

PROCÉDURE

PRO-11-798 Ancien numéro : PRO_DRH_2024-316	Télétravail	
Direction responsable : Direction des ressources humaines	En vigueur le : 3 février 2021	
Adoptée par : Comité de direction	Révisée le : 3 février 2026	
Référence(s) : S.O.		

TABLE DES MATIÈRES

1. Définition	3
2. Préambule	3
3. Objectifs	3
4. Personnes visées	3
5. Responsabilités	3
5.1. Prévention des risques physiques et psychosociaux	3
5.2. Accidents de travail	3
6. Processus.....	4
7. Conditions d'admissibilité	5
8. Autorisation du télétravail	6
8.1. Télétravail à l'étranger.....	6
8.1.1. Demande et analyse	6
8.1.2. Conditions applicables pendant le télétravail hors Canada.....	7
8.1.3. Après le télétravail hors Canada – Retour et conformité.....	7
9. Modalités d'application	7
9.1. Horaire et heures de travail	7
9.2. Environnement de télétravail.....	8
9.3. Matériel et équipement.....	8
9.4. Entretien et réparation du matériel et de l'équipement.....	9

9.5. Remboursement des frais relatifs au télétravail	9
9.6. Service de soutien informatique	9
9.7. Espace de bureau	10
9.8. Respect de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels	10
9.9. Surveillance.....	10
9.10. Situation de panne	11
10. Évaluation et révision	11
11. Outils pertinents.....	12
ANNEXE I	14
ANNEXE II	16

1. Définition

Cette procédure est complémentaire à la Politique de gestion du télétravail. La présente procédure de télétravail encadre différents aspects liés aux modalités d'application, aux critères d'admissibilité et au processus de demande de télétravail. Par ailleurs, des orientations axées sur la santé et la sécurité des télétravailleurs, une priorité majeure pour le CISSS de Chaudière-Appalaches, sont fournies afin d'assurer un environnement de travail à domicile à la fois ergonomique et sécuritaire.

2. Préambule

Cette procédure représente une continuité de la Politique de gestion du télétravail. De ce fait, les termes utilisés sont préalablement expliqués dans la Politique de gestion du télétravail.

3. Objectifs

La présente procédure a pour objectifs de préciser les critères d'admissibilité et les modalités d'application du télétravail.

4. Personnes visées

La présente procédure découle de la Politique de gestion du télétravail. Cette procédure s'applique aux membres du personnel du CISSS de Chaudière-Appalaches.

5. Responsabilités

5.1. Prévention des risques physiques et psychosociaux

Les obligations légales en matière de santé et sécurité du travail sont applicables lors du télétravail.

La santé et sécurité au travail est une responsabilité partagée entre l'employeur et le télétravailleur.

L'employeur doit assurer un environnement de travail sain et sécuritaire. Au besoin, le télétravailleur doit permettre à l'employeur¹ de vérifier son environnement de travail.

Le télétravailleur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique et psychosociale.

En cas d'incivilité ou de conflits, ou dans le cas d'une situation de harcèlement ou de violence en milieu de travail, le télétravailleur doit suivre la Procédure de gestion des situations d'incivilité, conflictuelles, de harcèlement et de violence en milieu de travail PRO-CDD2016-205.B. Par ailleurs, la Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail POL-CA2016-105.A et des outils de soutien peuvent être consultés sur le site extranet " Incivilité, conflits, harcèlement et violence au travail ".

5.2. Accidents de travail

¹ Désignant un représentant de l'employeur soit, un supérieur immédiat ou une personne du Service de prévention de la santé et sécurité au travail (SPSST).

Les obligations légales en matière d'accidents de travail et de maladies professionnelles sont applicables lors du télétravail.

Le télétravailleur n'est réputé au travail et sur les lieux du travail que pour le temps pendant lequel il exécute ses fonctions dans son environnement de travail.

Un accident survenant à l'extérieur de l'environnement de travail ou alors que le télétravailleur n'exécute pas ses fonctions n'est pas considéré comme un accident de travail, sauf s'il survient par le fait ou à l'occasion du travail.

En cas d'accident du travail, le télétravailleur doit déclarer à son supérieur immédiat l'événement à l'aide du formulaire « Déclaration de l'employé et analyse d'accident du travail ou d'une situation à risque (DAAT-12) » le jour même de l'événement.

