



**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

Modalités d'application du télétravail

dans le contexte de la pandémie de la COVID-19

Décembre 2020

Table des matières

1. Contexte	1
2. Objectifs du document	1
3. Principes directeurs	1
4. Définitions	2
4.1 Télétravail	2
4.2 Formes de télétravail.....	2
4.3 Lieu de télétravail	2
5. Responsabilités	3
5.1 MSSS	3
5.2 Établissement	3
5.3 Gestionnaire	3
5.4 Télétravailleur	3
6. Modalités d'application	4
6.1 Confidentialité et sécurité des données	4
6.2 Santé et sécurité en télétravail.....	4
6.3 Équipements et logiciels pour la pratique du télétravail.....	4
6.4 Conditions de travail	4
6.5 Respect de la vie privée	5
7. Révision	5

1. CONTEXTE

Le contexte d'urgence sanitaire et le confinement généralisé au Québec ont amené un nombre élevé de gestionnaires et d'employés du Réseau de la Santé et des Services sociaux (RSSS) à passer en « mode télétravail » depuis mars 2020.

C'est ainsi que rapidement plusieurs établissements du RSSS ont pris des initiatives pour mettre en place la pratique du télétravail. Parallèlement à ces initiatives, un groupe de travail composé de représentants d'une vingtaine d'établissements a été constitué afin de développer différents outils pour soutenir les établissements dans l'implantation de ce nouveau mode d'organisation et de gestion de travail.

Le 17 décembre 2020, le ministre de la Santé et des Services sociaux a signé l'arrêté ministériel 2020-105 (AM) visant à obliger tout employeur, qu'il soit public ou privé, de permettre le télétravail pour toute personne qui effectue des tâches de bureau ou des tâches administratives, à l'exception des personnes dont la présence est essentielle à la poursuite des activités, dans le cas présent, du RSSS.

Face à cette situation, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) croit nécessaire de préciser ses orientations en ce qui a trait à la pratique du télétravail afin de donner un sens commun à la gouvernance et ainsi assurer la cohérence à l'échelle du RSSS.

Ce document présente les modalités d'application du télétravail dans le contexte de la pandémie de la COVID-19 et s'adresse à l'ensemble des établissements du RSSS de même qu'aux établissements privés conventionnés (EPC).

2. OBJECTIFS DU DOCUMENT

- Favoriser un traitement juste et équitable des travailleurs en matière d'accès et d'application des modalités liées au télétravail.
- Informer les personnes visées sur les balises à respecter au regard de la pratique du télétravail notamment en matière d'organisation du travail, de santé et sécurité et de confidentialité des données.
- Maintenir, dans un contexte de télétravail, la qualité de la prestation des soins et services offerts tout en visant le bon fonctionnement de l'équipe, le transfert de connaissances et de compétences, la performance individuelle et globale de la direction concernée.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

Le télétravail s'inscrit dans un mouvement de transformation de la culture organisationnelle, qui met l'accent sur l'expérience-employé comme moyen d'attraction et de rétention du personnel.

Le télétravail ne doit pas avoir d'effets négatifs sur les besoins opérationnels de l'organisation et de la productivité.

Le télétravail vise à maximiser la contribution du travailleur à son milieu de travail par l'introduction d'une plus grande flexibilité dans l'organisation du travail et ainsi améliorer son bien-être.

Le télétravail est accessible à un nombre limité de travailleurs considérant la nature de la mission des établissements et des contraintes de fonctionnalité inhérentes aux postes de travail.

Le télétravail constitue un droit de gestion de l'employeur. Ce dernier peut y mettre fin, en tout temps ou le suspendre temporairement et sans délai pour assurer les besoins de service. Dans le contexte de l'AM, le télétravail est obligatoire pour toute personne qui effectue des tâches de bureau ou des tâches administratives, à l'exception des personnes dont la présence est essentielle à la poursuite des activités du RSSS, et ce, à compter du 17 décembre 2020 jusqu'à la fin de l'état d'urgence ou de toute autre indication par le ministre de la Santé et des Services sociaux, selon la plus rapprochée des deux échéances.

4. DÉFINITIONS

4.1 TÉLÉTRAVAIL

Dans le cadre du présent document, le télétravail est défini 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 communication¹.

