. Note : une téléconsultation médicale peut être rémunérée par la RAMQ si elle répond aux critères prévus à l'Accord-cadre.
<b>Télédiscussion de cas/ concentration clinique</b>	Activité clinique permettant la communication à distance en temps réel ou différé entre intervenants et ayant pour objectif de discuter du diagnostic, du plan de traitement ou de toute autre information pertinente en lien avec l'état de santé de l'usager, et ce, en son absence.
<b>Téléformation</b>	Formation à distance donnée aux professionnels de la santé permettant le transfert de connaissances entre professionnels.
<b>Téléinterprétation</b>	Activité clinique ayant pour objectif de faire l'interprétation à distance d'images, d'examens ou de tests en vue de poser un diagnostic ou d'obtenir une seconde opinion pour un usager sans la présence de ce dernier. Note : une activité de téléinterprétation médicale peut être rémunérée par la RAMQ si elle répond aux critères prévus à l'Accord-cadre.
<b>Téléintervention</b>	Activité clinique ou soin réalisé à distance par un intervenant auprès d'un ou plusieurs usagers ou de sa famille présente. Par exemple : « thérapie par la contrainte » en ergothérapie ou chirurgie robotisée.
<b>Télésoins à domicile</b>	Service de santé offert à distance par un professionnel de la santé à un usager à domicile permettant d'éduquer, de surveiller, d'assister et/ou d'intervenir auprès de l'usager selon l'objectif de soins poursuivi.
<b>Télésurveillance</b>	Activité clinique permettant la surveillance de données cliniques ou biologiques d'un usager transmises de façon électronique à l'équipe traitante pour aider à planifier l'intervention requise.

#### 4. Champs d'application

Cette politique vise le personnel suivant :

- Personnel syndiqué et non-syndiqué;
- Hors-cadres, cadres supérieurs et intermédiaires;
- Médecins, chercheurs, pharmaciens, médecins résidents et étudiants (dans le contexte d'activités cliniques ou d'enseignement de l'établissement).

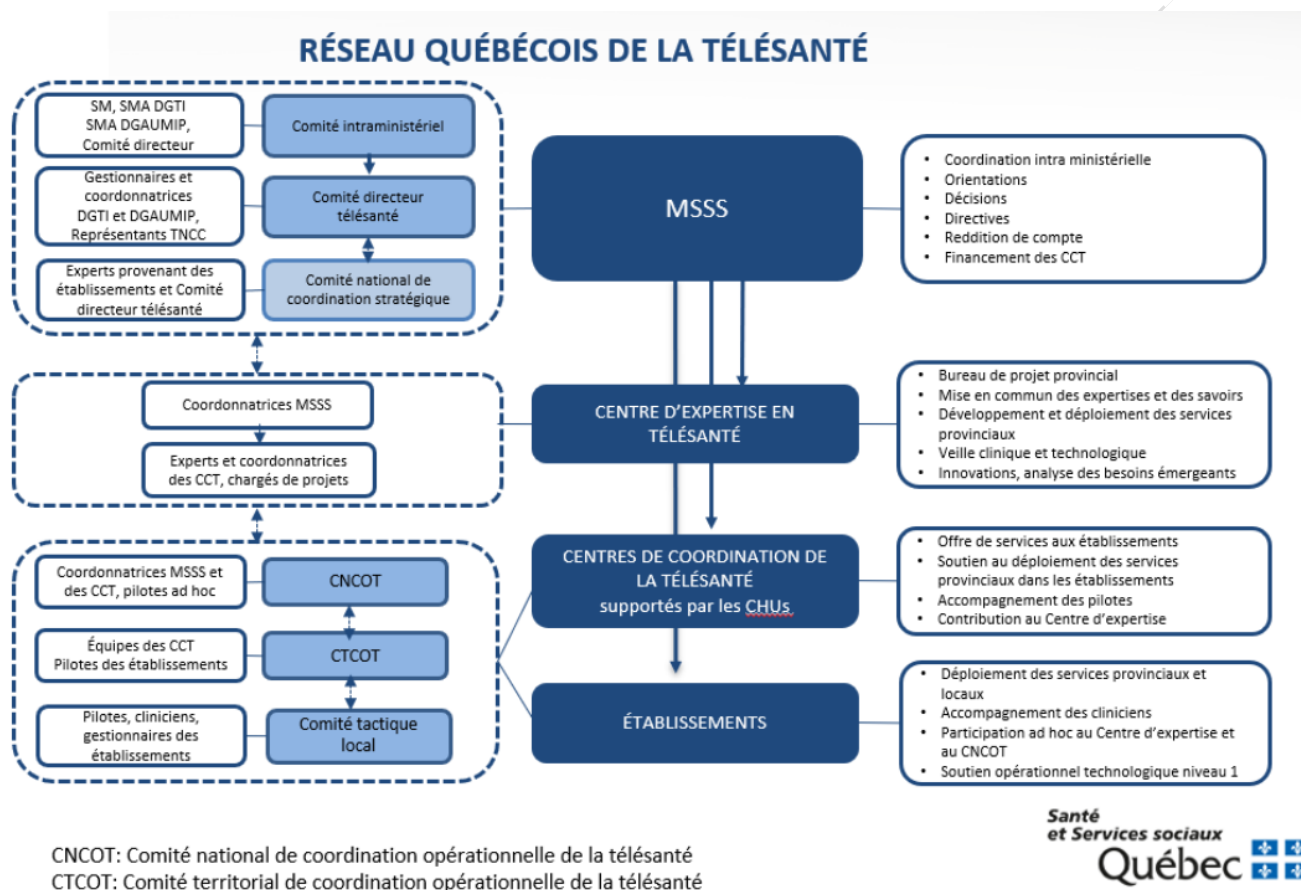
#### 5. Cadre normatif

La présente politique considère également le cadre législatif suivant :

1. Les articles 108.1 et 108.2 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS);
2. La *Charte des droits et libertés de la personne*;
3. La *Loi sur les normes du travail au Québec*;
4. La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST);
5. Le *Règlement sur l'admissibilité et l'inscription des personnes auprès de la Régie de l'assurance maladie du Québec*;
6. Le *Code civil du Québec*;
7. Le guide d'utilisation de la télésanté en vertu du décret d'urgence sanitaire;
8. Le guide d'exercice du CMQ : Le médecin, la télémédecine et les technologies de l'information et de la communication;

9. Le guide à l'intention des médecins du CMQ : Les téléconsultations réalisées par les médecins durant la pandémie de COVID-19;
10. Le Code déontologique du professionnel : tout professionnel est tenu de respecter les dispositions de son ordre professionnel et de son code de déontologie;
11. Autres politiques de l'établissement (ex. : Politique sur le télétravail);
12. Les conventions collectives en vigueur dans l'établissement.

## 6. Gouvernance de la télésanté



## 7. Rôles et responsabilités

### 7.1 Le conseil d'administration

- Adopte la présente politique sur recommandation du comité de direction.

### 7.2 Le comité de direction

- Approuve les orientations de la présente politique;
- Engage les ressources humaines, financières et matérielles nécessaires au déploiement et au maintien de la pratique télésanté;
- Favorise le développement d'une culture d'organisation apprenante soutenue par sa mission universitaire, incluant la télésanté;

- Favorise la modernisation de l'organisation en considérant la modalité de la télésanté dans ses projets de développements;
- Veille à l'alignement, la cohérence et l'équité lors de l'implantation de la pratique de la télésanté dans l'organisation;
- Nomme un pilote clinique et technologique et en informe leur CCT ainsi que l'équipe télésanté du MSSS par le biais des mécanismes convenus.

### **7.3 Le Centre de coordination de la télésanté (CCT)**

- Se trouve sous la responsabilité de la Direction de la coordination de la mission universitaire (DCMU);
- Met en place et assure la gestion d'un bureau d'accueil pour toutes les demandes reliées à la télésanté de son territoire;
- Assure la redirection de toutes les demandes de soutien technologique vers le CCT mandaté pour la gestion des opérations technologiques;
- Maintien des relations continues avec les pilotes cliniques et technologiques de l'établissement;
- Participe aux discussions d'organisation de services de son territoire dans le but de définir et de recommander la priorisation des besoins cliniques et technologiques pouvant être desservis par la télésanté;
- Assure la gestion intégrée des projets de télésanté qui lui sont confiés et rend des comptes, le cas échéant, à un comité directeur de projets;
- Assure la mise en application des projets de son territoire et, à la demande, la mise en application de projets locaux et nationaux;
- Coordonne et assure le suivi des projets de télésanté (portefeuille de projets) du territoire;
- Partage ses résultats de veille technologique et clinique avec les autres CCT dans le cadre des travaux du CNCOT;
- Assure le soutien aux utilisateurs de son établissement par le biais des pilotes cliniques et technologiques dans le cadre de projets;
- Assure le soutien aux utilisateurs des établissements à l'extérieur de son territoire dans le cadre de mandats nationaux;
- Rend des comptes à ses clients et au MSSS en lien avec l'utilisation de la télésanté;
- Participe aux travaux et aux rencontres du CNCOT;
- Anime et assure le fonctionnement du comité territorial et du comité local de coordination des opérations de télésanté (CTCOT et CLCOT);
- S'assure du respect des normes de pratiques cliniques par la collaboration et l'implication des directions qualité et évolution de la pratique DSP/DSI/DSM.

### **7.4 Le pilote clinique télésanté**

Sous la responsabilité de la Direction de la coordination de la mission universitaire (DCMU), le pilote clinique télésanté détient les rôles suivants :

- Promoteur et représentant de la télésanté;
- Répondant clinique en télésanté pour son établissement;
- Agent de liaison auprès du CCT de son territoire;
- Animateur des comités ou groupes de travail en télésanté dans son établissement;

- Coordonnateur et/ou accompagnateur des projets et services de télésanté;
- Conseiller clinique en organisation de services de télésanté;
- Participe, en tant que promoteur de la télésanté, à toute discussion ou décision menant à la mise sur pied ou la révision de modalités d'organisation de services cliniques (santé et services sociaux) au sein de son établissement;
- Pilote la réflexion locale liée à l'intégration de la télésanté à l'organisation des services cliniques;
- Représente son établissement au comité territorial de coordination des opérations en télésanté (CTCOT);
- Assure la liaison avec le centre de coordination en télésanté de son territoire;
- Met en place et anime un comité tactique interne en télésanté. Ce comité tactique voit à l'intégration de tous les projets et de toutes les activités de télésanté de l'établissement;
- Développe et effectue le suivi du plan d'action local en télésanté;
- Soutient les travaux de tout avant-projet ou projet de télésanté de son établissement;
- Coordonne les activités de télésanté à l'interne (programmation interne);
- Veille au respect des orientations cliniques ministérielles;
- Met à jour le répertoire des services de télésanté de son établissement;
- Réalise ou participe à la réalisation de l'évaluation de la pérennité des services de télésanté;
- Travaille en étroite collaboration avec le pilote technologique de son établissement;
- Produit un bilan annuel sur l'utilisation de la télésanté dans l'établissement;
- Prépare la reddition de compte télésanté de l'établissement en vue d'une intégration à la reddition de compte générale de l'établissement au MSSS.

## 7.5 Le pilote technologique télésanté

Sous la responsabilité de la Direction des ressources informationnelles et technologiques (DRIT), le pilote technologique télésanté détient les rôles suivants :

- Répondant technologique en télésanté pour son établissement;
- Agent de liaison auprès du CCT de son territoire;
- Coordonnateur et/ou accompagnateur des projets et services de télésanté d'un point de vue technologique;
- Conseiller technologique dans les développements en télésanté au sein de son établissement;
- Gestionnaire du parc d'équipements de télésanté (tant multimédias que technologiques);
- Coordonnateur des activités de soutien technologique de première ligne auprès des utilisateurs;
- Participe à l'identification des priorités de télésanté au sein de son établissement;
- Coreprésente, avec le pilote clinique, son établissement au comité territorial de coordination des opérations en télésanté (CTCOT);
- Assure la liaison du volet technologique avec le centre de coordination en télésanté;
- Élabore, met en place et tient à jour les modalités de gestion du parc d'équipements de télésanté, de même qu'un inventaire de ces équipements avec une préoccupation constante de performance, d'efficacité et de sécurité de son parc d'équipements;

- Voit à l'application de ces modalités de gestion et assure la gestion du parc d'équipements de télésanté (acquisition, renouvellement, rehaussement) incluant la gestion des contrats de services selon des modalités définies par le ministère;
- Met en place le soutien technologique de premier niveau auprès des utilisateurs;
- Veille au respect des orientations technologiques ministérielles;
- Participe aux rencontres d'un comité tactique interne en télésanté. Ce comité tactique voit à l'intégration de tous les projets et de toutes les activités de télésanté de l'établissement;
- Contribue à la préparation de la reddition de compte télésanté de l'établissement en vue d'une intégration à la reddition de compte générale de l'établissement au MSSS.

