

Direction des ressources humaines, des  
communications et des affaires juridiques

## PROCÉDURE

### PROCÉDURE ORGANISATIONNELLE DE TÉLÉTRAVAIL ET DE MOBILITÉ AU TRAVAIL

N° Procédure : <b>PRO-096</b>	Responsable de l'application : Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	
N° Politique/Règlement associé : <b>POL-100</b>		
Approuvée par : <b>réservé à la DQÉPÉ</b>	Date d'approbation : <b>réservé à la DQÉPÉ</b>	Date de révision : <b>réservé à la DQÉPÉ</b>
Destinataires : Employés, stagiaires et cadres		

#### 1. ÉTAPES COMMUNES

- 1.1. La présente procédure vise à appuyer la *politique organisationnelle de télétravail (POL-100)* afin de bien informer le personnel sur le télétravail et de clarifier les droits et les devoirs des parties concernées, d'indiquer les modalités d'accessibilité du télétravailleur, la fréquence du télétravail et ses conditions de changement, ainsi que les initiatives de soutien.
- 1.2. Les parties concernées (gestionnaire et télétravailleur) établissent les balises entourant le télétravail et ses dérivés (en consultant l'*arbre décisionnel, Annexe 1*), soit définir le niveau de télétravail admissible, les modalités applicables en situation de télétravail, ainsi que les balises entourant les divers comités.
- 1.3. Les parties concernées encadrent les pratiques du télétravail à la maison en lien avec la santé et la sécurité du télétravailleur, soit l'évaluation des risques de son environnement de travail, de l'ergonomie de son espace de travail et de sa sécurité personnelle.
- 1.4. Bien que la prise en considération des tâches soit un élément essentiel, il faut aussi considérer l'humain en tenant compte du profil de l'employé, des besoins d'accompagnement et de sa situation afin d'assurer le succès du télétravail pour toutes les parties concernées.
- 1.5. Les parties concernées réévaluent les conditions entourant le télétravail annuellement, ou en cours d'année selon le rendement.

#### 2. ÉTAPES SPÉCIFIQUES - DÉFINIR LE NIVEAU DE TÉLÉTRAVAIL ADMISSIBLE DANS L'ÉQUIPE DE TRAVAIL - GESTIONNAIRES

- 2.1. En se basant sur l'*arbre décisionnel (Annexe 1)*, le gestionnaire détermine le niveau de télétravail admissible dans son équipe, soit intégral, partiel, mobilité au

travail, travail au port d'attache ou *ad hoc*. Pour se faire, il doit se poser les questions suivantes :

- 2.1.1. Le pourcentage de tâche qui est réalisable à distance, en considérant qu'il n'y aura aucun impact négatif sur la réponse aux besoins de la clientèle du service. À cette étape, il est privilégié de consulter l'employé pour mieux connaître la nature de ses tâches;
  - 2.1.2. La possibilité de travailler de manière autonome, avec un minimum de supervision et un environnement de télétravail qui est sécuritaire et adapté;
  - 2.1.3. Les équipements informatiques sont disponibles, ainsi que la téléphonie à distance si requise (Une approbation du gestionnaire au préalable s'applique);
  - 2.1.4. L'espace disponible sur le lieu de travail doit être pris en considération.
- 2.2. Une fois le niveau de télétravail admissible dans l'équipe établi, le gestionnaire doit voir si cela s'applique à tous et convenir des modalités d'application pour chacun. Il importe de s'adapter au profil et à la capacité de chaque employé afin d'assurer un succès dans l'application du télétravail. L'évaluation de ses modalités doit être revue régulièrement en mesurant l'aspect rendement et capacité individuelle du télétravailleur (santé, ergonomie) Voir *l'outil de réflexion sur les conditions gagnantes du télétravail (Annexe 5)*.
- 2.3. Si le télétravail ne semble pas possible dans une équipe de travail, un employé peut toujours faire une demande individuelle en complétant le formulaire de *demande d'accès au télétravail (Annexe 2)*.

### **3. ÉTAPES SPÉCIFIQUES - CONVENIR DES MODALITÉS APPLICABLES EN SITUATION DE TÉLÉTRAVAIL – TÉLÉTRAVAILLEURS ET GESTIONNAIRES**

- 3.1. Des balises sont établies afin d'assurer le bon fonctionnement du télétravail entre le gestionnaire et le télétravailleur.
- 3.2. Le télétravailleur comprend les responsabilités qui lui incombent pour assurer une prestation de travail adéquate (*Guide du télétravailleur (Annexe 3)*).
  - 3.2.1. Utiliser les astuces mises à sa disposition pour aider le télétravailleur à structurer sa journée, à être productif et à éviter la procrastination, et ce, afin de mieux travailler à distance;
  - 3.2.2. Utiliser les divers moyens de communication mis à sa disposition (courriel, appel téléphonique, vidéoconférence, clavardage, etc.) afin d'échanger quotidiennement avec ses collègues et son gestionnaire et ne pas hésiter pas à demander de l'aide au besoin;
  - 3.2.3. Maintenir un équilibre entre sa vie professionnelle et personnelle en adoptant une routine personnelle, en ayant un espace de travail dédié et en respectant les horaires habituels;
  - 3.2.4. Prendre soin de soi (santé physique et mentale);
  - 3.2.5. S'assurer que la sécurité et la confidentialité des données sont respectées.

