

Politique encadrant le travail à distance

Directions responsables		
Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques	Émis	2020-10-13
Direction des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire		
Direction générale	Entrée en vigueur	2021-05-05
Destinataires		
Tout le personnel, les médecins, les stagiaires et les bénévoles du CISSS de la Montérégie-Ouest	Révisé	2022-11-23

1 Énoncé

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest se veut un environnement de travail évolutif en fonction des besoins du personnel et de la population desservie. Le travail à distance étant devenu un incontournable, le CISSS de la Montérégie-Ouest souhaite en faciliter l'accès et encadrer son déploiement. De plus, la qualité des soins et services offerts, ainsi que le bien-être et la sécurité des usagers et du personnel sont au cœur des préoccupations. Ainsi, afin d'implanter ce mode d'organisation du travail de façon pérenne et de bénéficier des gains associés tels qu'une transition vers une mobilité durable ainsi qu'une expérience employé optimisée, le CISSS de la Montérégie-Ouest s'est dotée de balises permettant cette implantation.

2 Champ d'application/Contexte légal

Champ d'application :

Cette politique s'applique aux employés, gestionnaires, médecins, stagiaires et bénévoles qui peuvent effectuer du travail à distance. Elle servira également aux gestionnaires en autorité qui accordent les privilèges de télétravail volontaire à leurs employés, selon les modalités définies dans la Procédure encadrant le télétravail volontaire (PRO-10244). Les situations exceptionnelles de télétravail requis seront encadrées par la Procédure encadrant le télétravail requis (situations exceptionnelles) (PRO-10243).

Contexte légal :

Afin d'élaborer la présente politique, ainsi que la procédure qui s'y rattache, les lois et règlements suivants ont été consultés, dont notamment :

- Charte des droits et libertés de la personne;
- Code civil du Québec;
- Loi sur les normes du travail;
- Loi sur la santé et sécurité au travail (LSST);
- Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP);
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS);
- Conventions collectives en vigueur.

3 Principes directeurs

1. Le travail à distance soutient une utilisation efficiente des espaces de travail et le développement durable.
2. Le télétravail sur une base volontaire est privilégié. Le télétravail requis par l'organisation doit demeurer une solution de dernier recours.
3. Le télétravail volontaire constitue un privilège, et ne doit pas être considéré comme un droit acquis.
4. L'accès au télétravail doit être équitable.
5. Le télétravailleur a droit à la déconnexion, en dehors des heures prévues pour son travail.

Politique encadrant le travail à distance

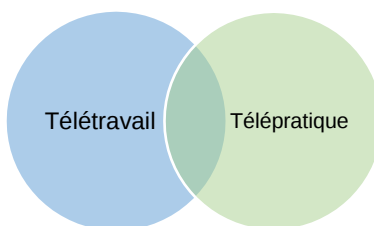
6. Le télétravailleur a droit au respect de sa vie privée.
7. La prestation de travail par le télétravailleur doit être comparable à celle attendue s'il était présent dans les installations de l'organisation.
8. Le télétravail doit préserver la santé et sécurité du travailleur, la sécurité des équipements fournis par l'employeur ainsi que la confidentialité et la sécurité des données.
9. Le télétravail ne doit pas engendrer de coûts additionnels déraisonnables.
10. L'offre de services professionnels à distance ne doit pas nuire à l'accès aux services pour les populations vulnérables et permettre que les usagers puissent bénéficier de services en présence, au besoin.
11. Le travail à distance ne doit pas nuire ou altérer la qualité de l'acte professionnel ni la qualité des soins et services dispensés.
12. Le travail à distance ne doit pas interférer avec la dynamique et le climat des équipes de travail.

Les modalités d'application pour actualiser cette politique sont détaillées dans la Procédure encadrant le télétravail (PRO-10244) et la Procédure sur les situations exceptionnelles de télétravail requis (PRO-10243).

4 Définitions

Le terme travail à distance a été choisi pour regrouper l'ensemble des activités professionnelles pouvant être effectuées à distance. Le travail à distance regroupe le télétravail et la télépratique.

Le travail à distance regroupe le télétravail et la télépratique



Travail à distance :

Désigne l'ensemble des activités professionnelles, qu'elles soient de nature clinique, administrative, ou de gestion, qui peuvent être effectuées à l'aide de technologies de l'information et des communications (TIC) au sein du CISSS de la Montérégie-Ouest, ce qui inclut à la fois le télétravail et la télépratique. Des activités de télépratique peuvent être effectuées en télétravail.