## **7.6 Le comité territorial de la coordination des opérations en télésanté (CTCOT)**

Le comité vise à assurer un arrimage constant entre les principaux acteurs liés à la gestion du déploiement de la télésanté dans le CIUSSS de l'Estrie – CHUS. Il soutient le développement du Centre de coordination de la télésanté (CCT) et un déploiement structuré des solutions de télésanté. Il actualise son rôle en lien avec le comité national de coordination des opérations de télésanté (CNCOT) et le comité territorial RUIS de coordination tactique (CTRCT). Ce comité est géré par la DCMU. Il se réfère au comité de coordination de la mission universitaire (CCMU) de l'organisation qui est responsable du volet stratégique de la télésanté. À ce titre, les membres du comité sont responsables de :

- S'assurer de soutenir le positionnement de la télésanté dans l'organisation;
- Identifier les potentiels d'optimisation des actifs et des projets en mettant en commun l'ensemble des expériences reliées à toutes les activités de télésanté de l'établissement du territoire du CCT et des autres CCT;
- Évaluer le niveau de satisfaction à l'endroit de l'offre de services du CCT, identifier les correctifs à apporter et en assurer le suivi;
- Communiquer les résultats de veille technologique et clinique à l'établissement;
- Valider des plans de mise en œuvre des orientations ministérielles en matière de télésanté;
- Transmettre les préoccupations « terrain » au CTRCT et au CNCOT en partageant les enjeux, les défis et les risques provenant de l'établissement;
- Coordonner la mise à jour du répertoire des services en télésanté et convenir avec l'établissement de toute action visant la pérennité des services en télésanté;
- Approuver le bilan annuel des projets et des services de télésanté et le transmettre au CNCOT en vue d'influencer la planification nationale;
- Contribuer à l'élaboration du bilan annuel du CTRCT, le cas échéant.

## **7.7 Le comité local de la coordination des opérations en télésanté (CLCOT – avec les copilotes)**

Ce comité opérationnel permet l'arrimage et le suivi des actions courantes entourant la télésanté. Il facilite la pérennisation de la télésanté ainsi que la réponse aux enjeux relevés par les directions desservies, et ce, grâce à la contribution des copilotes. À ce titre, les membres du comité sont responsables de :

- Assurer le suivi des projets de télésanté en déploiement;
- Faciliter les arrimages opérationnels requis au déploiement de la télésanté et répondre aux enjeux;
- Transmettre les préoccupations « terrain » au CTCOT en partageant les enjeux, les défis et les risques provenant des directions desservies;

- Soutenir la pérennisation des services de télésanté déployés en période de pandémie;
- Faciliter la mise en action des projets ministériels lorsque ceux-ci se déploient au CIUSSS de l'Estrie - CHUS;
- Évaluer le niveau de satisfaction des utilisateurs à l'endroit des services télésanté, identifier les correctifs à apporter et en assurer le suivi.

## **7.8 Les partenaires technologie de l'information (PTI)**

Les partenaires TI (PTI) sont le pont de liaison entre la direction clinique ou administrative (cliente) et la DRIT. Ils doivent également collaborer avec les acteurs impliqués de la direction pour la priorisation des besoins en TI.

## **7.9 Le centre de service DRIT**

Le centre de services DRIT de l'établissement assume les responsabilités de maintenance qui comprend la surveillance du fonctionnement des équipements, l'entretien des équipements technologiques et des systèmes (mises à jour, rehaussement, remplacement de pièces ou de l'équipement ou du système d'information [nouvelles versions]) ainsi que de la gestion des licences et des contrats de service.

## **7.10 Le gestionnaire**

- Prend connaissance de la présente politique et voit à la diffusion de celle-ci auprès de son personnel;
- Fait respecter ladite politique par ses employés qui utilisent la modalité de télésanté;
- Assure le développement d'une culture ouverte à la télésanté dans ses secteurs;
- Identifie les services admissibles à la télésanté;
- Fait une demande d'accompagnement au Centre de coordination de la télésanté pour le développement de services de télésanté, au besoin;
- S'assure que ses employés admissibles ont en main les équipements requis pour exercer leur travail par le biais de la modalité de télésanté;
- Apporte des recommandations et participe à l'organisation des activités de télésanté.

## **7.11 Le professionnel clinique et médical**

- Prend connaissance de la présente politique;
- Est responsable de s'assurer, avec son gestionnaire le cas échéant, d'acquérir et de maintenir les compétences requises pour offrir les soins et services par le biais de la modalité de télésanté, et ce, afin d'offrir une prestation de travail équivalente à celle qu'il livre à partir d'une modalité traditionnelle (en présentiel ou par téléphone);
- Applique les bonnes pratiques de télésanté et évalue systématiquement la satisfaction de son activité par l'utilisateur ou son proche (questionnaire type proposé en annexe);
- Est responsable de s'assurer, avec son gestionnaire le cas échéant, que l'installation de son poste de travail est sécuritaire et permet le respect absolu de la confidentialité;
- Est responsable de s'assurer, avec son gestionnaire le cas échéant, qu'il a les outils nécessaires pour exercer son travail par la modalité de télésanté (ex. : accès au dossier de l'utilisateur) et qu'il utilise les technologies autorisées;
- Utilise le matériel fourni par l'organisation pour effectuer les activités de télésanté de façon consciencieuse (à noter que le médecin peut utiliser son propre matériel informatique);

- Respecte la Politique de sécurité de l'information du CIUSSS de l'Estrie – CHUS et tout autre politique, règlement et procédure en vigueur au sein de l'organisation;
- Respecte les lois et règlements qui régissent sa pratique professionnelle habituelle (code de déontologie et code de pratiques de l'établissement);
- Utilise son jugement professionnel pour déterminer si la télésanté est une modalité appropriée pour la situation de l'utilisateur;
- Obtient un consentement libre, spécifique et éclairé tant pour les soins et services que pour l'utilisation de la télésanté et le noter au dossier de l'utilisateur;
- Identifie un plan pour remédier aux situations problématiques qu'elles soient d'ordre technologique ou clinique;
- Demeure pleinement responsable des actes qu'il pose et engage sa responsabilité professionnelle;
- Partage les informations sur les outils disponibles aux usagers.

### 7.12 L'utilisateur

- Est responsable de se donner les conditions adéquates pour recevoir son service ou son soin;
- L'utilisateur peut manifester le désir d'être accompagné;
- Peut consulter les outils qui lui sont destinés.
  - <https://telesantequebec.ca/patient/elements-a-considerer-pour-une-rencontre-virtuelle/>
  - Guides en annexe (à venir)

## 8. Les ressources financières et technologiques

- Les pilotes cliniques et technologiques sont invités à bien connaître les processus internes d'acquisition des équipements de télésanté;
- L'établissement finance l'acquisition de ses équipements de télésanté par le biais de multiples sources de financement potentielles qui auront été convenues au démarrage du projet. Il assure également la gestion des contrats de service associés à ces équipements. L'établissement est propriétaire des équipements de télésanté qu'il a acquis, et ce, peu importe la nature du projet;
- Toute acquisition d'équipements de télésanté ou de systèmes d'information dans le cadre d'un projet de télésanté doit être portée à la connaissance du CCT permettant à ce dernier d'évaluer la mutualisation ou d'assurer l'interopérabilité des différents systèmes et de maintenir à jour un inventaire complet, incluant les échéanciers des contrats de service;
- Il est important de rappeler que tout projet de télésanté (local et provincial) doit anticiper les coûts de maintenance et d'évolution comme dans tout autre projet.

## 9. Les procédures

### 9.1 La demande de service télésanté

Avant d'intégrer la modalité de télésanté, il est nécessaire de bien définir les besoins cliniques et technologiques. Le CCT accompagne les équipes cliniques dans l'analyse des besoins et l'acquisition des outils adéquats tels que des microphones, des casques d'écoute, des portables, etc. De plus, les gestionnaires de l'organisation doivent compléter une requête SAFIR pour les besoins d'accompagnement et d'équipement reliée aux activités de télésanté.

## 9.2 Les outils technologiques

- Pour réaliser les activités de télésanté, le professionnel doit utiliser les équipements fournis par l'organisation;
- Les outils de visioconférence qui répondent aux critères de sécurité du MSSS sont Teams, Zoom, Reacts et Codec (salles de visioconférence). L'organisation recommande l'utilisation de Microsoft Teams et fournit les licences incluses dans la suite Office 365;
- Afin d'échanger des données cliniques sur les usagers tout en respectant les règles de sécurité prescrites dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), il est impératif pour les professionnels (incluant les médecins) d'utiliser leur adresse courriel du RSSS (@ssss.gouv.qc.ca). Cette adresse courriel sera requise pour l'utilisation de tous les services de télésanté, incluant l'utilisation de Teams pour de la téléconsultation.

## 10. Les bonnes pratiques

### 10.1 La relation thérapeutique

Pour éviter d'affecter le lien thérapeutique entre le professionnel et l'utilisateur pour les suivis à moyen et long terme, il est recommandé d'utiliser la modalité de télésanté, si applicable, en alternance avec les rencontres en personne.

### 10.2 L'utilisation des technologies

- Si vous n'avez pas les connaissances requises pour maîtriser les applications ou les outils technologiques, vous devez vous assurer de les acquérir avant d'entamer vos activités;
- Il est de la responsabilité du professionnel d'assurer sa compréhension des technologies et applications utiles à sa pratique. Par exemple, vous pouvez assister à des formations ou demander l'aide de vos collègues;
- Tous les professionnels doivent respecter les bonnes pratiques concernant la sécurité de l'information. Il est recommandé de visiter fréquemment la boîte à outils à ce sujet disponible dans l'intranet;
- Pour les rencontres virtuelles, il est recommandé d'utiliser une caméra qui assure la qualité du visuel;
- Il est recommandé d'effectuer des rencontres dans un environnement qui offre un visuel neutre, sans distraction. Au besoin, veuillez utiliser les fonds d'écran virtuels neutres disponibles dans l'application de visioconférence utilisée;
- Un portail d'information est disponible pour les usagers et leurs proches, les professionnels et les pilotes en télésanté à l'adresse suivante : [telesantequebec.ca](https://telesantequebec.ca).

### 10.3 Le consentement

Le consentement est requis pour les activités de télésanté et il doit être consigné au dossier de l'utilisateur par le professionnel. Le consentement peut être écrit ou verbal. Le consentement est nécessaire une seule fois pour toutes les activités de télésanté avec le même professionnel. Voici un exemple de formulation qui peut être adressée à l'utilisateur dans le but d'obtenir le consentement verbal :

« Sachez que toutes les informations échangées durant notre rencontre virtuelle sont confidentielles. Le service de télésanté a recours à des technologies certifiées et sécurisées, mais comme pour toute communication électronique, il existe certains risques quant à la protection des renseignements personnels. Vous êtes en mesure de limiter ces risques en assurant d'être dans un endroit facilitant

le maintien de la confidentialité. De plus, la rencontre ne sera pas enregistrée et son contenu ne sera pas utilisé à d'autres fins. Merci de m'indiquer si vous comprenez et êtes d'accord ».

#### 10.4 Enregistrement et conservation des fichiers

- Assurer un respect de la directive clinico-administrative portant sur la tenue de dossier des usagers et sécurité de l'information dans un contexte de télétravail
- Il est possible de vous référer à l'avis de sécurité émis par le CIUSSS de l'Estrie - CHUS en avril 2021 (voir en annexe)

#### 10.5 L'admissibilité de l'utilisateur

- Avant de recourir à la télésanté, le professionnel doit confirmer si l'utilisateur ou le parent (si l'utilisateur est un enfant âgé de moins de 12 ans) est admissible à celle-ci. Selon les bonnes pratiques, voici les éléments qui doivent être respectés pour être admissible à des soins ou services virtuels<sup>1</sup> :
  - Avoir une connexion Internet;
  - Avoir une adresse courriel;
  - Être ouvert à utiliser la technologie;
  - Être à l'aise d'utiliser la technologie (ou disposer de l'aide d'un proche/professionnel);
  - Disposer des équipements requis (ordinateur ou tablette).
- Il ne faut pas oublier de considérer les éléments suivants dans l'admissibilité de l'utilisateur tout en étant sensible à la réalité de l'utilisateur :
  - Sa condition clinique, sa capacité à se déplacer et à communiquer ainsi qu'à utiliser les outils nécessaires;
  - L'absence de risque de rupture de la confidentialité des échanges;
  - La nature du soin ou du service;
  - La volonté de l'utilisateur si plusieurs modalités sont pertinentes pour offrir le soin ou le service : le professionnel peut offrir le choix de la modalité à l'utilisateur.
- Dans le cas d'un usager qui ne répond pas aux critères d'admissibilités, le professionnel peut considérer d'opter pour les modalités traditionnelles ou diriger l'utilisateur vers un autre professionnel de la santé qui sera en mesure de lui offrir les services requis.

#### 10.6 La vérification de l'identité à l'aide de deux identifications uniques

Lors d'une première rencontre par visioconférence avec un usager, il est important de vérifier l'identité de l'utilisateur. Il est recommandé de demander à l'utilisateur de s'identifier en présentant à la caméra sa carte d'assurance maladie comme première pièce d'identité ainsi qu'une seconde pièce d'identité comme son permis de conduire, sa carte d'hôpital ou son passeport.