La procédure « Déclaration de l'employé et analyse d'accident du travail ou d'une situation à risque (DAAT-12) » est disponible dans l'intranet.

En cas d'événement accidentel ou de situation à risque, le télétravailleur doit permettre à un représentant de l'employeur d'avoir accès à son lieu de télétravail pour fins d'analyse, le cas échéant.

6. Processus

L'octroi du télétravail nécessite un échange étroit entre le supérieur immédiat et l'employé. C'est une démarche claire et structurée qui implique la complétion du « *Formulaire de demande de télétravail, de modification ou de résiliation* » par le supérieur immédiat en respectant les étapes suivantes :

Étape 1 - Discussion initiale : le supérieur immédiat entame une discussion approfondie avec l'employé afin de bien comprendre ses besoins en matière de télétravail. Cela englobe les motifs, la fréquence souhaitée et les conditions pour travailler à distance.

Étape 2 - Évaluation de l'éligibilité : après l'échange, le supérieur immédiat évalue si la demande de télétravail est conforme aux conditions d'admissibilité (voir la section 5 « *Conditions d'admissibilité* » de la présente procédure et les conditions applicables au sein de la direction, le cas échéant).

Le télétravail occasionnel : le formulaire de télétravail n'est pas requis pour le télétravail occasionnel. Le télétravailleur occasionnel doit demander préalablement à son supérieur immédiat l'autorisation pour accomplir du télétravail à une ou des dates prédéterminées, et ce, à chaque occasion, dans un délai raisonnable.

Le télétravail à temps partiel et à temps complet : le supérieur immédiat doit compléter le « Formulaire de demande de télétravail, de modification ou de résiliation », après échange avec le télétravailleur.

Étape 3 - Complétion du formulaire par le supérieur immédiat avec l'accord de l'employé sous sa gouverne

Si la personne n'est pas éligible

Le supérieur immédiat doit remplir les informations générales, cocher « Non » dans la section des critères d'admissibilités en expliquant clairement les motifs de non-éligibilité. Le formulaire est, par la suite, signé et acheminé dépendamment du format choisi.

Si la personne est éligible

Le supérieur immédiat remplit l'intégralité des champs sur le formulaire conformément aux accords et critères définis lors de la discussion précédente. Le formulaire est, par la suite, signé et acheminé dépendamment du format choisi.

Le formulaire est disponible en deux versions :

- Une version électronique par l'intermédiaire de Microsoft Forms à l'aide du lien suivant : <https://forms.cisssca.com/240392981662059>, ainsi la demande est acheminée directement au Centre d'expertise en développement organisationnel (CEDO).
- Une version à imprimer, voir l'Annexe I, ainsi pour cette version, le supérieur immédiat doit envoyer une copie numérisée au Centre d'expertise en développement organisationnel (CEDO) à l'adresse courriel : cedo.general.cisssca@ssss.gouv.qc.ca.

Ce processus est élaboré pour garantir une évaluation ainsi qu'une décision équitable et transparente des demandes de télétravail.

7. Conditions d'admissibilité

Pour être admissible, le membre du personnel doit avoir reçu l'autorisation préalable de son supérieur immédiat et répondre aux exigences suivantes :

Nature du travail

La nature du travail doit :

- permettre la pratique du télétravail;
- permettre au supérieur immédiat d'évaluer les résultats ou l'atteinte des objectifs à distance.

Télétravailleur

Le télétravailleur doit :

- présenter des prédispositions facilitant la réalisation d'un télétravail efficace, tel que l'autonomie professionnelle, un bon sens de l'organisation, de la discipline et une bonne capacité à gérer ses priorités;
- avoir complété une période de familiarisation dans ses fonctions;
- disposer d'un environnement de télétravail adéquat, voir section « Environnement de télétravail »;
- détenir une connexion Internet haute vitesse pouvant maintenir un accès à distance de qualité;
- être joignable en tout temps pendant les heures normales de travail, comme il l'aurait été à son port d'attache;

- être en mesure d'assurer la tenue de dossiers en conformité avec des normes de sécurité strictes correspondant aux bonnes pratiques;
- avoir complété, avec son supérieur immédiat, le « *Formulaire de demande de télétravail, de modification ou de résiliation* », en Annexe I de la présente procédure, pour le télétravailleur à temps partiel ou à temps complet;
- avoir signé « *l'Engagement de confidentialité et au respect de la Politique de sécurité de l'information du CISSS de Chaudière-Appalaches* ».