4.2 FORMES DE TÉLÉTRAVAIL

- Temps complet : correspond à l'ensemble des heures régulières de travail hebdomadaires d'un travailleur et fait l'objet d'une entente écrite entre le gestionnaire et le travailleur et son instance syndicale si applicable.
- Temps partiel : correspond à une partie des heures régulières de travail hebdomadaires d'un travailleur et fait l'objet d'une entente écrite entre le gestionnaire et le travailleur et son instance syndicale si applicable.
- Télétravail ponctuel : télétravail effectué à la suite d'entente avec le gestionnaire.
- Télétravail obligatoire : télétravail requis par l'établissement dans le cadre de l'AM.

4.3 LIEU DE TÉLÉTRAVAIL

Lieu autorisé par le gestionnaire dans lequel le travailleur peut effectuer ses tâches. Le port d'attache de chaque télétravailleur demeure le même.

¹ Définition fondée sur l'ensemble de la littérature.

5. RESPONSABILITÉS

5.1 MSSS

- Élabore le document sur les modalités d'application du télétravail dans le contexte de la pandémie de la COVID-19.
- Promeut l'utilisation du télétravail.
- Soutient la mise en œuvre des modalités d'application du télétravail.

5.2 ÉTABLISSEMENT

- Met en place les pratiques de télétravail.
- Fournit les services de soutien nécessaires en matière :
 - D'organisation des postes de travail (ergonomie, accès informatique);
 - De respect de l'application des règles et normes en matière de santé et sécurité au travail;
 - De confidentialité et de sécurité des données.

5.3 GESTIONNAIRE

- Adapte ses pratiques de gestion au télétravail notamment au regard de la définition des modalités de supervision à distance, de la fixation d'objectifs et au contrôle des résultats attendus, de communication, de disponibilité et de suivi.
- S'assure que le travailleur dispose de toute l'information pertinente au regard des normes de santé, de sécurité et d'ergonomie.
- Veille à ce que le travailleur respecte les règles concernant la confidentialité et la sécurité des données.

5.4 TÉLÉTRAVAILLEUR

- Organise son travail de manière à fournir une prestation de travail complète qui répond aux attentes de l'employeur.
- Prévoit un environnement de travail sécuritaire et s'assure que son poste de travail est ergonomique et conforme aux règles et normes en matière de santé et sécurité de travail.
- Se conforme en tout temps et en tout point aux règles de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

6. MODALITÉS D'APPLICATION

6.1 CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

- Le télétravailleur est responsable de mettre en place les moyens nécessaires pour respecter les règles en matière de sécurité informatique et de renseignement personnel conformément aux politiques, directives et procédures déterminées par l'employeur.
- Le télétravailleur doit être en mesure de fournir les informations pertinentes à la reddition de compte en ces matières, sur demande de l'employeur.
- Afin de faciliter le respect de cette responsabilité et dans une perspective de développement durable, le MSSS encourage la pratique du « zéro papier » par l'utilisation de documents électroniques uniquement.

6.2 SANTÉ ET SÉCURITÉ EN TÉLÉTRAVAIL

- L'employeur est assujéti aux mêmes responsabilités en matière de santé et sécurité au travail que celles sur le lieu de travail.
- Le télétravailleur a également des obligations à ce niveau, dont celles de prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé et 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.

6.3 ÉQUIPEMENTS ET LOGICIELS POUR LA PRATIQUE DU TÉLÉTRAVAIL

- En situation de télétravail obligatoire, l'établissement met à la disposition du télétravailleur l'équipement nécessaire et les accès électroniques dont il a besoin dans l'exercice de ses fonctions. Si l'établissement n'est pas en mesure de fournir l'équipement requis et que la présence de l'employé est essentielle à la poursuite des activités de l'établissement, celui-ci doit se présenter au travail en appliquant les mesures de prévention et de contrôle des infections.
- L'employeur fournit le soutien technique nécessaire au bon fonctionnement des équipements mis à la disposition du télétravailleur.

6.4 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.
- 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 (exemple : nuit, soir et fin de semaine) sont payables uniquement si, malgré le télétravail, le télétravailleur subit tout de même l'inconvénient visé par la prime.

6.5 RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Afin de prévenir les risques associés à l'usage des technologies de l'information et des communications dans le télétravail, le MSSS souhaite que les établissements mettent en place les pratiques nécessaires pour assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale des télétravailleurs.

7. RÉVISION

Le présent document fera l'objet d'une mise à jour lorsque requis.