Par le fait même, le professionnel de la santé doit également s'identifier, en présentant à l'utilisateur sa carte d'employé du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

#### 10.7 La tenue de dossier

- À la fin de chaque rencontre virtuelle, il est essentiel de noter au dossier de l'utilisateur que l'intervention a eu lieu à distance;

<sup>1</sup> Selon l'Algorithme décisionnel pour l'utilisation des modalités de la télésanté et de télétravail.

- Le consentement de l'utilisateur aux soins virtuels doit également être consigné au dossier;
- Les professionnels qui exercent des activités cliniques en télétravail doivent se conformer à la directive clinico-administrative sur la tenue de dossier des usagers et sécurité de l'information dans un contexte de télétravail.

### **10.8 La confidentialité**

- Le professionnel doit s'assurer du respect absolu de la confidentialité de toute séance servant à une prestation de service à distance;
- Il est recommandé d'exercer les rencontres à distance dans un environnement fermé et calme, sans bruit ambiant;
- En début de rencontre à distance, il est recommandé de confirmer la confidentialité de la séance et d'indiquer son lieu de pratique (établissement ou domicile) à l'utilisateur;
- L'utilisation d'un casque d'écoute avec microphone est également conseillée afin d'assurer la confidentialité de la séance.

### **10.9 L'implication d'une tierce partie**

L'utilisation de la technologie est une opportunité pour créer des synergies avec d'autres professionnels ou avec les proches des usagers lors des rencontres virtuelles entre un professionnel et un usager. Lors de l'organisation des rencontres virtuelles, le professionnel peut proposer à l'utilisateur la participation d'autres professionnels de son équipe de soin et recommander à l'utilisateur d'inviter un proche ou toute personne de son choix à la rencontre virtuelle.

## **11. Dispositions finales**

### **11.1 Version antérieure**

Non applicable.

### **11.2 Prochaine révision**

La présente politique 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	<p>Arnela Kovac, agente de planification, de programmation et de recherche – Conseillère clinique (DCMU)</p> <p>Sarah Grenier Darveau, agente de planification, de programmation et de recherche – Volet gestion du changement (DCMU)</p> <p>Sabrina Lapointe, coordonnatrice à la télésanté (DCMU)</p> <p>Paul Guyot, directeur adjoint (DCMU)</p>	Avril 2021
Adoption	Conseil d'administration	14 juin 2021
Description (Création, Adoption, Révision avec modification, Révision sans modification, etc.)	Nom, fonction (Acronyme de la direction)	Date ou période
Description (Création, Adoption, Révision avec modification, Révision sans modification, etc.)	Nom, fonction (Acronyme de la direction)	Date ou période
Description (Création, Adoption, Révision avec modification, Révision sans modification, etc.)	Nom, fonction (Acronyme de la direction)	Date ou période

## Annexe B - Rôles et responsabilités des parties prenantes externes

### Le Centre d'expertise en télésanté (MSSS)

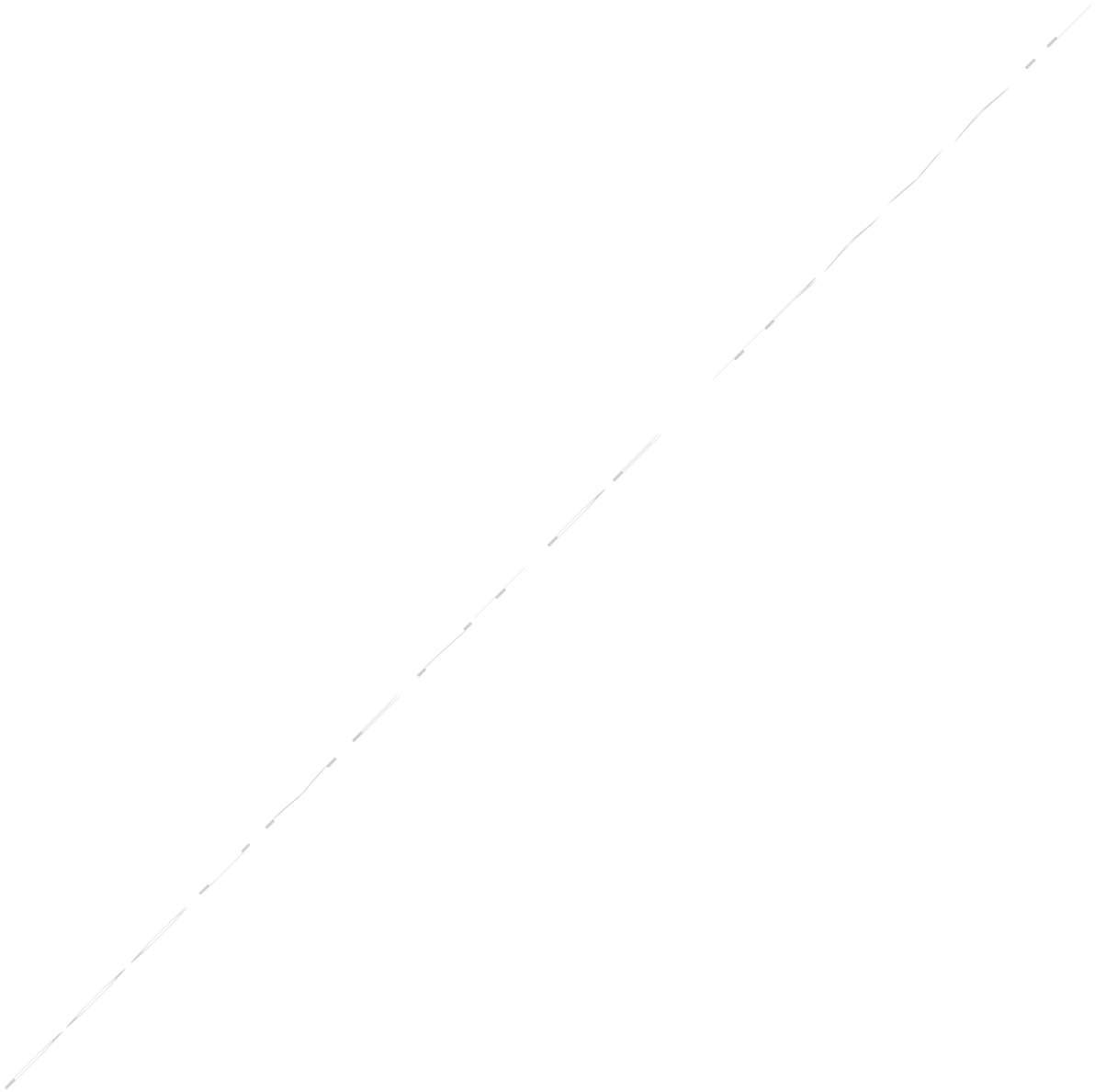
- Assure la coordination ministérielle en télésanté;
- Définit et recommande au CODIR, puis au CGR, les politiques de gestion, les orientations de développement ainsi que les orientations et standards technologiques en télésanté;
- Identifie et octroie les budgets requis (gestion des projets ministériels et gestion des opérations des centres de coordination en télésanté);
- Anime et assure le bon fonctionnement du comité national de coordination stratégique, du comité exécutif et du comité national de coordination des opérations en télésanté (CNCOT);
- Les coordonnatrices ministérielles sont des personnes-ressources auprès des partenaires du MSSS et des membres du CNCOT sur le plan clinique, organisationnel et technologique en matière de télésanté. Elles assurent la coordination interne des réflexions et projets ministériels en télésanté avec la collaboration des directions du MSSS. Elles coordonnent la planification, l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi continu des orientations ministérielles en télésanté.

### Le comité national de la coordination opérationnelle de la télésanté (CNCOT)

- Collabore avec le MSSS à la définition des orientations en matière de télésanté et à la planification stratégique ministérielle;
- Soutient le MSSS dans l'élaboration de stratégies d'implantation et de suivis d'application des orientations ministérielles et des standards technologiques en matière de télésanté;
- Identifie les potentiels d'optimisation de l'offre de services, des outils et processus de gestion et des composantes des environnements technologiques en télésanté en mettant en commun l'ensemble des expériences reliées à toutes les activités du mandat d'un CCT;
- Assure la mise à jour de l'offre de services des CCT;
- Élabore et assure le suivi d'un plan d'action sur la normalisation ou l'harmonisation des pratiques, processus ou règles de gestion des CCT;
- Émet des avis et des recommandations au comité national de coordination stratégique en partageant les enjeux, défis et risques provenant des CTCOT en vue d'améliorer les composantes des environnements de télésanté;
- Contribue à l'élaboration du bilan annuel du comité national de coordination stratégique;
- Assure la mise à jour du répertoire des services en télésanté;
- Organise annuellement un évènement de promotion de la télésanté;
- Réalise un bilan annuel des projets et des services de télésanté ainsi que des bénéfices tirés de la télésanté en vue d'influencer la planification nationale.

## Annexe C - Formulaire d'évaluation de la satisfaction

En élaboration avec l'équipe de l'expérience usager (DQEPP).



## Annexe D - Guides pour les professionnels, gestionnaires et les usagers et les proches

En élaboration au courant de l'été 2021 avec les parties prenantes, notamment le conseil multidisciplinaire.

## Annexe E - Avis de sécurité

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Estrie – Centre  
hospitalier universitaire  
de Sherbrooke



## AVIS DE SÉCURITÉ

### ENREGISTREMENT D'UNE RENCONTRE MICROSOFT TEAMS

#### MISE EN CONTEXTE

Depuis l'implantation de la suite Office 365, le personnel du CIUSSS de l'Estrie – CHUS a notamment accès à l'application de communication collaborative Microsoft Teams (ci-après désignée « Teams »).

Cette application facilite les échanges entre le personnel de l'organisation, tout particulièrement dans le contexte actuel de télétravail. Teams permet ainsi de clavarder, d'échanger des documents, de passer et de recevoir des appels, de partager son écran et d'organiser des réunions virtuelles en visioconférence.

Lors des appels ou des visioconférences, Teams offre la possibilité d'enregistrer la discussion. Cela implique l'enregistrement de la voix des participants et, lorsque la caméra du participant est activée, la captation de l'image. Par ailleurs, lors des appels ou des visioconférences, le prénom et le nom de chacun des participants sont visibles.

Il arrive que l'organisateur de la rencontre Teams (ou l'un des participants) souhaite procéder à l'enregistrement de celle-ci.

Le présent avis a pour but de recommander des pratiques et des solutions d'utilisation sécuritaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations et ainsi :

- Reconnaître les obligations de la personne qui enregistre la rencontre Teams;
- Éviter des violations de la confidentialité;
- Respecter le droit à la vie privée.

#### DROIT À LA VIE PRIVÉE

Lors d'une rencontre Teams entre les membres du personnel de l'établissement, nous présumons que les participants à cette rencontre sont dans « l'exercice de leurs fonctions ». Ainsi, puisque la rencontre a lieu dans le cadre du travail, l'expectative de vie privée des participants est relativement faible.

Dans le cas où la rencontre est enregistrée, cet enregistrement s'étale sur une courte durée et n'a pas pour effet de capter l'image ou la voix d'un travailleur de manière continue et pour toute la durée de sa journée de travail.

Ainsi, l'enregistrement d'une rencontre Teams (avec ou sans captation de l'image vidéo) dans le contexte d'une réunion de travail n'a pas pour effet de porter atteinte à la vie privée des participants.

Enregistrement du participant en télétravail filmé à son domicile

L'enregistrement de l'employé dans son salon, sa chambre ou sa cuisine est susceptible de porter atteinte à sa vie privée. D'autant plus lorsqu'il est possible d'apercevoir sur l'enregistrement ses enfants ou d'autres membres de sa famille. Dans ce contexte, et afin de minimiser les cas potentiels d'atteinte à la vie privée du personnel, les employés en télétravail devraient privilégier l'option « flouter mon arrière-plan » ou ajouter une image comme fond d'écran avant le début d'une rencontre Teams. Lorsque cela n'est pas nécessaire, les participants devraient aussi avoir l'opportunité de simplement désactiver leur caméra.

Dans le cas du travailleur en télétravail dans une pièce fermée de son domicile, tel un bureau, l'expectative de vie privée de ce travailleur est alors sensiblement la même que lorsqu'il se retrouve dans son bureau professionnel au domicile de l'employeur. Néanmoins, il est toujours possible pour ce participant d'utiliser les options énumérées au paragraphe précédent si celui-ci souhaite préserver l'intimité de sa résidence personnelle.

## **OBLIGATIONS DE LA PERSONNE QUI ENREGISTRE LA RENCONTRE TEAMS**

L'utilisation d'applications de collaboration, telles Teams ou Zoom, dans les milieux de travail étant assez récente, il existe peu de guides ou de normes disponibles visant à encadrer l'enregistrement des rencontres. Les obligations énumérées ci-dessous semblent être les plus évidentes. D'autres obligations et conditions pourraient s'ajouter au besoin.