À noter que cette liste n'est pas exhaustive. Tout autre critère jugé pertinent par le supérieur immédiat qui aurait un impact sur le fonctionnement de son offre de service doit être considéré.

8. Autorisation du télétravail

Tout membre du personnel qui souhaite faire du télétravail occasionnel, à temps partiel ou à temps complet, doit s'adresser à son supérieur immédiat, qui, à son tour s'assure que ce mode de travail soit applicable dans le service et pour la nature du poste concerné. Pour ce faire, le supérieur immédiat doit d'abord vérifier que les conditions d'admissibilité mentionnées à la section 7 « *Conditions d'admissibilité* » de la présente procédure soient rencontrées.

8.1. Télétravail à l'étranger

Comme mentionné dans la politique de gestion du télétravail (POL-11-354), le télétravail à l'extérieur des frontières canadiennes n'est permis que dans des cas exceptionnels ou humanitaires dûment justifiés et est strictement encadré. Il est donc à noter que le télétravail à l'étranger ne fait pas partie de l'entente de télétravail signée entre l'employé et son supérieur préalablement.

Voici la démarche à suivre visant l'autorisation d'effectuer du télétravail à l'étranger :

8.1.1. Demande et analyse

- L'employé soumet une demande écrite à son gestionnaire, incluant :
 - le motif de la demande;
 - le pays de destination;
 - les dates prévues;
 - les documents justificatifs pertinents, s'il y a lieu.
- Le gestionnaire analyse la demande et vérifie si le motif correspond à la définition de *situation exceptionnelle ou humanitaire* au sens de la politique de gestion du télétravail (POL-11-354), en concertation avec sa direction.
- Si la demande est jugée recevable, le gestionnaire complète une demande via une requête Octopus (pour le télétravail hors Canada).
Pour compléter la requête Octopus, utiliser le lien suivant : <https://ciyssca.octopus-itsm.com/Web/RequestList.aspx>
- Le service de la sécurité de l'information procède à une analyse de sécurité obligatoire, incluant notamment :
 - le pays de destination;
 - la nature des fonctions et les accès requis;
 - la durée du séjour;
 - tout autre élément jugé pertinent par l'équipe de sécurité.

- La décision finale est rendue par le coordonnateur organisationnel des mesures de sécurité de l'information (COMSI) ou par le chef de la sécurité de l'information organisationnelle (CSIO), en complément de l'approbation du gestionnaire.

8.1.2. Conditions applicables pendant le télétravail hors Canada

- L'employé doit :
- respecter l'ensemble des politiques organisationnelles en vigueur, incluant celles relatives à la sécurité de l'information, à la confidentialité et à l'utilisation des équipements;
 - utiliser exclusivement les équipements et outils technologiques autorisés par l'organisation;
 - signaler sans délai tout incident de sécurité, perte d'équipement ou changement de situation.
 - L'autorisation est accordée pour une durée déterminée et ne peut être prolongée sans une nouvelle demande et une nouvelle approbation.
- L'employeur se réserve le droit de retirer l'autorisation à tout moment si les conditions ne sont plus respectées ou si des risques opérationnels, légaux ou de sécurité sont identifiés.

8.1.3. Après le télétravail hors Canada – Retour et conformité

- À son retour au Canada, l'employé reprend les modalités normales de télétravail ou de travail en présentiel prévues à son entente initiale.
- Toute prolongation, modification du pays de séjour ou nouvelle situation exceptionnelle ou humanitaire doit faire l'objet d'une nouvelle demande formelle, selon le processus décrit précédemment.

9. Modalités d'application

9.1. Horaire et heures de travail

Le télétravailleur doit réaliser ses heures de travail selon un horaire préétabli et convenu avec son supérieur immédiat.

La flexibilité de l'horaire en télétravail est associée à l'engagement que toutes les heures de travail sont effectuées en fonction des besoins de l'établissement et du service.