- 3.3.** Le télétravailleur applique les bonnes pratiques au niveau du téléaccès.
- 3.3.1.** Il utilise le service de téléaccès pour se connecter au réseau informatique du CIUSSS-EMTL;
  - 3.3.2.** Il utilise des mots de passe robustes (mot de passe différents de ceux utilisés au travail et dans la vie personnelle) et s'assure de ne pas les afficher dans son espace de travail et dans la maison;
  - 3.3.3.** Il porte attention aux courriels d'hameçonnage (expéditeur, fichiers joints, etc.);
  - 3.3.4.** Il installe les mises à jour régulièrement sur ses équipements personnels (Windows 10 étant un prérequis);
  - 3.3.5.** Il maintient le logiciel antivirus à jour sur ses équipements personnels;
  - 3.3.6.** Il conserve les données du CIUSSS-EMTL sur des ordinateurs professionnels uniquement;
  - 3.3.7.** Il se méfie des personnes qui peuvent se faire passer pour du personnel informatique et lui faire installer des logiciels malveillants;
  - 3.3.8.** Il ferme sa session de travail lorsqu'il n'utilise pas son poste de travail et ne permet pas à des membres de sa famille d'utiliser son ordinateur personnel;
  - 3.3.9.** Il détruit de façon sécuritaire des documents imprimés contenant des informations sensibles.
  - 3.3.10.** Consulter le *guide des profils technologiques associés aux besoins de télétravailleurs (Annexe 6)* et l'*entente de soutien informatique (Annexe 7)*
- 3.4.** Le gestionnaire supervisant des télétravailleurs doit obligatoirement suivre la formation « Gestion hybride : adapter ses pratiques à la nouvelle réalité » et appliquer les bonnes pratiques en consultant le *guide du gestionnaire (Annexe 4)*
- 3.4.1.** Il utilise les bonnes pratiques en matière de gestion à distance;
  - 3.4.2.** Il connaît le modèle de gestion et les compétences associés à son niveau de gestion et adapte le tout en situation de gestion à distance (ex : reconnaissance à distance, collaboration dans une équipe virtuelle et communication à distance);
  - 3.4.3.** Il demande conseil au besoin et adapte ses interventions à distance en fonction du profil de l'employé.
- 3.5.** L'évaluation du mode de télétravail dit *ad hoc* doit aussi être réalisée afin de statuer si, dans des situations exceptionnelles (ex : mauvais temps, éviter une absence quand un enfant est malade, etc.), les employés du service peuvent en bénéficier. L'application de cette option doit être compatible avec les responsabilités/tâches de la position ainsi que des exigences opérationnelles Il est important de statuer sur les notions suivantes si cette option est retenue :
- 3.5.1.** Discuter de la situation et obtenir l'autorisation du gestionnaire pour toute nouvelle situation;
  - 3.5.2.** Avoir l'équipement informatique nécessaire et disposer d'une connexion Internet appropriée pour assurer une prestation de travail adéquate.

#### **4. ÉTAPES SPÉCIFIQUES - SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TÉLÉTRAVAILLEUR**

- 4.1. Le télétravailleur est responsable de son lieu de travail. Il est important qu'il s'assure que son environnement de télétravail à domicile ne mette pas en danger sa santé, sa sécurité, son intégrité physique et celles des autres.
- 4.2. L'employeur et l'employé se doivent de prendre des mesures pour assurer un environnement de travail sécuritaire. Un bon aménagement de l'espace de travail permet de réduire les risques de blessures musculosquelettiques et de favoriser la concentration.
  - 4.2.1. Le télétravailleur doit participer à l'identification des risques sur son lieu de télétravail, et veiller à corriger les situations problématiques (*Santé et sécurité du télétravailleur - Grille d'identification des risques (Annexe 8)*);
  - 4.2.2. Le télétravailleur pourrait avoir à fournir une photo de son espace de travail afin de s'assurer que le lieu est conforme aux exigences *Santé et sécurité du télétravailleur - Grille d'identification des risques (Annexe 8)*);
  - 4.2.3. Dans le cas où l'employé éprouve des douleurs en lien avec sa position de travail, il peut d'abord valider ses stratégies de positionnement dans la section ergonomie du site intranet du CIUSSS-EMTL (section Ressources humaines/Santé et sécurité du travail/Prévention-dossier thématiques /Ergonomie). Si les douleurs persistent après avoir fait les ajustements indiqués, une évaluation du milieu de télétravail à distance serait possible. Le télétravailleur doit aviser et faire une demande à son superviseur afin d'accéder à ce service;
  - 4.2.4. En cas de blessure ou d'accident en contexte de télétravail, le télétravailleur doit aviser son supérieur immédiatement et remplir le formulaire *Déclaration, enquête et analyse d'un événement accidentel ou d'une situation dangereuse*, disponible dans l'intranet.