### **A. But de l'enregistrement**

Tout d'abord, la personne qui souhaite enregistrer une rencontre Teams devrait préalablement évaluer l'utilité de l'enregistrement d'une rencontre et identifier les raisons justifiant un tel enregistrement.

Par exemple, l'enregistrement pourrait s'avérer utile aux fins de faciliter la rédaction du procès-verbal de la rencontre ou requis à des fins de formation pour le personnel de l'établissement.

Afin de favoriser des conditions de travail justes et raisonnables, un participant devrait éviter d'enregistrer systématiquement et sans motif l'ensemble de ses rencontres Teams avec ses collègues et supérieurs. Bref, l'enregistrement devrait répondre à un besoin identifiable.

### **B. Consentement**

Ensuite, la personne qui souhaite enregistrer une rencontre devrait préalablement obtenir le consentement verbal de tous les participants à la réunion et permettre à ceux qui ne souhaitent pas être filmés de désactiver leur caméra.

Lorsqu'un participant souhaite enregistrer la rencontre dans Teams, un message s'affiche normalement pour tous les participants à l'effet que la rencontre est enregistrée. Cela dit, il serait préférable que la personne qui enregistre la rencontre le mentionne aussi verbalement.

Le but sous-jacent à l'enregistrement de la réunion devrait d'ailleurs être mentionné aux participants, de même que l'utilisation projetée.

Évidemment, lorsque de nouveaux participants s'ajoutent à la rencontre en cours d'enregistrement, les informations précédemment mentionnées devraient être émises à nouveau.

#### Refus d'un participant à l'enregistrement

Rappelons que l'expectative raisonnable de vie privée d'un employé participant à une rencontre de travail Team s'avère relativement faible. Lors d'une rencontre, l'employé est dans l'exercice de ses fonctions. Un employé doit normalement participer aux rencontres de travail qui s'avèrent requises pour l'exercice de ses fonctions, et ce, que la rencontre ait lieu en présentiel ou par une application de communication collaborative tel Teams (avec ou sans enregistrement).

L'employé qui ne souhaite pas que son image soit enregistrée devrait toutefois avoir l'opportunité de désactiver sa caméra avant le début d'un enregistrement.

## **ACCESSIBILITÉ ET DIFFUSION DE L'ENREGISTREMENT**

### **A. Accessibilité de l'enregistrement aux participants**

L'enregistrement d'une rencontre Teams est accessible aux participants à cette rencontre. En effet, à la fin d'un enregistrement, la rencontre est disponible et accessible par l'entremise du logiciel Microsoft Stream. Elle est cependant disponible qu'aux utilisateurs du Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) détenant une licence Teams.

L'enregistrement de la rencontre est aussi accessible aux participants par le biais de l'historique de la conversation de groupe Teams. En toute logique, les participants devraient donc être autorisés à accéder et à visionner l'enregistrement.

### **B. Diffusion de l'enregistrement aux autres employés du CIUSSS de l'Estrie – CHUS**

Teams permet à la personne ayant démarré l'enregistrement ou à l'organisateur de la réunion de partager le document vidéo à d'autres personnes de l'établissement ou du RSSS n'ayant pas participé à la réunion. Une licence Teams est cependant requise.

Le partage des enregistrements devrait être limité au cas où cela est réellement nécessaire, soit notamment à des fins de formations.

Lorsqu'il y a échange d'informations provenant du dossier d'un usager<sup>1</sup>, lorsque des renseignements personnels<sup>2</sup> ou d'autres types de renseignements à caractère confidentiel sont communiqués, seuls les participants à la rencontre devraient avoir accès à l'enregistrement.

### **C. Diffusion de l'enregistrement à l'extérieur du CIUSSS de l'Estrie – CHUS**

L'enregistrement d'une rencontre Teams est disponible et accessible aux participants à cette rencontre par l'entremise du logiciel Microsoft Stream qu'aux utilisateurs du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) détenant une licence Teams.

De manière générale, les employés de l'établissement ont une obligation de confidentialité à l'égard de l'information obtenue et des documents accessibles dans le cadre de leurs fonctions<sup>3</sup>. Cela implique qu'ils ne peuvent diffuser sans autorisation à des tiers de l'information confidentielle. Dans l'éventualité que l'enregistrement d'une rencontre Teams ou autre peut être disponible à un tiers, celui-ci, lorsqu'autorisé, ne devrait pas contenir de renseignements confidentiels ou sensibles pour le CIUSSS de l'Estrie – CHUS. L'autorisation de diffusion devrait être limitée aux cas où cela est réellement nécessaire ou lorsque la loi l'exige<sup>4</sup>, et ce, afin d'assurer la sécurité de l'information. Enfin, lorsqu'un participant souhaite transmettre

---

<sup>1</sup> Suivant l'article 19 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2), le dossier de l'utilisateur est confidentiel.

<sup>2</sup> En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), les renseignements personnels, soit les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier, sont confidentiels (articles 53 et 54).

<sup>3</sup> Article 2088 du CcQ. Cette obligation découle aussi de l'engagement de confidentialité signé par tout nouvel employé (formulaire « Engagement à la confidentialité, à la sécurité de l'information et au maintien d'un sain climat de travail »).

<sup>4</sup> Par exemple, dans le cadre d'une demande d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

l'enregistrement d'une rencontre à un tiers, il serait préférable que celui-ci ait préalablement obtenu l'approbation de son supérieur immédiat.

## ACCÈS, COLLECTE ET CONSERVATION DES ENREGISTREMENTS

### A. Obligations découlant de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

De manière générale, les images vidéo et la voix d'une personne constituent des renseignements personnels au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après désignée la « Loi sur l'accès »)<sup>5</sup>, et ce, dès lors que ces images permettent d'identifier cette personne<sup>6</sup>.

En vertu de l'article 53 de cette loi, les renseignements personnels sont confidentiels. Par ailleurs, la Loi sur l'accès impose plusieurs conditions et obligations à un organisme public concernant la collecte, l'accès et la conservation de renseignements personnels.

Ceci étant dit, les tribunaux ont déterminé que les images et la voix des employés d'un organisme public constituent des renseignements personnels à caractère public au sens de l'article 57 de la Loi sur l'accès lorsque ces employés sont dans l'exercice de leurs fonctions<sup>7</sup>. Par conséquent, les enregistrements Teams des réunions du personnel dans l'exercice de leurs fonctions ne sont pas soumis aux règles de protection des renseignements personnels découlant de la Loi sur l'accès. Il en irait autrement de l'enregistrement d'une rencontre Teams en « télésanté » entre un usager et un professionnel de la santé ou des services sociaux. Un tel enregistrement contiendrait assurément des renseignements personnels et confidentiels.

### B. Obligations découlant de la Loi sur les archives

La Loi sur les archives<sup>8</sup> prescrit au CIUSSS de l'Estrie – CHUS plusieurs obligations relativement à la conservation de ses documents. L'article 7 de cette loi impose ainsi la tenue d'un [Calendrier de conservation des documents](#) (ci-après désigné le « Calendrier ») indiquant quel type de document doit être conservé, la période de conservation, le support sur lequel il doit être conservé et, lorsqu'applicable, la manière dont on doit en disposer<sup>9</sup>. D'emblée, l'enregistrement d'une rencontre Teams constitue un document au sens de la Loi sur les archives<sup>10</sup>. Afin de déterminer si un document est assujéti aux modalités de conservation découlant du Calendrier, c'est principalement le contenu du document et sa nature qu'il faut analyser. Prenons l'exemple d'un enregistrement Teams nécessaire aux fins de dresser le procès-verbal d'une réunion d'un comité. Le Calendrier prévoit que les procès-verbaux des réunions de comités doivent être conservés. L'enregistrement en tant que tel d'une réunion d'un comité n'est pas visé par les modalités de conservation du Calendrier, mais le procès-verbal rédigé par la suite est assujéti au Calendrier. De manière générale, l'enregistrement destiné à la rédaction d'un procès-verbal n'est

<sup>5</sup> RLRQ, chapitre A-2.1, article 54.

<sup>6</sup> Yvon Duplessis et Jean Héту, L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Loi indexée, commentée et annotée, feuilles mobiles, Brossard (Qc), CCH, 2001-, aux para. 780-70 et 1125-20

<sup>7</sup> Voir les décisions suivantes : Boucher c. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2019 QCCAI 433, aux para. 155-157 ; Vizarro c. Ville de Montréal, 2019 QCCAI 249, par. 34 ; C.R. c. Loto-Québec, 2012 QCCAI 300, aux para. 106-143.

<sup>8</sup> RLRQ, chapitre A-21.1.

<sup>9</sup> Le Calendrier est accessible dans l'intranet (onglet Boîte à outils > Outils administratifs > Gestion documentaire).

<sup>10</sup> Laquelle loi réfère à la définition d'un document que l'on retrouve à l'article 3 de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (RLRQ, chapitre C-1.1).

pas assujetti au Calendrier. Pour cette raison, un tel enregistrement devrait être détruit dès lors qu'il n'est plus nécessaire.

Également, l'enregistrement d'une rencontre à des fins de formation n'est pas actuellement visé par le Calendrier. Bien qu'un enregistrement puisse être considéré comme du matériel didactique à des fins de formation, le Calendrier n'impose qu'une obligation de conservation pour les documents en format papier. Cela dit, nous comprenons que les documents administratifs en version numérique seront éventuellement visés par le Calendrier. Ainsi, à titre de bonnes pratiques en matière de gestion documentaire, ce type d'enregistrement destiné à des fins de formation devrait être conservé selon les modalités prévues au Calendrier<sup>11</sup>. Alors, une analyse au cas par cas s'impose pour la conservation des enregistrements Teams. En cas de doute, il sera essentiel de se référer aux responsables de la gestion documentaire, soit au personnel du Service de la gestion documentaire de la Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat. Lorsqu'un enregistrement n'est plus utile et que sa conservation n'est pas assujettie au Calendrier, celui-ci devrait être détruit dès que possible. Effectivement, la conservation de ces enregistrements implique qu'ils pourront être visés par des demandes d'accès à l'information provenant de tiers (voir section suivante).

## DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION

La Loi sur l'accès permet à toute personne d'obtenir une copie des documents, peu importe leur forme, détenus par un organisme public. C'est l'article 1 de cette loi qui édicte ce principe :

« 1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre. »

L'enregistrement d'une rencontre de travail Teams sous une forme numérique est considéré comme un document au sens de cette loi.

Un tel enregistrement pourrait donc être visé par une demande d'accès à l'information d'un tiers dès lors qu'il est détenu par l'organisme public (ce qui inclut la détention par les employés de l'organisme). Bien entendu, la demande doit être suffisamment précise afin de permettre d'identifier le ou les enregistrements.

Ainsi, l'enregistrement des rencontres d'équipes permettra à une personne hors de l'organisation d'obtenir copie des enregistrements lorsque ceux-ci sont toujours « détenus » par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS en vertu de la Loi sur l'accès. Des informations « sensibles » pourraient donc être communiquées.

Des restrictions découlant de la Loi sur l'accès pourraient permettre de refuser, complètement ou en partie, la communication de tels enregistrements. Cela dit, il s'agit d'une analyse au cas par cas en fonction du contenu de chacune des vidéos.

## RECOMMANDATIONS

En résumé, une personne bénéficie d'une expectative raisonnable de vie privée lorsque celle-ci est sur son lieu de travail. Toutefois, lorsque cette personne effectue des tâches en lien avec ses fonctions, son expectative de vie privée est considérablement réduite. C'est notamment le cas des membres du personnel du CIUSSS de l'Estrie – CHUS participant à une réunion de travail sur Teams.

---

<sup>11</sup> Soit une période de 6 ans débutant au moment où le matériel de formation n'est plus utilisé. Pour plus d'information, veuillez référer au Calendrier de conservation de l'établissement.

Pour cette raison, l'enregistrement d'une rencontre Teams avec captation de l'image et de la voix des participants n'a pas pour effet de porter atteinte à la vie privée de ces personnes.

Toutefois, une personne qui désire effectuer un enregistrement devrait être assujettie à certaines règles. Le participant souhaitant enregistrer une rencontre de travail devrait :

- Évaluer préalablement l'utilité d'enregistrer une rencontre et identifier les raisons justifiant un tel enregistrement;
- Informer tous les participants que la rencontre sera enregistrée, les informer des raisons justifiant l'enregistrement de la rencontre et obtenir leur consentement;
- Permettre aux participants en télétravail, préalablement à l'enregistrement, de modifier leur arrière-plan, d'utiliser l'option « flouter mon arrière-plan » ou de simplement désactiver leur caméra, le tout afin de préserver la vie privée de ces personnes;
- Limiter le partage de l'enregistrement (aux autres employés non participants ou à des tiers lorsqu'applicable) aux cas où cela est réellement nécessaire;
- S'assurer, en cas de partage de l'enregistrement, que celui-ci ne contient pas d'information sensible, de nature confidentielle ou assujettie au secret professionnel;
- Détruire dès que possible un enregistrement qui n'est plus utile et dont la conservation n'est pas assujettie au Calendrier de conservation.