Le télétravailleur n'a pas l'obligation de répondre à une communication en dehors des heures de travail, sauf s'il est de garde.

Le télétravail ne doit en aucun cas compromettre le respect des plages horaires fixées ni altérer la rigueur et la ponctualité requises dans l'exécution des tâches ou dans la remise des livrables.

Des plages de travail fixes sont requises, notamment pour offrir un service à la clientèle, pour favoriser les échanges entre les membres de l'équipe, pour des rencontres d'équipe ou pour joindre rapidement l'employé.

Des plages horaires variables de travail peuvent être autorisées au télétravailleur selon la nature de ses tâches.

Si un horaire combinant des périodes fixes et variables est envisagé, l'organisation du travail sera adaptée et déterminée conjointement entre le supérieur immédiat et le télétravailleur.

La possibilité d'effectuer du télétravail ne change pas le nombre d'heures de travail régulières prévues normalement à l'horaire du télétravailleur en fonction de son poste, conformément aux conventions collectives ou aux ententes relatives aux conditions de travail.

Le télétravailleur doit consacrer son temps uniquement à son employeur durant les heures de travail.

Aucune heure supplémentaire ne peut être réalisée en télétravail à moins d'avoir été préalablement autorisée, et ce, conformément aux conventions collectives ou aux conditions de travail applicables au télétravailleur.

Les primes d'inconvénients pour le travail en soirée ou les fins de semaine ne peuvent être accordées lorsque le télétravailleur fait lui-même le choix de cet aménagement d'horaire.

Le télétravailleur doit prévenir son supérieur immédiat dès qu'il s'absente, tout comme il l'aurait fait s'il avait travaillé à son point d'attache.

9.2. Environnement de télétravail

Le CISSS de Chaudière-Appalaches est soucieux autant du bien-être des membres de son personnel que du respect de la confidentialité et de la qualité de la prestation de travail à distance. Ainsi, le télétravailleur doit disposer d'un environnement de travail adéquat à son lieu de télétravail en respectant les conditions ci-dessous.

- Un espace de travail ergonomique est crucial pour prévenir les tensions musculaires et les problèmes de santé, voir section 11 « Outils pertinents » de la présente procédure afin de connaître les bonnes pratiques en matière d'ergonomie à la maison².
- Une tenue vestimentaire adéquate est nécessaire pour soutenir la crédibilité des services.
- Une connexion internet stable à haut débit est indispensable pour minimiser les interruptions et garantir une productivité constante, une communication professionnelle fluide et un accès facile aux outils de travail en ligne. Ceci implique le respect des paramètres suivants :
 - Vitesse de téléchargement (download) minimale : 50 MB/s;
 - Vitesse de téléversement (upload) minimale : 5 MB/s;
 - Types de connexions supportées : fibre optique, câble, ADSL (DSL Express) et LTE;
 - Latence recommandée : moins de 50 ms.
- Un environnement de travail dédié et isolé est essentiel pour réduire les distractions. Idéalement, une pièce fermée ou un coin tranquille permet de se concentrer sans être interrompu par les activités domestiques ou les bruits extérieurs. Cette mesure permet également la sécurité des données professionnelles lors des échanges impliquant la communication d'informations confidentielles en présence d'un membre de la famille à notre lieu de télétravail.
- Les mesures usuelles sont également requises pour protéger les informations sensibles, soit le verrouillage de la session en cas d'absence de courte durée et la fermeture de l'ordinateur à la fin de la journée de travail. Il est également recommandé de disposer d'un espace de rangement discret pour placer le matériel et classer les documents professionnels et confidentiels.

9.3. Matériel et équipement

L'employeur fournit au télétravailleur un seul ensemble d'équipement informatique pour son lieu de travail ou de télétravail. L'ensemble d'équipement informatique par profil de télétravailleur est présenté à l'Annexe II.

Les télétravailleurs qui sont majoritairement en télétravail peuvent, avec l'autorisation de leur supérieur immédiat, apporter l'ensemble de leur équipement informatique au lieu de télétravail³.

² Pour plus d'information, visionner la formation complète sur l'ENA : ID 3792 « Travail de bureau : ergonomie et bien-être physique ». Si votre problématique persiste, vous pouvez effectuer une demande d'analyse ergonomique. Selon le cas, un représentant de l'employeur pourrait se présenter à votre domicile.