Activités administratives :

Réfère à des activités qui ne sont pas directement associées à la prestation de services de santé ou de services sociaux auprès d'un usager ou d'un groupe d'usagers, telles que la consultation d'une note de service, la saisie de données ou la production d'un relevé de présence.

Activités cliniques :

Réfère à des activités reliées à la prestation de services de santé ou de services sociaux touchant un usager ou un groupe d'usagers du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Télétravail :

Mode d'organisation du travail qui consiste à autoriser une personne à travailler hors de son lieu de travail, le plus souvent à son domicile, notamment au moyen des technologies de l'information et des communications (TIC).

Télétravail requis :

Le télétravail requis réfère à une situation exceptionnelle où l'employeur a épuisé toutes les alternatives et doit imposer au travailleur de faire du télétravail.

Télétravail volontaire :

Le télétravail volontaire est initié par une demande de la part du travailleur. Il doit être autorisé par le gestionnaire et faire l'objet d'un engagement écrit entre le travailleur et son gestionnaire.

Politique encadrant le travail à distance

Télépratique :

« La télépratique est l'exercice d'une profession à distance à l'aide des TIC. Elle comprend la téléexpertise, la télésurveillance, la téléassistance, la téléimagerie, les activités de formation et de supervision. La notion de télépratique inclut télésanté (...) elle inclut aussi l'utilisation de la téléphonie mobile et d'Internet. » (Conseil interprofessionnel du Québec, 2016). Les activités de télépratique peuvent être réalisées à partir des installations de l'organisation, ou encore à partir du lieu de télétravail du professionnel. La télépratique regroupe notamment la téléadaptation, la télépsychologie, la téléconcertation, etc.

Télésanté :

« Une activité, un service ou un système liés à la santé ou aux services sociaux, pratiqués 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. Toutefois, cette expression ne comprend pas les consultations par téléphone. » (LSSSS, art. 108.1)

Travailleur :

Désigne tout employé, médecin, bénévole, stagiaire ou gestionnaire du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Télétravailleur :

Désigne tout employé, médecin, bénévole, stagiaire ou gestionnaire du CISSS de la Montérégie-Ouest autorisé à travailler en dehors des installations de l'organisation.

Professionnels de la santé et des services sociaux :

Désigne l'ensemble des membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), du Conseil des infirmières et infirmiers (CII) et du Conseil multidisciplinaire (CM) qui sont titulaires d'un diplôme collégial ou universitaire relié aux services de santé, aux services sociaux, à la recherche ou à l'enseignement.

Usager :

Toute personne recevant des services du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Actif informationnel :

« Une banque d'information, un système d'information, un réseau de télécommunication, une infrastructure technologique ou un ensemble de ces éléments ainsi qu'une composante informatique d'un équipement médical spécialisé ou ultraspécialisé. Est également considéré comme un actif informationnel, tout support papier contenant de l'information. » (MSSS, 2020)

Ressources informationnelles :

Les ressources informationnelles incluent notamment :

- Les applications spécialisées (cliniques, clinico-administratives, administratives, médicales, soutien aux opérations);
- Les applications bureautiques (ex. : traitement de texte, chiffrier, base de données, courriel, agenda électronique, etc.);
- L'accès internet;
- L'accès au réseau sécurisé RITM (ex. : jeton de téléaccès);
- L'accès au réseau sans-fil « wi-fi » (mission/hors-mission);
- L'intranet.

En contexte de télétravail, certaines sont fournies par l'employeur, d'autres le sont par le télétravailleur.

Équipement mobile :

Les équipements mobiles incluent notamment :

- Ordinateur portable, tablette électronique, clé USB.

Appareil de télécommunication sans fil :

Les appareils de télécommunication sans fil incluent notamment :

- Téléavertisseur, téléphone mobile ou cellulaire, téléphone portatif, téléphone intelligent.

Politique encadrant le travail à distance

Espace de travail :

Réfère à l'ensemble des espaces nécessaires à la réalisation des activités professionnelles incluant l'espace de bureau, les salles d'intervention, les salles de rencontre, les salles de rangement, etc.

Espace de bureau :

Table de travail, souvent agrémentée de tiroirs ou de compartiments de rangement, sur laquelle sont réalisées des activités telles que la lecture et l'écriture.