Par ailleurs, dès lors qu'une rencontre Teams est enregistrée et conservée par l'un des membres du personnel de l'établissement, l'enregistrement pourrait faire l'objet d'une demande d'accès à l'information. Cela implique que de l'information de nature sensible pourrait être communiquée à des tiers.

Source :

*Service des affaires juridiques  
CIUSSS de l'Estrée – CHUS*

*Gouvernance Sécurité de l'information, PDGA, CIUSSS de l'Estrée – CHUS  
2021-04-19*

## POLITIQUE SUR LE TÉLÉTRAVAIL

---

<b>Émetteur</b>	Direction adjointe – Soutien au développement des personnes et de l'organisation	
<b>Direction responsable</b>	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	
<b>Destinataire</b>	Communauté interne du CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
<b>Entrée en vigueur</b>	2021-06-14	
<b>Adopté par</b>	Conseil d'administration	<b>Date</b> 2021-06-14
<b>Signature</b>	Original signé par : _____ Jacques Fortier, président	

---

### Table des matières

1. Mise en contexte.....	1
2. Objectifs .....	2
3. Définition des termes.....	2
4. Champs d'application .....	2
5. Cadre normatif .....	3
6. Principes directeurs .....	3
7. Rôles et responsabilités.....	4
8. Dispositions finales.....	7
ANNEXE A - HISTORIQUE DES VERSIONS.....	8

---

### 1. Mise en contexte

La présente politique découle du cadre de référence en matière de télétravail et télésanté et a pour but de définir les règles de fonctionnement organisationnel en matière de télétravail. Cette politique vise également à uniformiser les pratiques en télétravail dans l'établissement, à organiser les informations s'y rattachant pour y faciliter l'accès et à soutenir les gestionnaires et les télétravailleurs dans l'application du télétravail au quotidien.

L'organisation fait la promotion du télétravail afin de faciliter le quotidien de ses travailleurs et d'améliorer leur bien-être. C'est une opportunité à saisir compte tenu des possibilités offertes par les technologies de l'information et les télécommunications.

Le télétravail s'inscrit dans une volonté de modernisation et un mouvement de transformation de la culture organisationnelle, qui encourage la flexibilité et la conciliation travail-vie personnelle. À cet effet, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS souhaite s'adapter à la réalité actuelle du monde du travail pour attirer et retenir les talents.

Les capacités budgétaire et technologique du CIUSSS de l'Estrie – CHUS de même que les contraintes propres à chaque secteur de l'organisation, dont les installations physiques, doivent être considérées dans l'application de cette politique.

## 2. Objectifs

Les objectifs de la présente politique sont de :

- Soutenir le personnel du CIUSSS de l'Estrie – CHUS vers l'atteinte d'un meilleur équilibre travail-vie personnelle;
- Stimuler la rétention et l'attraction des talents;
- Informer la communauté interne des responsabilités et modalités entourant la pratique du télétravail;
- Maintenir la qualité des services offerts tout en assurant une bonne gestion des ressources;
- Maintenir la prestation des services des différents secteurs de l'organisation en contexte de télétravail;
- Favoriser un traitement juste et équitable du personnel en contexte de télétravail.

## 3. Définition des termes

### 3.1 Télétravail

La présente politique définit le télétravail de la façon suivante : une pratique formelle d'organisation et de réalisation des activités, se déroulant totalement ou partiellement à distance (c'est-à-dire effectuée en dehors des locaux de l'employeur) et via l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (inspirée de Émilie Vayre, 2019).

Le télétravail peut inclure des activités de télésanté lorsque celles-ci sont réalisées extramuros (c'est-à-dire effectuées en dehors des locaux de l'organisation). La politique sur la télésanté encadre ces activités.

### 3.2 Formes de télétravail

Télétravail - Temps complet : correspond à l'ensemble des heures de travail hebdomadaires d'un travailleur et fait l'objet d'une entente écrite entre le gestionnaire, le travailleur et son instance syndicale (si applicable).

Télétravail - Temps partiel : correspond à une partie des heures de travail hebdomadaires d'un travailleur et fait l'objet d'une entente écrite entre le gestionnaire, le travailleur et son instance syndicale (si applicable).

Télétravail - Occasionnel : télétravail réalisé à l'occasion, mais qui a été préalablement planifié et bien organisé pour que la prestation de service ne soit pas altérée. Doit faire l'objet d'une entente verbale entre le gestionnaire et le travailleur.

Télétravail ponctuel : correspond à une entente de télétravail de courte durée pour un mandat ou une situation particulière (ex. : projet de développement, retrait préventif, etc.). Doit faire l'objet d'une entente verbale entre le gestionnaire et le travailleur.

## 4. Champs d'application

Cette politique vise le personnel suivant :

- Personnel syndiqué et non syndiqué;
- Hors cadres, cadres supérieurs et intermédiaires;
- Médecins, médecins résidents, pharmaciens, chercheurs et étudiants.

## 5. Cadre normatif

L'organisation déploie cette politique de télétravail en considérant les bienfaits organisationnels et individuels associés à cet aménagement de l'organisation du travail, lorsque celui-ci s'applique. Plusieurs études mentionnent que le télétravail, lorsqu'implanté et suivi adéquatement, permet de stimuler l'engagement des travailleurs, d'augmenter leur satisfaction et leur bien-être au travail, d'améliorer la performance individuelle et collective en plus d'influencer positivement la rétention et le niveau d'attractivité de l'organisation.

La présente politique considère également le cadre législatif suivant :

- Réglementation municipale;
- Lois fiscales;
- Charte des droits et libertés de la personne;
- Loi sur les normes du travail au Québec;
- Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST);
- Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles;
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2);
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1);
- Les pratiques professionnelles régies par les ordres professionnels;
- Conventions collectives en vigueur dans l'établissement.

## 6. Principes directeurs

Le CIUSSS de l'Estrée – CHUS reconnaît que :

- La prestation et la qualité des services aux clients, usagers et partenaires doivent être maintenues ou améliorées par la pratique du télétravail.
- Le télétravail doit contribuer au sain fonctionnement de l'équipe et permettre la performance individuelle et globale du service.
- Une personne ne peut être tenue d'effectuer du télétravail.
- Le télétravail est une modalité d'organisation du travail et non un droit pour les travailleurs. Certaines prémisses doivent être respectées pour en assurer son succès.
- Toute demande de télétravail doit être évaluée et approuvée par le gestionnaire.
- Une gestion de proximité doit demeurer via un fonctionnement hybride alliant l'utilisation des outils technologiques et le présentiel, selon la pertinence et la faisabilité.
- Les obligations légales du CIUSSS de l'Estrée – CHUS en matière de santé et sécurité du travail sont applicables en contexte de télétravail (article 51 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail).
- Les obligations légales du travailleur en matière de santé et sécurité du travail sont applicables en contexte de télétravail (article 49 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail).
- Les télétravailleurs ont droit à la déconnexion, afin de prévenir les risques associés à l'usage des technologies de l'information et des communications.
- Les diverses lois, normes, politiques et procédures en vigueur continuent de s'appliquer aux télétravailleurs. Une attention particulière doit être portée aux règles relatives à la sécurité de l'information et à la gestion documentaire.

- Le télétravailleur est couvert et assujéti aux dispositions locales et nationales de la convention collective ou aux répertoires de conditions de travail, aux ententes en vigueur conclues entre son instance syndicale et l'employeur et aux politiques administratives en vigueur au CIUSSS de l'Estrie – CHUS.
- Les équipes composées de télétravailleurs et de travailleurs en présentiel vivront une réalité différente de travail dans laquelle l'organisation doit être attentive.

## **7. Rôles et responsabilités**

### **7.1 Le Conseil d'administration**

- Adopte la présente politique sur recommandation du comité de direction.

### **7.2 Le Comité de direction**

- Approuve les orientations de la présente politique;
- Engage les ressources humaines, financières et matérielles nécessaires au déploiement et au maintien de la pratique du télétravail;
- Favorise le développement d'une culture de télétravail (incluant la télésanté);
- Veille à l'alignement et à la cohérence lors de l'implantation de la pratique du télétravail dans l'organisation.

### **7.3 La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques**

- Voit à l'application, la mise à jour et la pérennisation de la présente politique;
- Soutient et outille les gestionnaires et les télétravailleurs dans cette nouvelle modalité de travail;
- Soutient le développement des compétences des gestionnaires dans cette gestion à distance;
- Négocie avec les syndicats l'entente maître en lien avec le télétravail;
- S'assure que le télétravail s'effectue dans le respect de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, des règlements qui en découlent et des normes applicables au télétravail en lien avec les équipements, le mobilier et les espaces de travail afin de s'assurer d'un milieu sain et sécuritaire;
- Offre un soutien aux gestionnaires et aux télétravailleurs pour évaluer que le milieu dans lequel s'effectue le télétravail est sain et sécuritaire;
- Voit à la promotion des bonnes pratiques en matière de santé psychologique et offre un soutien au personnel qui le requiert;
- Accompagne la gestion de changement qu'entraîne la mise en place et la mise à jour de cette modalité de travail notamment via le développement de compétences des gestionnaires et des télétravailleurs, les communications liées au changement et la gestion des préoccupations des parties prenantes;
- Fournit les équipements autorisés pour les télétravailleurs.

### **7.4 La Direction de la coordination de la mission universitaire**

- Évalue avec les directions concernées, l'efficacité de la pratique en contexte de télétravail, les apprentissages tirés et fait les recommandations appropriées;
- Soutient les directions dans l'implantation de bonnes pratiques liées à leur réalité respective;

- Demeure à l'affût des bonnes pratiques en matière de télétravail (incluant la télésanté) et conseille l'organisation.

#### **7.5 La Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat**

- Soutient les gestionnaires pour le développement d'une gestion par objectifs et indicateurs;
- Monitore les résultats de la pratique de télétravail par le biais des outils mis à leur disposition;
- Monitore les cibles organisationnelles de télétravail pour soutenir le pilotage d'indicateurs.

#### **7.6 Les directions cliniques : Direction des services multidisciplinaires – qualité et évolution de la pratique, Direction des services professionnels et Direction des soins infirmiers**

- Assure une vigie de la qualité et de l'évolution de la pratique professionnelle à travers la modalité de télétravail.

#### **7.7 La Direction des ressources informationnelles et des technologies**

- S'assure d'une utilisation maximale du parc informatique et des outils numériques;
- Fournit l'équipement nécessaire et un lien technologique (sauf Internet) sécurisé et permettant au télétravailleur d'accéder en toute sécurité aux applications qui lui sont nécessaires;
- Évalue et conseille en matière d'équipement et de configuration des outils de télétravail;
- Assure l'évolution des applications utilisées par l'organisation pour favoriser le télétravail;
- Assure la commande, la configuration, la réparation et l'entretien courant du matériel fourni aux télétravailleurs;
- Fournit de l'assistance technique selon la procédure en vigueur;
- Reçoit le télétravailleur lorsque le matériel doit faire l'objet d'une vérification physique.

#### **7.8 La Direction des services techniques**

- S'assure de l'utilisation optimale des locaux et une saine gestion des baux et du parc immobilier;
- Détermine et assure l'aménagement des espaces polyvalents en fonction des besoins de l'organisation;
- Détermine les modalités flexibles d'utilisation des espaces de travail;
- Fournit les équipements autorisés pour les télétravailleurs;
- Offre une alternative aux télétravailleurs à temps partiel quant à l'utilisation du stationnement.

#### **7.9 Les directions**

- Font la promotion et contribuent au développement d'une culture de télétravail, notamment en facilitant la transition vers cette modalité et la gestion des préoccupations des gestionnaires et des télétravailleurs;
- Déploient et maintiennent le télétravail dans les services appropriés et auprès des travailleurs admissibles, et ce, en respect de la présente politique;
- Engagent, dans la limite du possible, les ressources humaines, financières et matérielles nécessaires à ce contexte;

- Conservent un portrait global des personnes salariées auxquelles ils accordent le droit d'effectuer du télétravail ou de la télésanté extramuros;
- Font l'identification des bureaux disponibles et aménagés pour les espaces polyvalents;
- S'assurent que les employés rapportent les équipements fournis lors d'une modification de l'engagement à moins de trois (3) jours par semaine.

#### **7.10 Le gestionnaire**

- Prend connaissance de la présente politique et voit à la diffusion de celle-ci auprès de son personnel;
- Prendre connaissance des outils rendus disponibles à l'intention des gestionnaires;
- Assurer le respect de ladite politique par ses télétravailleurs;
- Contribue au développement d'une culture de télétravail dans ses secteurs;
- Adopte des pratiques de gestion efficaces et adaptées au télétravail permettant aux télétravailleurs de bénéficier de l'encadrement nécessaire à l'exercice de leurs fonctions;
- Établit les modalités de fonctionnement pour les télétravailleurs, et ce, en cohérence avec les bonnes pratiques énoncées dans les outils rendus disponibles à l'intention des gestionnaires;
- Fait la promotion des saines habitudes de vie et veille à la santé psychologique de ses télétravailleurs;
- Identifie le personnel admissible au télétravail;
- S'assure que ses travailleurs admissibles ont en main les équipements requis pour exercer leur travail;
- S'assure que le télétravailleur procède à l'installation adéquate et sécuritaire de son poste de travail à domicile et que celui-ci répond aux critères de confidentialité;
- Assure l'utilisation adéquate des espaces polyvalents pour le personnel effectuant du travail en présentiel;
- Lors d'un départ de travailleur, assure tous les suivis administratifs, dont le retour des équipements et la gestion des accès;
- Apporte des recommandations et participe à l'organisation des activités de télétravail;
- Autorise via l'entente de télétravail, ses travailleurs jugés admissibles.