Le supérieur immédiat identifie sur le « *Formulaire de demande de télétravail, de modification ou de résiliation* », l'équipement informatique qui est apporté au lieu de télétravail.

Il n'est pas autorisé d'apporter à son lieu de télétravail de l'ameublement appartenant au CISSS de Chaudière-Appalaches (mobilier, chaise, etc.).

Le télétravailleur est responsable de l'installation physique de l'équipement dans son environnement de travail à son lieu de télétravail et d'en assurer le transport au besoin.

Le matériel et l'équipement prêtés par le CISSS de Chaudière-Appalaches pour l'exécution du télétravail restent à tout moment sa propriété. Le télétravailleur doit se servir de ceux-ci uniquement dans le cadre de ses fonctions et non pour en faire un usage personnel. Le CISSS de Chaudière-Appalaches peut demander au télétravailleur de les rapporter au port d'attache dans les meilleurs délais.

Le télétravailleur doit rapporter à l'établissement tout le matériel et l'équipement fournis lorsque l'entente de télétravail se termine, s'il quitte son emploi ou s'il est muté à un autre poste, sous réserve, dans ce dernier cas, d'une autorisation de son ancien et de son nouveau supérieur immédiat.

9.4. Entretien et réparation du matériel et de l'équipement

Le CISSS de Chaudière-Appalaches est responsable de la réparation et de l'entretien du matériel informatique lui appartenant et qu'il fournit aux employés.

Le télétravailleur a toutefois l'obligation de rapporter, à son port d'attache ou au lieu de réparation désigné, le matériel ou l'équipement brisé ou défectueux.

9.5. Remboursement des frais relatifs au télétravail

Aucuns frais ne sont remboursés au télétravailleur lorsqu'il effectue du télétravail, notamment en ce qui a trait à la papeterie, l'encre d'impression, l'électricité, le chauffage, la ligne téléphonique, l'accès internet, etc.

S'il est admissible et lorsque cela est applicable, le membre du personnel en télétravail peut demander à la Direction des ressources financières et de la gestion contractuelle, une attestation de ses conditions générales d'emploi uniquement s'il choisit d'utiliser la méthode détaillée aux fins du calcul du crédit d'impôt pour ses déclarations fiscales. Cette demande doit être adressée chaque année fiscale, tant que le crédit d'impôt sera en vigueur.

Le télétravailleur demeure entièrement responsable de compiler et de déclarer ses dépenses d'emploi admissibles dans ses déclarations de revenus. Le télétravailleur a également la responsabilité de tenir le ou les registres requis pour appuyer sa demande auprès des autorités fiscales. L'employeur n'assume aucune responsabilité à cet égard.

La pénalité prévue à l'article 8.24.3 de la *Politique d'utilisation et de gestion des espaces de stationnement* ne s'applique pas dans le cadre de la présente procédure.

Les frais de déplacement sont remboursés en fonction de la distance parcourue ou à parcourir à partir du port d'attache et non du lieu de télétravail, et ce, en respectant les dispositions prévues dans les conventions collectives ainsi que dans la *Politique sur les frais de déplacement et de représentation*.

9.6. Service de soutien informatique

³ Les équipements ne sont pas dédoublés (un ensemble dédié aux installations et un autre au domicile) pour chacun des télétravailleurs. Le supérieur immédiat et le télétravailleur déterminent ensemble l'emplacement optimal pour l'installation des équipements (installations vs domicile) en prenant en considération le ratio de jours travaillés ou les préférences individuelles.

Le télétravailleur doit aviser sans délai le CISSS de Chaudière-Appalaches de tout problème de fonctionnement lié au système d'exploitation ou au matériel nécessaire au télétravail, qui appartiennent et qui sont sous la responsabilité du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Le Centre d'assistance en ressources informationnelles (CARI) offre un soutien informatique lorsque les problèmes sont en lien avec les actifs informationnels du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Le CARI n'offre pas de soutien informatique lié à l'équipement personnel du télétravailleur.

Le CARI ne peut, en aucun temps, se déplacer chez un télétravailleur pour installer de l'équipement ou pour résoudre un problème.