Droit à la déconnexion :

« Le droit à la déconnexion signifie notamment le droit de ne pas répondre aux courriels ou appels en dehors du temps de travail, sauf si cela est « utile et nécessaire ». (Ordre des conseillers en ressources humaines agréés, 2020)

5 Objectifs

La présente politique vise à :

- Favoriser un traitement juste et équitable en matière d'accès et d'application de ses modalités;
- Assurer la sécurité du travailleur, sa santé et son bien-être;
- Assurer une saine gestion des équipements et technologies utilisées;
- Protéger la sécurité des actifs informationnels et la confidentialité des données;
- Assurer le maintien de la qualité de la prestation des soins et services offerts, de la performance individuelle et d'équipe ainsi que du transfert de connaissances et de compétences.

6 Rôles et responsabilités

Chaque direction est responsable du déploiement de l'offre de travail à distance dans son secteur, et plus particulièrement :

- Identifie les secteurs où le télétravail et la télépratique seront déployés en priorité dans sa direction.
- Engage les ressources humaines, financières et matérielles nécessaires au déploiement visé, notamment les coûts liés à l'acquisition et à l'utilisation des équipements mobiles et des appareils de télécommunication sans fil.
- Désigne des personnes-ressources dans sa propre direction pour fournir du soutien à l'utilisation des TIC.
- Soutient ses gestionnaires dans l'encadrement à distance de leurs équipes.

La Direction des ressources informationnelles (DRIM) :

- Assure l'acquisition, la configuration, la réparation, l'entretien courant et le remplacement des outils technologiques fournis aux travailleurs.
- Fournit le soutien technique à tous les pilotes locaux, super utilisateurs et utilisateurs des systèmes d'information en cas de problème, selon la procédure en vigueur.
- Participe à la sensibilisation des travailleurs sur les meilleures pratiques en matière de sécurité informatique.
- Soutient les gestionnaires du CISSS dans l'évaluation de la sécurité de solutions envisagées pour l'encadrement du travail de leurs équipes.

La Direction des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire (DSMREU) :

- Soutient les professionnels membres du Conseil multidisciplinaire dans le développement de la télépratique (par exemple, formations, consultations sur la qualité de la pratique, développement d'outils cliniques, etc.).
- Relève dans les écrits ou recherches les éléments de télépratique applicables à la pratique professionnelle.

La Direction des services techniques (DST) :

- Assure l'optimisation de l'utilisation des espaces de travail dans les installations du CISSS de la Montérégie-Ouest.
- Propose des solutions concernant les espaces de travail dans les installations du CISSS de la Montérégie-Ouest qui répondent aux besoins de l'organisation en matière de confidentialité et de développement du travail à distance, notamment la télépratique.

La Direction de la logistique (DL) :

- Procède à l'acquisition de certains outils technologiques reliés à la télépratique ou au télétravail (cellulaires, webcam, écrans multimédias, tablettes) via son service d'achat, en collaboration avec la DRIM et selon l'entente de partage des responsabilités en vigueur.

La Direction des programmes soins critiques et spécialisés (DPSCS) :

- Établit des directives concernant la production, la transmission, la conservation et la destruction d'informations confidentielles, notamment lors de l'utilisation des TIC (en collaboration avec la DRIM, la DSMREU et la DSIEU).

La Direction des services professionnels et de l'enseignement médical (DSPEM) :

- S'assure de la qualité et de l'évolution de la pratique professionnelle des membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP).

La Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire en soins infirmiers (DSIEU) :

- Assure le rôle de pilote clinique pour les activités de télésanté.
- Soutient les professionnels membres du Conseil des infirmières et des infirmiers dans le développement de la télépratique (par exemple, formations, consultations sur la qualité de la pratique, développement d'outils cliniques, etc.)
- Relève dans les écrits ou recherches les éléments de télépratique applicables à la pratique professionnelle.

La Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques (DRHDOAJ) :

- Prépare des activités visant la diffusion et l'appropriation de la présente politique auprès de l'ensemble des directions du CISSS de la Montérégie-Ouest.
- Comptabilise les formulaires d'adhésion au télétravail afin de dresser un portrait de l'évolution de cette pratique au sein de l'organisation.
- Identifie les facteurs qui facilitent ou entravent le télétravail, les besoins non comblés et formule des recommandations au besoin.
- Informe les instances syndicales des formulaires d'adhésion au télétravail signés et révoqués impliquant leurs membres respectifs.
- Encourage les bonnes pratiques de gestion en contexte de travail à distance, notamment en organisant ou en collaborant à des activités de développement des compétences pour les gestionnaires.
- Développe des activités de formation en lien avec l'utilisation des TIC.
- Au besoin, le Service de santé, sécurité et mieux-être au travail (SSMÊT) s'assure avec les gestionnaires de l'application des bonnes pratiques en matière d'ergonomie et de prévention des accidents de travail pour le poste de travail hors-installation, notamment par la distribution d'outils d'information.
- Au besoin, soutient le gestionnaire dans la gestion de la performance et l'encadrement de son équipe en lien avec le travail à distance.