#### **7.11 Le télétravailleur**

- Prend connaissance de la présente politique ainsi que des outils rendus disponibles à l'intention du télétravailleur;
- S'engage à offrir une prestation de travail équivalente à celle qu'il livre au lieu de travail désigné;
- Doit respecter l'horaire de télétravail convenu et être disponible selon son horaire habituel pour être joint par ses collègues, son gestionnaire et ses clients, si applicable;
- Est responsable d'assurer les frais afférents à l'utilisation des équipements (connexion Internet, électricité, etc.);
- Est responsable de procéder à l'installation de son poste de travail de façon sécuritaire en consultant les outils disponibles;
- Doit avertir sans délai son gestionnaire de tout problème de santé ayant comme résultante qu'il ne peut remplir ses fonctions;

- Informe son supérieur immédiat de toute problématique liée à son travail effectué qui affecte ou pourrait affecter sa santé et sa sécurité;
- Fait preuve de professionnalisme et de respect des règles d'étiquette et de bienséance au travail afin d'assurer une confiance et crédibilité dans les soins et services;
- Ne peut rencontrer la clientèle ou les partenaires en présentielle en dehors des installations du CIUSSS de l'Estrie – CHUS;
- Le télétravailleur doit informer son assureur personnel quant à l'utilisation de son domicile comme lieu de travail;
- Utilise de façon consciencieuse le matériel fourni par l'établissement;
- Doit se déplacer au lieu de travail désigné lorsque le matériel fourni nécessite une vérification physique ou si celui-ci est défectueux ou encore à la demande de son gestionnaire;
- Doit respecter la politique de sécurité de l'information, la politique de confidentialité et de gestion des dossiers usagers, la directive clinico-administrative « *Tenue de dossier des usagers et sécurité informationnelle en contexte de télétravail* », ainsi que le code d'éthique de l'organisation;
- Doit céder son bureau de travail réservé pour un bureau polyvalent;
- Complète la demande d'entente de télétravail.

#### **7.12 Les instances syndicales**

- Influencent la pratique du télétravail à travers la consultation;
- Conviennent d'une entente maître avec l'employeur;
- Portent les messages organisationnels auprès de leurs membres favorisant la gestion de changement.

### **8. Dispositions finales**

#### **8.1 Version antérieure**

Non applicable.

#### **8.2 Prochaine révision**

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

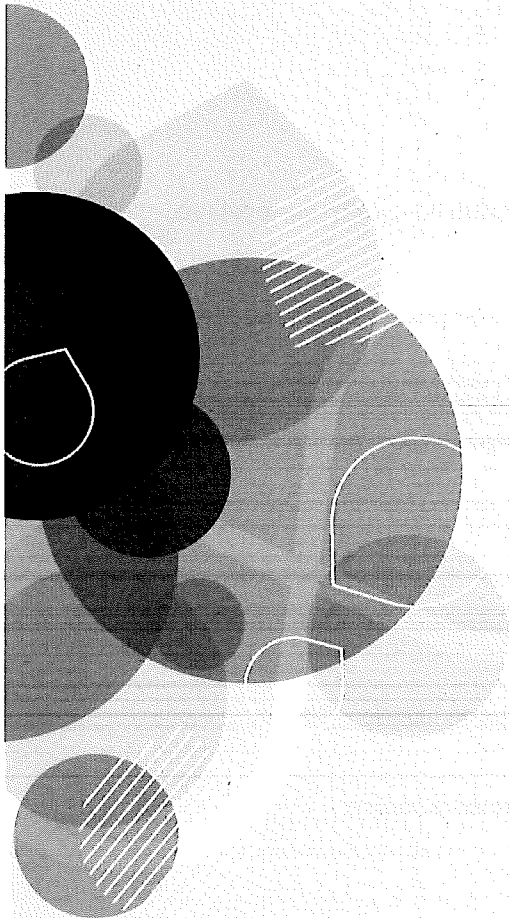
## Historique des versions

Description	Auteur/Responsable	Date / Période
Création	Myrienne Lareau, directrice adjointe (DRHCAJ)	Février 2021
Adoption	Conseil d'administration	Juin 2021
Description (Création, Adoption, Révision avec modification, Révision sans modification, etc.)	Nom, fonction (Acronyme de la direction)	Date ou période
Description (Création, Adoption, Révision avec modification, Révision sans modification, etc.)	Nom, fonction (Acronyme de la direction)	Date ou période
Description (Création, Adoption, Révision avec modification, Révision sans modification, etc.)	Nom, fonction (Acronyme de la direction)	Date ou période

# CADRE DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL ET TÉLÉSANTÉ

PAR LE CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE –  
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE SHERBROOKE

28 MAI 2021



**Production**

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

**Rédaction**

Paul Guyot, directeur adjoint à la Direction de la coordination de la mission universitaire (DCMU)

Myrienne Lareau, directrice adjointe à la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

**Révision**

Direction de la coordination de la mission universitaire (DCMU)

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

Droit d'auteur © Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

*Toute reproduction totale ou partielle est autorisée à condition de mentionner la source.*

# TABLE DES MATIÈRES

<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>III</b>
CADRE DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL ET TÉLÉSANTÉ .....	1
1. Introduction au cadre de référence.....	1
2. Objectifs du cadre de référence .....	1
3. Définition du télétravail et de la télésanté .....	1
4. Vision du télétravail et de la télésanté .....	2
5. Orientations.....	2
6. Personnes visées .....	3
7. Admissibilité au télétravail et priorisation à la télésanté .....	3
8. Conditions de travail .....	5
9. Lieu et espace de travail du télétravailleur .....	5
10. Les bureaux et espaces polyvalents.....	6
11. Les équipements technologiques fournis et leur gestion .....	6
12. Autres équipements de travail et leur gestion .....	8
13. Outils de communication et collaboration virtuelle.....	8
14. Organisation du travail .....	8
15. Gestion de la performance.....	9
16. Soutien et développement des compétences.....	9
17. Santé et sécurité.....	9
18. Prise en charge des coûts et assurance .....	10
19. Stationnement pour télétravailleur .....	10
20. Confidentialité et sécurité informationnelle.....	11
21. Professionnalisme .....	11
RÉFÉRENCES.....	12



# CADRE DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL ET TÉLÉSANTÉ

---

## 1. INTRODUCTION AU CADRE DE RÉFÉRENCE

Le présent document fait suite à l'expérience découlant de la pandémie, de l'évaluation du potentiel et des apprentissages des pratiques de télétravail et de télésanté effectués à l'échelle organisationnelle à l'automne et l'hiver 2020.

Dans la foulée de l'évaluation réalisée au cours des derniers mois, il apparaît essentiel d'encadrer ces pratiques. En cohérence avec les recommandations du gouvernement, le CIUSSS de l'Estrie - CHUS favorise les modalités de télétravail et la télésanté pour tout le personnel étant en mesure d'effectuer en partie ou en totalité leurs tâches selon ces modalités.

Ce document se veut un positionnement organisationnel concernant la pérennité du télétravail et de la télésanté dans les modalités et pratiques de l'organisation. Ce faisant, il a une perspective long terme, évolutive et transversale.

Ce document s'inscrit donc en cohérence avec les outils ministériels sur le télétravail ainsi qu'avec le *Cadre de référence : Gouvernance, gestion de projets et de services utilisant la télésanté au Québec* et chapeaute les politiques, procédures et guides organisationnels qui encadrent l'opérationnalisation de ces modalités de travail.

## 2. OBJECTIFS DU CADRE DE RÉFÉRENCE

Le présent document vise les objectifs suivants :

- Formaliser la vision, les orientations et les principes organisationnels face au télétravail et à la télésanté;
- Identifier et mettre en contexte les politiques télétravail et télésanté;
- Soutenir l'utilisation du télétravail et de la télésanté pour pérenniser les soins et services;
- Structurer ces modalités afin d'accompagner cette transformation organisationnelle;
- Mettre à la disposition des publics cibles des outils et des documents d'encadrement pour faciliter l'utilisation de télétravail et de télésanté et promouvoir les bonnes pratiques.

## 3. DÉFINITION DU TÉLÉTRAVAIL ET DE LA TÉLÉSANTÉ

### Télétravail

Défini comme une forme régulière et formelle d'organisation et de réalisation des activités professionnelles, soit une modalité se déroulant totalement ou partiellement à distance (c'est-à-dire effectuée en dehors des locaux de l'organisation au moins un jour par semaine) et via l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Le télétravail peut inclure des activités de télésanté lorsque celles-ci sont réalisées extramuros (c'est-à-dire effectuée en dehors des locaux de l'organisation).

Le télétravail nécessite une entente de gestion, selon laquelle une personne est autorisée à travailler, pour une période déterminée, hors de son lieu de travail, le plus souvent à son domicile, au moyen des technologies de l'information et des communications (TIC).

## Télesanté

Considéré comme le 7<sup>e</sup> volet de la mission universitaire au CIUSSS de l'Estrie – CHUS, « on entend par services de télesanté une activité, un service ou un système lié à la santé ou aux services sociaux, pratiqué au Québec, à distance, au moyen des technologies de l'information et des communications, à des fins éducatives, de diagnostic ou de traitement, de recherche, de gestion clinique ou de formation (...) » (Loi sur les services de santé et les services sociaux).

Dans le présent document, une distinction est faite entre la télesanté intramuros, c'est-à-dire effectuée au sein des locaux de l'organisation, et extramuros, c'est-à-dire effectuée en dehors des locaux de l'organisation, notamment en télétravail.

La télesanté, c'est aussi une équipe de soutien, le Centre de coordination de la télesanté (CCT) qui :

- Développe et assure la mise en œuvre de nouveaux services de télesanté au profit de la population en collaboration avec les équipes cliniques, administratives et techniques;
- Optimise l'utilisation des équipements de télesanté déployés dans les installations de santé et de services sociaux du territoire.

## 4. VISION DU TÉLÉTRAVAIL ET DE LA TÉLÉSANTÉ

Assurer une prestation de soins et de services de qualité par des approches alternatives de travail et être reconnus comme une organisation agile et attrayante.

Avoir une organisation modernisée pour et avec les usagers et leurs proches au bénéfice de l'amélioration de l'accessibilité et de la qualité des soins et services en assurant les principes de développement durable (économique, social, environnemental).

## 5. ORIENTATIONS

Le présent cadre de référence transversal positionne le télétravail et la télesanté selon ces orientations :

- Une modernisation pérenne au-delà de la pandémie Covid-19;
- Une opportunité d'amélioration de notre couverture d'un vaste territoire en faisant les choses autrement;
- Un équilibre travail-vie personnelle en offrant un environnement adapté aux besoins d'une nouvelle génération et ainsi contribuer à l'attraction et rétention du personnel;
- Une utilisation maximale du parc informatique et des outils numériques;
- Une cible organisationnelle prônant le télétravail et la télesanté pour tous les soins et services admissibles, en partie ou en totalité, et selon la pertinence de ces modalités;
- Une utilisation optimale des locaux et une saine gestion des baux et du parc immobilier assurant une flexibilité pour la croissance des soins et services;
- Une diminution significative des espaces physiques dédiés à une personne afin de favoriser des environnements de travail polyvalents (accroissement du nombre de ressources sans augmentation d'espaces physiques) préconisés pour la totalité des espaces physiques restants.

Plus concrètement :

- La télesanté s'ajustera aux besoins de la population à desservir et considère la notion de télétravail lorsqu'applicable;

- Le télétravail se veut volontaire. Le nombre de jours par semaine peut varier selon la nature du travail et le type de tâches;
- Des balises quant à l'équité transversale liées aux titres d'emploi pouvant faire du télétravail guident le gestionnaire;
- L'agilité (bon sens, évolution dans le temps) doit demeurer un levier de gestion face à ces pratiques et modalités.

## **6. PERSONNES VISÉES**

Les personnes visées par ce cadre de référence sont tous les employés, gestionnaires, médecins, médecins résidents, pharmaciens, chercheurs, étudiants du CIUSSS de l'Estrie – CHUS pouvant effectuer du télétravail et de la télésanté selon la définition mentionnée précédemment.

Ce cadre de référence englobe les activités cliniques et administratives effectuées à distance. Le personnel qui effectue des activités de télésanté extramuros, à partir de leur domicile, est également visé par celui-ci.