Le télétravailleur doit faire ses demandes de service à l'aide du portail Octopus. Advenant que ce dernier soit indisponible, il peut communiquer avec le CARI, par téléphone, sur les heures ouvrables.

Tout problème important, qui ne peut être résolu à distance, implique de revenir au port d'attache ou au lieu de réparation désigné pour régler ce problème.

9.7. Espace de bureau

Le membre du personnel en télétravail à temps plein ou à temps partiel ne bénéficie pas, à son port d'attache, d'un espace de bureau assigné uniquement à son usage. Il peut alors être localisé dans un espace commun de travail (partage de bureaux à deux ou trois personnes, par exemple) ou avoir accès à des espaces de bureaux non assignés qu'il pourra utiliser lors de sa présence au port d'attache.

Dans le cas de l'utilisation des espaces non assignés (zones ou bureaux communs), la disponibilité des équipements peut être limitée. Par conséquent, il est de la responsabilité de l'employé de s'assurer que l'espace de travail est adéquat selon ses besoins et de solliciter son supérieur immédiat s'il a besoin de matériel supplémentaire.

Les modalités de réservation de ces espaces partagés sont propres à chacune des installations.

9.8. Respect de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels

Le CISSS de Chaudière-Appalaches a sous sa responsabilité des données de nature hautement confidentielle, notamment des renseignements personnels. Par conséquent, il doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits.

Le télétravailleur doit respecter l'encadrement légal et réglementaire en matière de protection des renseignements personnels et confidentiels. Il doit également respecter la *Politique de sécurité de l'information du CISSS de Chaudière-Appalaches*.

Tout document appartenant à l'établissement doit être conservé et détruit de manière sécuritaire. Tout télétravailleur doit respecter les règles en vigueur ainsi que les procédures qui les accompagnent, la structure de classification et le calendrier de conservation de l'organisme.

9.9. Surveillance

Le télétravailleur conserve le droit au respect de sa vie privée et de sa dignité lorsqu'il œuvre au sein de l'établissement. Toutefois, l'expectative de vie privée est réduite en situation de travail et ne limite pas les actions que l'établissement doit prendre afin de gérer, de se protéger, de protéger ses usagers et d'obtenir des renseignements sur l'utilisation de ses systèmes informatiques, et ce, à plus forte raison lorsque le télétravailleur en est avisé au préalable.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches utilise des outils de surveillance, de contrôle et d'enregistrement de toute utilisation de ses actifs informationnels et peut en tout temps analyser et évaluer l'usage qui en est fait. Par conséquent, afin de permettre notamment la détection de logiciels malveillants sans angle mort, l'établissement est autorisé à surveiller tout trafic transitant par ses réseaux informatiques incluant toutes les connexions cryptées. Ceci inclut, la surveillance des services courriels en ligne ainsi que tout autre service à usage personnel. Dans le même ordre d'idée, l'établissement se réserve le droit d'examiner, de copier, de retirer ou de modifier toute donnée, tout programme ou toute autre ressource du système qui va à l'encontre de sa mission. Enfin, l'établissement peut également prendre toute autre mesure jugée nécessaire pour assurer la gestion et la sécurité de ses actifs informationnels.

De plus, le responsable de la sécurité de l'information (RSI) désigné par le président-directeur général de l'établissement peut, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'un employé s'adonne à une utilisation non autorisée des actifs informationnels détenus par le CISSS de Chaudière-Appalaches, procéder à des contrôles ou à des vérifications et prendre, le cas échéant, les mesures appropriées.

Ainsi, sans limiter la généralité de ce qui précède, l'établissement peut notamment :

- restreindre ou retirer les privilèges d'un utilisateur;
- vérifier les sites internet sur lesquels l'employé se connecte;
- vérifier le temps de connexion;
- vérifier l'utilisation de la messagerie courriel.

Nonobstant ce qui précède, il n'est pas recommandé et souhaitable de vérifier le contenu des courriels ou des entretiens téléphoniques, sauf dans les cas où il existe des motifs sérieux démontrant que le membre du personnel enfreint la *Politique sur la gestion des accès logiques aux actifs informationnels du CISSS de Chaudière-Appalaches*.