Équipe télésanté (DSIEU et DL) :

- Analyse les requêtes d'équipements et de licences pour les solutions de vidéoconférence à partir des priorités organisationnelles établies.
- Assure un soutien technique de premier niveau aux travailleurs en lien avec l'utilisation des solutions de vidéoconférence.
- Assure la liaison avec le centre de coordination en télésanté (CCT) RUIS McGill.

Le gestionnaire :

- Assure au travailleur l'accès à des activités de formation et de développement des compétences nécessaires au travail à distance.
- Facilite la collaboration intraéquipe et interéquipes.
- En l'absence de procédure déjà établie, il détermine, de concert avec le responsable d'installation concerné, les modalités de réservation des espaces de bureau polyvalents disponibles.
- Favorise une saine gestion de la qualité et de la performance :
- Respecte le droit à la vie privée du télétravailleur :
- Analyse les demandes d'adhésion au télétravail de son personnel et conclue les arrangements pertinents.

Politique encadrant le travail à distance

- S'assure que le télétravailleur respecte la présente politique et la procédure qui y est rattachée.
- Achemine à la DRHDOAJ toutes les demandes de télétravail refusées, les demandes approuvées, ainsi que les demandes résiliées.

Le travailleur à distance :

- Respecte l'ensemble des lois, règlements et directives ministérielles, notamment ceux régissant l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) et la confidentialité.
- Respecte, le cas échéant, les activités réservées relatives à sa pratique professionnelle, ainsi que l'ensemble de la réglementation professionnelle applicable à son titre d'emploi (Code de déontologie, règlement sur la tenue de dossier, etc.)
- Respecte les engagements en termes de livrables pour son travail (objectifs et résultats attendus) qui ont été précisés via le formulaire d'adhésion au télétravail convenu avec son gestionnaire.
- S'assure, le cas échéant, d'obtenir le consentement libre et éclairé d'un usager avant de procéder à une intervention à distance.
- Respecte l'ensemble des politiques et procédures de l'établissement, au même titre que s'il était présent dans les installations de l'organisation.

7. Références

Lois

Légis Québec (2020). Charte des droits et libertés de la personne. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/c-12> le 15 juillet 2020.

Légis Québec (2020). Code civil du Québec (CcQ). Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/ccq-1991> le 15 juillet 2020.

Légis Québec (2020). Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements (ROAE). Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showversion/cr/S-5,%20r.%205?code=se:61&pointInTime=20161020> le 14 octobre 2020.

Légis Québec (2020). Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/S-4.2> le 15 juillet 2020.

Légis Québec (2020). Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/A-2.1> le 15 juillet 2020.

Légis Québec (2020). Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-1.1> le 15 juillet 2020.

Légis Québec (2020). Loi sur les normes du travail. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/N-1.1> le 15 juillet 2020.

Légis Québec (2020). Loi sur la santé et sécurité au travail (LSST). Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/s-2.1> le 15 juillet 2020.

Légis Québec (2020). Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP). Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-3.001> le 15 juillet 2020.

Conventions collectives :

Dispositions locales de la convention collective de la catégorie 1 (Montréal et Estrie) entérinée le 10 novembre 2019

Dispositions locales de la convention collective des catégories 2-3-4 (Estrie) entérinée le 10 novembre 2019

Dispositions locales de la convention collective de la catégorie 2 (Montréal) entérinée le 10 novembre 2019

Dispositions locales de la convention collective de la catégorie 3 (Montréal) entérinée le 10 novembre 2019

Dispositions locales de la convention collective de la catégorie 4 (Montréal) entérinée le 10 novembre 2019

Documents de référence et pages web:

Agence du Revenu du Canada. (2020, 4 février). Dépenses d'emploi admissibles pour les employés. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/entreprises/sujets/retenues-paie/avantages-allocations/automobile/allocation-frais-automobile-vehicule-a-moteur/depenses-emploi-admissibles-employes.html>

Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine (CHUSJ). (2019). Politique sur la gestion du télétravail.

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montréal-Ouest. (2019). Politique Gestion de la sécurité de l'information – volet équipement de mobilité (POL-10126).

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montréal-Ouest. (2019). Procédure Gestion de la sécurité de l'information – volet équipement de mobilité (PRO-10127).