## **7. ADMISSIBILITÉ AU TÉLÉTRAVAIL ET PRIORISATION À LA TÉLÉSANTÉ**

### **Télétravail**

Il est de la responsabilité du gestionnaire d'apprécier et d'analyser les possibilités de télétravail comme mode de travail pour son personnel selon la nature des tâches et de l'impact direct, indirect ou potentiel sur les soins et les services à la population ainsi que sur le fonctionnement de l'organisation.

Afin de déterminer si un employé peut effectuer du télétravail ou non, le gestionnaire considère les critères d'admissibilité qui suivent. Les critères doivent être respectés tout au long de l'entente de télétravail.

Dans l'éventualité où il y a un changement de gestionnaire, les ententes de télétravail pourraient être réévaluées. De plus, une nouvelle entente devra être convenue avec le gestionnaire si l'employé change de poste ou d'affectation. L'entente de télétravail doit être réévaluée et renouvelée tous les ans. Le cas échéant, le gestionnaire et l'employé peuvent mettre fin à l'entente de télétravail.

Chaque direction conserve un portrait global des personnes salariées auxquelles il accorde le droit d'effectuer du télétravail ou de la télésanté extramuros. Un outil organisationnel sera mis à la disposition des directions à cet effet.

### **Critères d'admissibilité**

---

- Les tâches de l'employé peuvent être effectuées à distance (extramuros);
- L'employé a la capacité d'offrir une prestation de travail équivalente à celle offerte en milieu de travail conventionnel en répondant adéquatement aux besoins de ses clients internes et/ou externes. La performance de l'employé est évaluée par rapport aux résultats, à l'atteinte des objectifs ou des livrables;
- L'employé a les aptitudes qui conviennent au télétravail, entre autres :
  - Autonomie;

## CADRE DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL ET TÉLÉSANTÉ

- Discipline;
- Débrouillardise et résolution de problèmes;
- Bonne capacité de communication;
- Organisation du travail et gestion des priorités;
- L'employé a un niveau d'aisance pour le travail à distance (outils technologiques) :
  - Cet obstacle doit pouvoir se régler par l'accès à des activités de développement des compétences et des modalités de soutien et d'accompagnement;
- Les tâches de l'employé ne sont pas en relation d'interdépendance avec les tâches de ses collègues (ex. : passage de dossiers physiques d'un collègue à l'autre dans un processus de traitement de dossier) :
  - Cet obstacle doit pouvoir se régler par l'informatisation du processus ou des dossiers requis;
- L'employé peut communiquer avec les clients, usagers, fournisseurs, partenaires, collègues, gestionnaires à distance et ceux-ci peuvent également le rejoindre aisément :
  - Cet obstacle doit pouvoir se régler par l'accès à une solution technologique adaptée aux besoins;
- L'employé a la capacité à se conformer à toutes les règles politiques, pratiques et procédures de l'organisation y compris celles concernant la protection des informations confidentielles (ex. : dossier d'un patient);
- L'employé a la capacité à se conformer aux règles liées à la sécurité informationnelle. Il a un accès sécurisé aux données et ressources nécessaires pour effectuer ses tâches à distance (ex. : documents numérisés) :
  - Cet obstacle doit pouvoir se régler par l'informatisation du processus ou des dossiers requis;
- L'employé a l'équipement technologique nécessaire (ou est en voie de l'avoir) et l'espace de travail propice (doit s'en assurer) à l'efficacité pour œuvrer à distance :
  - Cet obstacle doit pouvoir se régler par l'accès à une solution technologique adaptée aux besoins;
  - Cet obstacle doit trouver réponse par les conditions et les modalités organisationnelles.
- L'employé doit pouvoir bénéficier d'une gestion de proximité et d'un soutien de son gestionnaire selon les modalités offertes en milieu de travail conventionnel dans son secteur d'activités :
  - Cet obstacle doit pouvoir se régler par l'accès à des activités de développement des compétences et des modalités de soutien et d'accompagnement.

Tout autre critère jugé essentiel par le gestionnaire et selon le contexte pourra être évalué afin d'assurer une prestation de travail sécuritaire et efficace à distance. À titre d'exemple :

- Le statut de l'employé : poste permanent ou assignation de plus de 6 mois.
- La présence d'une période d'orientation et/ou probation.
- État du dossier administratif ou disciplinaire de l'employé.
- Ancienneté des demandeurs.

## Télésanté

Les directions et services ayant le potentiel de déployer des modalités de télésanté doivent le faire en collaboration avec le Centre de coordination de la télésanté (CCT) qui accompagne cette transformation des offres de services. Cet accompagnement se fait selon les critères suivants :

1. Activités cliniques priorisées :
  - a. Éviter le déplacement des usagers;
  - b. Éviter le déplacement des professionnels;
2. Secteurs priorisés par l'établissement (liste évolutive);
3. Secteurs priorisés par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (liste évolutive);
4. Niveau d'urgence de la situation (ex. : bris de service);
5. Approbation de la direction (processus complété);
6. État du déploiement et niveau de développement et soutien requis (solutions, équipement et formation);
7. Mobilisation des équipes (disponibilité et motivation);
8. L'opportunité de capitaliser sur l'existant :
  - a. Poursuivre le télétravail;
  - b. Pérenniser l'offre de soins et de services par la télésanté pour les secteurs où il y a déjà eu des déploiements;
9. Potentiel de pérennisation (perspective durable) de l'offre de service en télésanté;
10. Capacité financière de la direction et celle technologique de l'organisation à mettre en place les changements.

## 8. CONDITIONS DE TRAVAIL

Les conditions de travail qui régissent le télétravailleur sont celles prévues par les conventions collectives ou le répertoire des conditions de travail des employés syndiqués non syndiqués, des employés non syndiqués et des cadres du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), ainsi que les ententes convenues à cet effet.

De plus, le télétravailleur demeure assujéti aux lois, aux règlements, directives et aux politiques en vigueur dans le RSSS.

Aucune allocation, compensation ou remboursement n'est payable en raison du fait qu'un travailleur est en télétravail.

Les primes d'inconvénients prévues aux conventions collectives (soir, nuit et fin de semaine) sont payables uniquement si, malgré le télétravail, le télétravailleur subit tout de même l'inconvénient visé par la prime. Elles ne peuvent être accordées dans le cas où le télétravailleur fait lui-même le choix de cet aménagement d'horaire.

## 9. LIEU ET ESPACE DE TRAVAIL DU TÉLÉTRAVAILLEUR

Le port d'attache autorisé par le gestionnaire de chaque télétravailleur demeure le même et parmi les établissements du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Le lieu de télétravail ou télésanté doit être suffisamment proche du port d'attache afin que le télétravailleur soit en mesure de se déplacer à son lieu de travail désigné, à la demande de son gestionnaire, dans un délai de vingt-quatre (24) heures.

Le télétravailleur doit s'assurer que son espace contient les éléments suivants : ameublement adéquatement disposé, service Internet, accès téléphonique, luminosité adéquate pour le travail et espace de rangement pour l'information confidentielle, lorsque requis.

Cet espace de travail doit être exempt de distractions et utilisé strictement à des fins de télétravail ou télésanté lors des heures régulières de travail. Dans le cas où cet espace est utilisé à des fins autres que le travail, et ce, à l'extérieur des heures de travail régulières, le télétravailleur doit garantir la sécurité et la confidentialité des documents en sa possession (ordinateur protégé par mot de passe, classeur barré à clé si l'employé est en possession de documents confidentiels, etc.).

Si le télétravailleur est dans l'impossibilité d'exécuter les tâches qui lui sont demandées en télétravail ou télésanté pour quelques raisons que ce soit (panne, bris d'équipement, etc.), il doit en aviser immédiatement son supérieur immédiat. Le télétravailleur peut être appelé à revenir sur le lieu de travail désigné si l'interruption se prolonge. Si l'interruption de service est connue à l'avance, le gestionnaire peut demander au télétravailleur de revenir travailler sur le lieu de travail désigné pour effectuer son travail ou d'autres tâches.

Le gestionnaire peut en tout temps, demander au personnel de revenir au travail en présentiel de façon régulière ou occasionnelle en cas de besoin pour réaliser la mission du CIUSSS de l'Estrie – CHUS ou d'instabilité ou bris des systèmes technologiques. Des bureaux et espaces polyvalents sont rendus disponibles dans l'ensemble des directions visées par une cible de télétravail et télésanté.

## **10. LES BUREAUX ET ESPACES POLYVALENTS**

Des espaces polyvalents sont équipés adéquatement pour permettre la réalisation du travail et fournir une expérience simple et efficace.

### **Bureaux polyvalents**

---

Ces espaces sont équipés de bureaux de travail, de chaise de bureau et des accès informatiques nécessaires, de stations d'accueil, d'écrans, de souris et de claviers.

### **Salles de rencontre**

---

Ces espaces sont équipés d'une ligne téléphonique, de mobilier adapté à des rencontres et des accès informatiques nécessaires.

## **11. LES ÉQUIPEMENTS TECHNOLOGIQUES FOURNIS ET LEUR GESTION**

### **Équipement de base en télétravail**

---

Selon les objectifs organisationnels de modernisation, les portables sont déployés à tout employé pouvant, dans le cadre de ses tâches, réaliser du télétravail ou des activités de télésanté extramuros. Au besoin, les portables sont déployés avec une valise de transport et une souris.

Dans la mesure du possible, lorsque requis, l'extension téléphonique des employés en télétravail est maintenue. Les appels peuvent être reçus et acheminés à partir de l'ordinateur portable.

### **Équipement pour télétravail à raison de trois (3) jours et plus**

---

L'organisation fournira un écran pour le domicile aux télétravailleurs pour qui l'engagement à raison de trois (3) jours semaine est possible.

### **Équipement de télésanté réalisée extramuros**

---

L'établissement, fournit de l'équipement pour réaliser la télésanté extramuros lorsque :

- L'environnement de travail au bureau (bureau partagé) ne permet pas de respecter la confidentialité dans le cadre des activités de télésanté et que l'environnement de travail à la maison le permet;
- L'équipe clinique a jugé pertinent que le soin ou le service puisse être offert en télésanté;
- L'employé désireux de faire du télétravail en fait la demande à son gestionnaire et cette demande sera dirigée vers l'équipe de direction de la coordination de la mission universitaire pour approbation.

Les besoins d'équipements pour les activités de télésanté seront analysés au cas par cas par le Centre de coordination de la télésanté (CCT) selon les processus en place.

### **Processus de soutien**

---

Les champions Microsoft 365 de chaque direction sont une source de référence à la fois pour le télétravail et la télésanté.

Un soutien à distance par le Centre de services de la Direction des ressources informationnelles et des technologies (DRIT) est offert aux télétravailleurs pour le soutien technologique de leurs outils de travail. Ce soutien est offert seulement pour les équipements fournis par l'établissement.

Le soutien à la télésanté et à l'utilisation des outils de télésanté est offert par le Centre de coordination de la télésanté (CCT).

### **Gestion des équipements**

---

Ces équipements demeurent en tout temps la propriété du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Lors de bris ou de problèmes techniques reliés à l'équipement, le télétravailleur doit réaliser une requête au Centre de services et être disponible pour répondre au support technique selon son horaire de travail.

Dans le cas d'une défektivité d'un ordinateur portable, et s'il résulte qu'une intervention doit être réalisée par un technicien, celui-ci devra être déposé dans une installation du CIUSSS de l'Estrie – CHUS après entente avec le Centre de services. Le processus de commande en place suite à l'approbation du gestionnaire et de l'adjoint de direction sera de mise pour les autres équipements défectueux ou à remplacer.

Lorsque le bris d'appareil ou problème technique nécessite que le matériel informatique soit rapporté dans un des établissements de l'organisation, le télétravailleur doit convenir avec son gestionnaire des modalités possibles pour poursuivre son travail, et ce, jusqu'à la réparation de l'équipement.

L'employé devra rapporter les équipements fournis (2e écran et autres équipements spécifiques) lors d'une modification de l'engagement à moins de trois (3) jours par semaine.

## **12. AUTRES ÉQUIPEMENTS DE TRAVAIL ET LEUR GESTION**

Soucieux d'offrir à l'ensemble de ses télétravailleurs des équipements ergonomiques pour prévenir de futurs maux, l'organisation rend disponible, selon les processus en vigueur, une chaise de bureau et autres petits équipements ergonomiques fournis suivant l'évaluation du personnel de l'équipe de prévention santé et sécurité au travail (SST).

Il est important de se rappeler que ce matériel est fourni dans le cadre des fonctions professionnelles et non pour usage personnel.

### **Gestion des équipements**

---

Ces équipements demeurent en tout temps la propriété du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Lors de bris de l'équipement, le télétravailleur doit informer son gestionnaire et réaliser une requête SAFIR. Le télétravailleur doit convenir avec son gestionnaire des modalités possibles pour poursuivre son travail, et ce, jusqu'à la réparation ou le remplacement de l'équipement.

Le télétravailleur qui souhaite bénéficier d'une évaluation ergonomique doit compléter une requête SAFIR. L'équipe des préventionnistes prendra contact avec le télétravailleur et conviendra des mesures de réalisation de celle-ci.

