

POLITIQUE SUR LE TÉLÉTRAVAIL

Émetteur	Direction adjointe – Soutien au développement des personnes et de l'organisation	
Direction responsable	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	
Destinataire	Communauté interne du CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
Entrée en vigueur	2021-06-14	
Adopté par	Conseil d'administration	Date 2021-06-14
Signature	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'Estrie – 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'Estrie – 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.

Annexe A - 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