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSSL). (2018). Politique sur la gestion du télétravail.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie- Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS Estrie-CHUS). (2020). Politique sur la mobilité et le télétravail (ébauche).

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSSMCQ). (2020). Aide-mémoire - Balises cliniques en matière de télépratique en contexte d'urgence sociosanitaire (COVID-19).

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSSMCQ). (2020). Avis de la direction des services multidisciplinaires- Balises cliniques en matière de télépratique en contexte d'urgence sociosanitaire (COVID-19).

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Outaouais. (2020). Référentiel de la télépratique dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2020). La loi sur les normes du travail : Guide et interprétation. Repéré à <https://www.cnt.gouv.qc.ca/salaire-paie-et-travail/salaire/les-normes-du-travail/article-851/index.html>

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2020, 19 octobre). Questions et réponses COVID-19. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Pages/coronavirus.aspx#trousse>

Commission de la Fonction publique du Québec. (2016). Cadre de référence en matière de télétravail. Repéré à <https://www.cfp.gouv.qc.ca/images/pdf/Document-joint--la-reponse---Cadre-de-rfrnce-en-maire-de-tltravail.pdf>

Commission éthique en science et technologie. (2014). Avis: La télésanté au Québec, un regard éthique.

Conseil du patronat du Québec. (2020). Guide pratique pour l'implantation du télétravail en entreprise.

Conseil interprofessionnel du Québec. (2020). Recension des recommandations quant à la télépratique chez les professionnels de la santé.

Conseil interprofessionnel du Québec. (2016). Outil d'aide à la décision: Télépratique et gestion du dossier numérique en santé et en relations humaines.

Garreau G, Lezer, A, Peres, P, Roy-Boulestin D, Sereni S. (2009). L'aménagement de l'espace de travail : entre théories et pratiques, quels sont les véritables enjeux pour les DRH ? MBA Management des Ressources Humaines de Dauphine, Université Paris.

Health standards.org (HSO). Normes de télésanté de HSO: feuillet d'information pour les usagers et les familles. Repéré à <https://healthstandards.org/fr/> le 5 juillet 2020.

Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). (2020). Le télétravail en contexte de pandémie.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2020). Directive sur l'utilisation sécuritaire des outils de collaboration par les médecins.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2020). Guide de soutien pour la mise en œuvre des téléconsultations dans les établissements de santé du Québec dans le contexte de pandémie. Repéré à <https://telesante.quebec/>

Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. (2020). Guide d'encadrement du télétravail pour l'employeur et l'employé.

Revenu Québec. (2020). Les dépenses d'emploi. Repéré à <https://www.revenuquebec.ca/documents/fr/publications/in/IN-118%282020-02%29.pdf> le 15 août 2020.

Technocompétences. (2016). Guide d'implantation du télétravail en entreprise.

Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Anne-Marie Breton, agente de planification, programmation et recherche (DSMREU)	2020-10-01
	Vicky Charpentier, agente de gestion du personnel (DRHDOAJ)	2020-10-01
	Annik Jobin, conseillère cadre (DSMREU)	2020-10-01
	Stéphanie Thibert, adjointe au directeur (DRHDOAJ)	2020-10-01
Révisé par	Émilie Boudreau, agente de gestion du personnel (DRHDOAJ)	2022-03-22
	Vicky Charpentier, Chef de service (DRHDOAJ)	2022-03-22
Personnes consultées	Manon Lamarre, chef de service, bénévolat (DSMREU)	2020-09-21
	Bruce Sexton, adjoint au directeur (DRIM)	2020-10-15
	Hélène Jean-Baptiste, Coordonnatrice des services d'accueil, d'archives, médicales, de gestion documentaire et des centres de documentation (DSPEM)	2020-10-15
	Sopharithy Kor, conseiller cadre (DSIEU)	2020-10-15
	Isabelle Lapierre, conseillère cadre (DL)	2020-10-15
	Jennifer Trudeau, chef du service de santé, sécurité et mieux-être au travail (DRHDOAJ)	2020-10-15
	Nathalie Camiré, adjointe au directeur, volet immobilisation et développement durable (DST)	2020-10-15
	Élise Gilbert, directrice des services professionnels (DSPEM)	2020-10-15

Historique du document		
Approuvé par	Le comité de direction	2021-01-26
	Le conseil d'administration	2021-05-05
Commentaires	Création de la politique encadrant le travail à distance.	

Historique du document		
Révision approuvée par	Le comité de direction	2022-10-18
	Le conseil d'administration	2022-11-23
Commentaires	Retrait du processus d'allocation à la suite de directives ministérielles.	