

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

TABLE DES MATIÈRES.....	III
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).

Télésanté

Considéré comme le 7^e volet de la mission universitaire au CIUSSS de l'Estrie – CHUS, « on entend par services de télésanté 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 télésanté 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 télésanté, c'est aussi une équipe de soutien, le Centre de coordination de la télésanté (CCT) qui :

- Développe et assure la mise en œuvre de nouveaux services de télésanté au profit de la population en collaboration avec les équipes cliniques, administratives et techniques;
- Optimise l'utilisation des équipements de télésanté 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 télésanté 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 télésanté 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 télésanté 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;

- 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 déféctuosité 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>

Télesanté

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

CIUSSS de l'Estrie - CHUS (2020). *Télesanté: 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 télesanté au Québec*, version 1.0, 26 novembre 2018, 32 pages

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (2021). *Utilisation de la télesanté 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 