#### **5. ÉTAPES SPÉCIFIQUES - COMITÉ DE TRAVAIL – STRUCTURE À METTRE EN PLACE EN CONSIDÉRATION DU TÉLÉTRAVAIL**

- 5.1. Lors de la création ou de la reprise d'un comité, ce dernier établit les balises pour savoir si les rencontres auront lieu en présentiel, en mode hybride ou en télétravail. Celles-ci sont établies en considération du type de rencontre, de la durée, des membres qui doivent y assister ainsi que des objectifs de la rencontre.
- 5.2. Pour qu'une rencontre ait lieu exclusivement en présentiel, une durée minimale de 60 minutes doit s'appliquer et les membres du comité doivent tous être présents pour l'entièreté de la réunion. À titre d'exemple, les personnes qui sont invitées pour une courte présentation dans un comité n'ont pas à se déplacer sur lieux physique de la rencontre.
- 5.3. Le calendrier des rencontres, ainsi que les modalités doivent être mis à l'agenda dès que connus.
- 5.4. Les animateurs de réunions devront choisir des salles adaptées si le mode hybride est retenu. Pour accéder aux salles, il faut utiliser le système de réservation dans Outlook. Une indication *salle adaptée au mode virtuel* vous permet d'identifier les salles en question. Si une direction / département / service veut équiper une salle pour la tenue de rencontre en mode virtuel (autre que les salles d'enseignement), la Direction de l'enseignement, la recherche et l'innovation (DERI) via son équipe de techniciens audiovisuels offre les services suivants : conseil sur le matériel à acquérir et sur l'aménagement de la salle,

soutien pour l'achat, l'installation et l'entretien des équipements. Le demandeur de service devra compléter le *formulaire de demande d'équipement pour salle de réunion d'enseignement ou hybride (présentiel/virtuel) (Annexe 10)* pour bien préciser son besoin et le retourner à l'audiovisuel. Ce formulaire est disponible en annexe. Tous les frais reliés à l'achat des équipements seront assumés par le service demandeur qui recevra du service audiovisuel une estimation des coûts. Ces frais peuvent varier selon le besoin du gestionnaire et selon les équipements déjà disponibles dans la salle (ex. ordinateur, projecteur, écran, etc.).

- 5.5. Consulter l'*outil de réflexion sur la gestion des comités/rencontres dans un contexte de travail hybride (Annexe 9)*.

## 6. ÉTAPES SPÉCIFIQUES - MOBILITÉ AU TRAVAIL

### 6.1. Champ d'application

L'application de la mobilité au travail est une décision de gestion : la nature du service et des interventions de l'employé détermine si la mobilité au travail est en vigueur ou non.

La mobilité au travail s'applique aux intervenants qui offrent une prestation de soins et de services directe à la clientèle à domicile ou dans les lieux de la communauté, basée sur la fréquence des déplacements. Se référer à l'arbre décisionnel.

Le travail en mobilité ne doit avoir aucun impact négatif sur la réponse aux besoins de la clientèle du service.

Le recours au travail à distance pour cette catégorie d'activité suit les modalités détaillées dans les autres sections de la présente politique.

Se référer aux modalités de l'utilisation des outils technologiques fournis à l'employé définies dans les autres sections de la présente politique.

### 6.2. Particularités

- Partages d'espaces de bureaux entre professionnels;
- Travail à distance;
- Mobilité inter-installation.

## 7. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE PROCÉDURE

### 7.1. Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la procédure.

### 7.2. Direction des ressources technologiques, Direction des ressources techniques et direction de l'Enseignement, la recherche et l'innovation

Directions ayant participé(s) à l'élaboration, la rédaction et la mise à jour de la procédure.

### **7.3. Calendrier de révision de la procédure**

La présente procédure devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

## **8. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction et annule, par le fait même, toute procédure en cette matière adoptée antérieurement dans l'une des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.

## **9. ANNEXES**

Annexe 1 : Arbre décisionnel

Annexe 2 : Demande d'accès au télétravail

Annexe 3 : Guide du télétravailleur

Annexe 4 : Guide du gestionnaire

Annexe 5 : Outils de réflexion sur les conditions gagnantes du télétravail

Annexe 6 : Guide des profils technologiques associés aux besoins de télétravailleurs

Annexe 7 : Entente de soutien informatique

Annexe 8 : Santé et sécurité du télétravailleur – Grille d'identification des risques

Annexe 9 : Outils de réflexion sur la gestion des comités/rencontres dans un contexte de travail hybride

Annexe 10 : Formulaire de demande d'équipement pour salle de réunion, d'enseignement ou hybride (présentiel/virtuel)