L'employé devra rapporter les équipements fournis lors d'une modification de l'engagement à moins de trois (3) jours par semaine.

## **13. OUTILS DE COMMUNICATION ET COLLABORATION VIRTUELLE**

Pour que le télétravail soit un succès, la communication est indispensable. Il revient au gestionnaire de définir les modalités de communications les plus adaptées à son secteur, tenant compte des partenaires internes ou clients qui doivent rejoindre le service. Néanmoins, les télétravailleurs se doivent d'utiliser uniquement les outils de collaboration mis à leurs dispositions et autorisés par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS pour communiquer. De plus, l'employé doit pouvoir être joint par les outils fournis par l'employeur durant ses heures de travail (à l'exception des heures de repas et des pauses), et ce, dans le lieu de télétravail désigné par l'employé et son gestionnaire. La disponibilité et l'accessibilité du télétravailleur sont des éléments essentiels au maintien du télétravail.

Dans le cadre du travail à distance, les outils de communication et de collaboration virtuels encouragés et supportés par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS sont les suivants :

- Microsoft 365 (Teams, Outlook, etc.);
- Jeton de téléaccès;
- D'autres outils spécialisés peuvent être fournis pour des besoins spécifiques liés aux tâches de la personne.

Seules les licences du CIUSSS de l'Estrie – CHUS sont reconnues comme étant sécuritaires pour la réalisation des tâches professionnelles (administratives ou cliniques).

## **14. ORGANISATION DU TRAVAIL**

Il est de la responsabilité du gestionnaire de mettre en place les moyens nécessaires et de supporter ses équipes qui effectuent du télétravail ou de la télésanté. Le gestionnaire doit donner des indications

claires à son équipe sur les attentes de présence au bureau afin de faciliter l'organisation du travail, de favoriser le travail d'équipe et l'efficacité. Les horaires de travail demeurent sous la gouverne du gestionnaire.

Un horaire hybride entre le télétravail et la présence au bureau est recommandé, dans la mesure du possible, afin de limiter voire éliminer les effets négatifs potentiels du télétravail, tels que la diminution de l'esprit d'équipe et le sentiment d'isolement (ex. : deux (2) jours au bureau, trois (3) jours en télétravail).

En fonction des espaces polyvalents disponibles à tous et en cohérence avec l'approche hybride préconisée, il est recommandé aux gestionnaires de saisir les opportunités de profiter de la présence des collègues au bureau pour faire des rencontres et des ateliers de travail en équipe, alors que les journées de télétravail sont plus adéquates pour le travail individuel et les rencontres virtuelles.

Nous vous référons aux outils encadrant la pratique du télétravail à l'intention des gestionnaires pour plus de détail.

Les règles habituelles relatives aux avis et aux autorisations continuent de s'appliquer en matière d'absence et de temps supplémentaire. Le télétravailleur étant dans l'incapacité de travailler lors de sa journée prévue en télétravail doit aviser sans délai son gestionnaire pour applications des règles applicables. Le temps supplémentaire doit être autorisé préalablement par le gestionnaire.

### **15. GESTION DE LA PERFORMANCE**

L'organisation soutient une approche de leadership axée sur la confiance, l'autonomie professionnelle et l'entraide afin d'adapter la gestion de sa performance à cette nouvelle réalité et ainsi permettre aux employés de donner le meilleur d'eux-mêmes lorsqu'ils travaillent à distance.

Les différents outils et références sont rendus disponibles dans l'intranet dans la section à l'intention des gestionnaires et des employés.

### **16. SOUTIEN ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES**

L'organisation, par divers moyens, s'assure de soutenir employés et gestionnaires dans l'intégration et l'actualisation des modalités de télétravail et télésanté et du suivi des meilleures pratiques en lien avec le télétravail et la télésanté.

Les différents outils et références sont rendus disponibles dans l'intranet dans la section à l'intention des gestionnaires et des employés.

### **17. SANTÉ ET SÉCURITÉ**

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS est assujéti aux mêmes responsabilités que celles sur le lieu de travail désigné en matière de santé et sécurité au travail. Les principes du Code civil du Québec (C.c.Q.), de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) et de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP) s'appliquent en contexte de télétravail.

Le gestionnaire et le télétravailleur ont une responsabilité partagée face à la prévention et à la prise en charge des risques reliés à la santé et à la sécurité en télétravail.

Une emphase importante est consacrée, via diverses modalités de soutien, à la prévention de la santé et sécurité psychologique, et ce, étant donné que le télétravail peut générer des impacts négatifs sur la santé psychologique tels que le sentiment d'isolement et la difficulté à décrocher.

### **Responsabilités de l'employeur**

---

Afin de s'assurer que le télétravailleur dispose d'un espace de travail sécuritaire exempt de risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles, il est de la responsabilité du gestionnaire de communiquer le présent cadre de référence, la politique sur le télétravail et les outils pertinents à tous les télétravailleurs de son équipe. Le gestionnaire peut exiger une photo de l'environnement du télétravailleur ou encore, lorsque requis, sous réserve d'un préavis, exiger qu'un représentant du CIUSSS de l'Estrie – CHUS visite les lieux de travail du télétravailleur pour s'assurer que l'aménagement est conforme aux règles de sécurité, et ce, dans le respect de la vie privée.

### **Responsabilités des employés**

---

Le télétravailleur a l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique, en plus de participer à l'identification et l'élimination des risques d'accidents de travail et de maladies professionnelles pouvant survenir au lieu de télétravail.

Le télétravailleur doit également consulter les ressources disponibles notamment l'aide-mémoire relatif à l'ergonomie du poste de télétravail. D'autres outils, informations et recommandations sont également disponibles afin d'assurer la prévention de la santé et sécurité physique en télétravail.

### **Mesures applicables en cas de non-observance**

---

Dans l'éventualité où les balises ne seraient pas respectées en tout ou en partie, le gestionnaire peut suspendre ou de mettre fin à la pratique du télétravail, et ce, suivant un préavis raisonnable. Ainsi, l'employé reviendra poursuivre sa prestation de travail régulière sur le lieu de travail désigné.

## **18. PRISE EN CHARGE DES COÛTS ET ASSURANCE**

Tous les frais associés au travail efficace et sécuritaire à distance (service Internet, ameublement, etc.) incluant la protection des biens de l'organisation dans le cadre du télétravail sont assumés par le télétravailleur.

L'employeur s'engage à fournir les documents requis au télétravailleur afin qu'il puisse les inclure dans sa déclaration de revenus.

Le télétravailleur doit informer son assureur personnel quant à l'utilisation de son domicile comme lieu de travail.

## **19. STATIONNEMENT POUR TÉLÉTRAVAILLEUR**

L'organisation offre une solution à ses télétravailleurs qui permet flexibilité et qui tient compte de leur réalité différente. Une application mobile permettra l'achat d'accès journalier. Deux zones sont disponibles, soient tarif G ou AL/Z2.

## **20. CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ INFORMATIONNELLE**

Le télétravailleur est tenu aux mêmes règles de confidentialité que le personnel en établissement et doit porter une vigilance particulière à cet aspect lorsqu'il effectue le travail à distance. Son environnement et ses outils technologiques doivent assurer la confidentialité des données (code de sécurité au portable et au wifi).

Le télétravailleur doit respecter la politique de sécurité de l'information, la politique de confidentialité et de gestion des dossiers usagers, la directive clinico-administrative « Tenue de dossier des usagers et sécurité informationnelle en contexte de télétravail » ainsi que le code d'éthique de l'organisation.

Rappelons qu'en tout temps, il est interdit de sortir à l'extérieur de toute installation maintenue par l'établissement un original d'une partie ou de l'ensemble d'un dossier d'utilisateur.

## **21. PROFESSIONNALISME**

Le télétravailleur doit s'assurer, en tout temps, d'un professionnalisme tant en respect du code vestimentaire que pour le lieu et l'espace au sein duquel il réalise ses activités professionnelles. Ceci dans une perspective de cohérence clinique, de confiance et de crédibilité envers les soins et services.

## RÉFÉRENCES

---

### Télétravail

CHU de Québec – Université Laval (CHU), *Cadre de référence temporaire en matière de télétravail en contexte de pandémie*, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, 24 septembre 2020, 18 pages

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (2020). *Organiser le télétravail | On protège aussi sa santé mentale*. Repéré à <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002514>

Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA) (2020). *Guide d'encadrement du télétravail pour l'employeur et l'employé*. Repéré à <https://ordrecrha.org/ressources/guides-outils/guide-encadrement-teletravail>

### Télé Santé

CIUSSS de l'Estrie - CHUS (2020). *Ressources pour les professionnels : Télé Santé*. Repéré à <https://www.santeestrie.qc.ca/professionnels/ressources-pour-les-professionnels/>

CIUSSS de l'Estrie - CHUS (2020). *Télé Santé: soins en ligne*. Repéré à <https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/telesante-soins-en-ligne/>

Conseil interprofessionnel du Québec (2020). *Recension des recommandations quant à la télépratique chez les ordres professionnels*. Repéré à <https://www.professions-quebec.org/fr/nouvelles/recension-des-recommandations-quant-a-la-telepratique-chez-les-ordres-professionnels>

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), *Cadre de référence : Gouvernance, gestion de projets et de services utilisant la télé Santé au Québec*, version 1.0, 26 novembre 2018, 32 pages

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (2021). *Utilisation de la télé Santé en vertu du décret d'urgence sanitaire*. Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux. Repéré à <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003002/>

**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Estrie – Centre  
hospitalier universitaire  
de Sherbrooke**

**Québec** 





## Informations de l'employé

## Demande de télétravail

### Conditions préalables

Je confirme que je présente les prédispositions professionnelles essentielles à l'exercice de mes fonctions en télétravail telles que l'autonomie, la bonne gestion des priorités, la discipline et un bon sens de l'organisation.  
Je m'engage à offrir une prestation de travail équivalente à celle fournie au lieu de travail désigné. \*

Je confirme que je dispose d'un environnement de travail adéquat, un espace de travail répondant aux normes de santé et de sécurité au travail et conformes aux bonnes pratiques ergonomiques afin de prévenir les blessures et accidents dans le cadre du télétravail.  
Je consens à fournir une photo de mon espace de travail à mon gestionnaire sur demande et confirme savoir qu'un représentant de l'organisation peut, sous réserve d'un préavis, visiter mon espace de télétravail afin de s'assurer que l'aménagement soit conforme aux principes d'aménagement ergonomique et aux règles de sécurité, et ce, dans le respect de la vie privée. \*

Je m'engage à respecter l'horaire de télétravail convenu et être disponible selon mon horaire habituel pour être joint par mes collègues, mon gestionnaire et mes clients si applicables.  
Je comprends que le gestionnaire peut, dans un délai raisonnable, me demander de revenir au travail en présentiel de façon régulière ou occasionnelle en cas de besoin pour réaliser la mission de l'organisation ou d'instabilité-bris des systèmes technologiques. \*

Je comprends être responsable d'assurer les frais afférents à l'utilisation des équipements (connexion internet, électricité, etc.). \*

Je confirme avoir pris connaissance de la [politique sur le télétravail \(accessible via l'intranet\)](#).

### Modalité de télétravail (exprimer la modalité désirée)

Indiquez le nombre de jours que vous travaillez actuellement par semaine \*

<b>Lieu de travail demandé pour le télétravail <sup>1</sup></b>	
Description du lieu *	
Ville *	
Commentaire	
<sup>1</sup> Ceci ne change PAS le port d'attache.	
<b>Besoins d'équipement pour le télétravail (à titre informatif)</b>	
<b>Ordinateur portable</b> Avez-vous un ordinateur portable fourni par l'organisation? *	
<b>Écran externe / 2e écran (le premier étant l'écran du portable)</b> Avez-vous un écran externe à votre lieu de télétravail fourni par l'organisation? *	
<b>Chaise de bureau</b> Avez-vous une chaise de bureau à votre lieu de télétravail fournie par l'organisation? *	

### Informations additionnelles

<b>Capacité organisationnelle et priorisation en vigueur</b>
<p><u>Nouveaux employés</u>, l'équipement fourni vous permettra d'être fonctionnel en télétravail. Veuillez vous référer à votre gestionnaire pour complétion de la requête SAFIR requise.</p> <p><u>Employés à l'emploi</u>, le déploiement des équipements informatiques de télétravail est réalisé selon une priorisation entérinée par le comité de direction. Veuillez vous référer à l'adjoint(e) au directeur(trice) de votre direction pour plus d'information. Pour tout autre besoin d'équipement, veuillez vous référer aux processus en vigueur.</p>
<b>Notes complémentaires</b>
<p>Consultez l'intranet pour les informations complémentaires, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o le tarif de stationnement de télétravail;</li> <li>o les fiches à l'intention des employés.</li> </ul> <p>Pour toute question en lien avec la complétion de la requête et dans un souci d'amélioration du formulaire, n'hésitez pas à nous écrire à l'adresse courriel suivante : <a href="mailto:teletravail-telesante.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca">teletravail-telesante.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca</a>.</p>