9.10. Situation de panne

Lorsqu'une panne empêchant ou ralentissant l'exécution du travail survient au lieu de télétravail (électricité, accès internet, etc.) ou à l'établissement (réseau, serveur, applications, etc.), il est de la responsabilité du membre du personnel de communiquer dans les plus brefs délais avec son supérieur immédiat pour convenir d'une des options suivantes afin que son temps soit considéré comme étant travaillé.

- Réaménager l'horaire de travail en reportant les heures de travail non travaillées à l'intérieur de la même période de paie ou en cas d'impossibilité à un autre moment.
- Effectuer toutes autres tâches pertinentes relatives à son travail et ne nécessitant pas l'usage d'équipement informatique.
- Se déplacer à son port d'attache d'origine pour exécuter son travail lorsque la panne survient au lieu de télétravail et qu'il n'est pas en mesure d'effectuer d'autres tâches ne nécessitant pas l'usage d'équipement informatique.
- Inscrire le code de paie « Télétravail-Panne » sur sa feuille de temps dans Virtuo Mon Dossier, pour la durée de la panne, si la panne survient à son lieu de télétravail et qu'il n'a pas été en mesure d'effectuer d'autres tâches requises par ses fonctions.

10. Évaluation et révision

La procédure de télétravail est entrée en vigueur le 3 février 2021, a été adaptée en février 2025 et mise à jour en novembre 2025. Elle sera de nouveau révisée au besoin ou tous les 3 ans, tel que défini dans la norme Entreprise en santé – Prévention, promotion et pratiques organisationnelles favorables à la santé et au mieux-être en milieu de travail, CAN/BNQ9700-800/2020.

11. Outils pertinents

- « Formulaire de demande de télétravail, de modification ou de résiliation », voir Annexe I.
- « Posture ergonomique : la règle du 90° » sur l'intranet.
- « Bureau avec support ajustable pour clavier et souris » sur l'intranet.
- Formulaire « Déclaration de l'employé et analyse d'accident du travail ou d'une situation à risque (DAAT-12) ».
- Formulaire de dénonciations de situations d'incivilité, de conflits et de harcèlement en milieu de travail.
- Foire aux questions en lien avec le télétravail.

HISTORIQUE DES VERSIONS (du plus ancien au plus récent)	
Numéro et titre	Date de révision
PRO-11-798 Télétravail	Février 2024

ANNEXE I



FORMULAIRE DE DEMANDE DE TÉLÉTRAVAIL, DE MODIFICATION OU DE RÉSILIATION

SECTION 1 - INFORMATIONS SUR L'EMPLOYÉ

Important : À compléter par le gestionnaire après une entente avec son employé

Nom de l'employé		Nom du gestionnaire	
Matricule		Direction	
Titre d'emploi		Service	

SECTION 2 - CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Conditions minimales préalables

	Oui	Non	Commentaires
Est-ce que l'employé répond aux conditions minimales préalables au télétravail soit : ✓ Présenter des prédispositions facilitant la réalisation d'un télétravail efficace, tel que l'autonomie professionnelle, un bon sens de l'organisation, de la discipline et une bonne capacité à gérer ses priorités; ✓ Avoir complété une période de familiarisation satisfaisante dans ses fonctions; ✓ Détenir une connexion Internet haute vitesse pouvant maintenir un accès à distance de qualité ✓ Disposer d'un environnement de télétravail adéquat (Voir section 9.2 « Environnement de télétravail » de la procédure de télétravail); ✓ Être joignable en tout temps pendant les heures normales de travail comme il l'aurait été à son port d'attache; ✓ Être en mesure d'assurer la tenue de dossiers en conformité avec des normes de sécurité strictes correspondant aux bonnes pratiques; ✓ Avoir signé « L'engagement de confidentialité et au respect de la Politique de sécurité de l'information du CISSS de Chaudière-Appalaches ».	☐	☐	(si « Non » préciser)*;

*Si l'employé répond aux critères d'admissibilité et qu'il s'agit d'une première demande de télétravail, passer à la section 4 du formulaire.

SECTION 3 - MODIFICATION OU RÉSILIATION DE L'ENTENTE DE TÉLÉTRAVAIL

☐ Je désire modifier l'entente de télétravail de l'employé Pour la ou les raisons suivantes : ☐ L'employé ne respecte pas son entente de télétravail ☐ L'employé a un rendement individuel insuffisant ☐ L'entente de télétravail nuit au bon fonctionnement de l'équipe ☐ La nature du travail ne permet plus le télétravail tel que convenu ☐ Autre : préciser _____	☐ Je désire mettre fin à l'entente de télétravail de l'employé Pour la ou les raisons suivantes : ☐ L'employé ne respecte pas son entente de télétravail ☐ L'employé a un rendement individuel insuffisant ☐ L'entente de télétravail nuit au bon fonctionnement de l'équipe ☐ La nature du travail ne permet plus le télétravail tel que convenu ☐ Autre : préciser _____ _____ Date _____ Signature du gestionnaire
---	--

SECTION 4 - MODALITÉS DU TÉLÉTRAVAIL CONVENUES

Télétravail : ☐ Temps partiel ☐ Temps occasionnel ☐ Temps complet

Nombre de jours par semaine en télétravail autorisés (maximum) : ☐ __ jour(s)

Horaire de télétravail autorisé : ☐ Variable ☐ Fixe (préciser les journées)

Date du début du télétravail : _____ Date de fin du télétravail* (le cas échéant) : _____

*L'entente de télétravail n'a pas à être renouvelée annuellement à moins de modifications à apporter à cette dernière.

1. Lieu de travail autorisé

☐ Domicile ☐ Autre(s), préciser : _____

2. Équipements prêtés par l'employeur

Veuillez identifier ci-dessous les équipements informatiques et logiciels du CISSS de Chaudière-Appalaches que l'employé dispose et qu'il utilisera à son lieu de télétravail (*mettre le nombre d'équipements si plus qu'un*):

- ☐ Ordinateur portable # Équipement : _____
- ☐ Ordinateur fixe # Équipement : _____
- ☐ Écran : # Série : _____
- ☐ Souris filaire
- ☐ Connexion VPN
- ☐ Casque d'écoute
- ☐ Valise de transport
- ☐ Autre (préciser en ajoutant le numéro de série ou d'équipement, le cas échéant) : _____

- Pour toute demande d'équipements informatiques, une requête Octopus doit être faite en joignant ce formulaire signé.
- La demande de jeton à l'aide de l'application Octopus doit être faite par le service de l'employé qui remplit la demande de télétravail.

SECTION 5 - ENGAGEMENT DU GESTIONNAIRE

Cette section doit être complétée seulement lors de la demande de télétravail, ne pas compléter lors de modifications.

- ☐ Je confirme que j'ai discuté avec mon employé des conditions d'admissibilité et des modalités de son télétravail avant la signature du présent formulaire.
- ☐ Je m'engage à fournir à mon employé toutes les informations requises à la pratique du télétravail, ainsi qu'à lui communiquer la politique et la procédure de télétravail du CISSS de Chaudière-Appalaches et veiller à ce qu'il respecte tous les critères et modalités énoncés dans ces documents.
- ☐ Je confirme que toutes les conditions requises pour le télétravail, telles qu'indiquées dans la politique et la procédure correspondantes, sont réunies.
- ☐ J'autorise la demande de télétravail, et ce, à partir de la date de signature du présent formulaire.

Signature du gestionnaire

Numéro de l'unité administrative

Date

Une fois complété, envoyer ce document numérisé au Centre d'expertise en développement organisationnel (CEDO) à l'adresse courriel :
cedo.general.ciassca@ssss.gouv.qc.ca

ANNEXE II



Ensemble d'équipement informatique par profil de télétravailleur

Travailleur Occasionnel

- Ordinateur personnel seulement



Travailleur occasionnel et besoin d'une connexion réseau

- Ordinateur personnel ou ordinateur portable du CISSS de Chaudière-Appalaches prêté par la direction
- Connexion VPN



Travailleur à temps plein ou à temps partiel

- Ordinateur portable ou fixe du CISSS de Chaudière-Appalaches
- Valise de transport
- Station d'accueil
- Connexion VPN
- Souris filaire
- Clavier avec fil
- Casque filaire
- Logiciel de téléphone
- Écran*



Dans le cas du télétravailleur à temps partiel, il a la possibilité d'apporter son ensemble d'équipement à la maison ou de le laisser à son port d'attache avec l'autorisation de son supérieur immédiat

*Sous approbation de la DRI

Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec

