



## Le télétravail

au Centre intégré de santé et de services  
sociaux des Laurentides

Guide pratique



## TABLE DES MATIÈRES

QU'EST-CE QUE LE TÉLÉTRAVAIL? .....	3
QUE PERMET LE TÉLÉTRAVAIL POUR LE CISSS DES LAURENTIDES?.....	4
LES ORIENTATIONS DU CISSS DES LAURENTIDES EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL .....	5
IMPLANTER LE TÉLÉTRAVAIL DANS UN SERVICE .....	7
1.1. Demande de déploiement sectoriel .....	8
1.2. Appel d'intérêt au télétravail .....	9
1.3. Rôles, responsabilités et tâches.....	10
1.4. Évaluation et gestion du télétravail.....	11
1.5. Le matériel fourni .....	13
JE SUIS TÉLÉTRAVAILLEUR AU CISSS DES LAURENTIDES .....	14
Mon lieu de travail et ma présence au bureau.....	15
La gestion de mon temps de travail .....	19
La gestion de mes communications .....	19
Penser « PERFORMANCE » .....	20
Ma santé et sécurité : je suis vigilant!.....	21
JE SUIS TÉLÉGESTIONNAIRE AU CISSS DES LAURENTIDES.....	22
Gérer le télétravail au quotidien .....	23
Penser et gérer « PERFORMANCE » .....	23
Gérer le matériel de télétravail .....	23
Pratique de gestion à distance .....	24
L'ESSENTIEL POUR LE TELEGESTIONNAIRE .....	26
ANNEXE 1 : DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE .....	27
ANNEXE 2 : RÔLES, RESPONSABILITÉS ET TÂCHES.....	28

### Demande de renseignements



Pour une interprétation du texte ou pour une demande de renseignements concernant le présent guide, veuillez communiquer avec l'équipe des pratiques de gestion de la Direction des ressources humaines (DRH) : [teletravail.cissslau@ssss.gouv.qc.ca](mailto:teletravail.cissslau@ssss.gouv.qc.ca). Précisez votre demande dans l'objet de votre courriel.

**N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte.**

## QU'EST-CE QUE LE TÉLÉTRAVAIL ?

Le télétravail est un régime de travail souple selon lequel le personnel a l'autorisation d'effectuer sur une base régulière une partie ou l'ensemble de sa prestation de travail en dehors des locaux de l'employeur en utilisant les technologies de l'information et de communication dans le cadre de leur contrat de travail.

### Qu'est-ce que le lieu de travail désigné?

Le lieu de travail désigné est son port d'attache au CISSS des Laurentides. À noter qu'un télétravailleur n'y détient pas de bureau attitré.

### Qu'est-ce que le lieu de télétravail?

Le lieu de télétravail autorisé est le domicile du télétravailleur. Ce lieu doit être à l'intérieur des limites territoriales du Québec.



## QUE PERMET LE TÉLÉTRAVAIL POUR LE CISSS DES LAURENTIDES?

Le télétravail vise à concentrer les activités des membres du personnel sur les activités dites « à valeur ajoutée » aux yeux du client. Il permet également une plus grande flexibilité dans l'organisation du travail pour le télétravailleur, tout en procurant un environnement de travail moins contigu pour les autres employés sur le lieu de travail désigné.



### Les avantages du télétravail

#### Pour l'employé

- Moins de stress
- Réduction du temps de transport
- Autonomie / créativité
- Meilleure conciliation travail / vie personnelle
- Impact positif sur la santé

#### Pour l'organisation

- Image de marque de l'employeur
- Performance et productivité accrues
- Gestion des compétences optimisée (meilleur recrutement, moins de départs, etc.)
- Réduction de l'absentéisme et des retards
- Permet de maintenir en poste les employés (rétention)
- Souplesse dans l'organisation du travail

#### Pour la collectivité

- Qualité de vie au plan collectif
- Développement durable : réduction de l'empreinte carbone

## LES ORIENTATIONS DU CISSS DES LAURENTIDES EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL

### Principes directeurs

Le CISSS des Laurentides considère le télétravail comme un atout à l'intérieur de sa gestion des ressources humaines et vise l'atteinte de ses **objectifs organisationnels** en proposant au personnel un moyen actuel et pratique de travailler. Le télétravail s'inscrit dans un contexte de développements importants et de mesures visant à répondre aux enjeux d'attraction, de rétention, de santé des personnes et de mobilité durable. Par la pratique du télétravail, l'organisation a également la volonté de contribuer à la conciliation travail et vie personnelle, l'une des quatre sphères de la démarche organisationnelle Branchés santé, ainsi qu'aux exigences de la norme d'Entreprise en santé.

- Le CISSS préconise le **déploiement de télétravailleurs par secteur**, soit par service ou par direction. Toutefois, pour des raisons exceptionnelles, des demandes individuelles de télétravail pourraient être considérées.
- La gestion du télétravail doit tenir compte du bon **fonctionnement** de l'équipe, du **transfert de connaissances** et de **compétences** ainsi que de la **performance** individuelle et globale du service.
- La prestation de télétravail doit pouvoir se **mesurer** par des résultats. Pour se faire, le gestionnaire préconise une **gestion par résultats** avec le télétravailleur et vise la responsabilisation de celui-ci. Il adopte des pratiques de gestion efficaces permettant au télétravailleur de bénéficier de l'encadrement nécessaire à l'exercice de ses fonctions.
- Toute demande de participation au régime de télétravail doit être **approuvée par le supérieur immédiat, le directeur concerné et le directeur général adjoint (DGA)** (ou le président-directeur général adjoint (PDGA) ou le président-directeur général (PDG) advenant l'absence de DGA). Ils peuvent y mettre fin de façon définitive avec un avis préalable d'au moins dix (10) jours ou le suspendre temporairement sans délai.
- Le télétravail n'est pas un droit conféré au personnel. Toutefois, le gestionnaire doit se baser sur des **critères objectifs** en termes de respect des orientations et des résultats clientèle attendus par cette pratique.
- La participation au télétravail est **facultative**, c'est-à-dire qu'aucun membre du personnel ne peut être tenu au télétravail.
- Le télétravailleur bénéficie des **mêmes conditions d'emploi** et dispositions prévues à l'intérieur de la convention collective. Les lois en vigueur continuent de s'appliquer aux télétravailleurs.
- Les diverses lois, normes, politiques et procédures en vigueur continuent de s'appliquer au télétravailleur. Une attention particulière doit être portée sur les règles relatives à la **confidentialité**, la **sécurité de l'information** et la **civilité numérique**. De même, il doit appliquer l'ensemble des règles organisationnelles encadrant sa pratique.

- Le **port d'attache demeure le lieu de travail désigné**. Le télétravailleur peut y utiliser, sur réservation, un bureau disponible ou utiliser un espace polyvalent sans poste de travail réservé.
- Le **lieu de télétravail** doit permettre l'accès **au domicile** à une **connexion Internet haute vitesse et un terminal**, ainsi que l'accès à un **espace sécuritaire et du mobilier ergonomique**.
- Dans l'optique de maintenir le lien d'équipe, une certaine **proportion du travail** doit s'exécuter **sur le lieu de travail désigné** (rencontre d'équipe, rencontres d'évaluation ou toute autre rencontre décidée par l'employeur). Dans tous les cas, les rencontres d'équipe doivent se tenir au port d'attache ou dans les installations du CISSSLAU convenues avec le supérieur immédiat si elles ne peuvent s'actualiser à partir du lieu de télétravail au moyen des outils de communication prévus.
- Le télétravailleur, même en dehors des locaux, doit pouvoir être rejoint en fonction des **besoins de la clientèle**. Il est aussi tenu de se présenter au travail à la demande de son supérieur immédiat. Cet horaire de travail flexible est associé à l'engagement que les heures de travail sont réalisées en fonction des besoins de la clientèle.
- Le lieu de télétravail autorisé est le domicile du télétravailleur. Cependant, pour des raisons exceptionnelles et ponctuelles et sur autorisation du supérieur immédiat, il peut s'agir d'un autre lieu déterminé avec ce dernier. Ce lieu doit respecter la sécurité de l'information et l'équipement doit permettre d'assurer un niveau de sécurité et d'ergonomie minimalement égal au lieu de travail désigné. Parmi les critères d'autorisation, le gestionnaire doit tenir compte de la politique relative aux remboursements des frais de déplacement. Ce lieu doit être à l'intérieur des limites territoriales du Québec.
- Le personnel en télétravail qui contrevient à une politique d'application d'un employeur ou au formulaire de demande d'intérêt, d'engagement et d'adhésion au télétravail peut faire l'objet de diverses mesures administratives ou disciplinaires, selon le cas, pouvant aller jusqu'à la fin de sa participation au télétravail ou jusqu'à une fin d'emploi.

LE **CISSS** DES LAURENTIDES  
complice de votre carrière



## IMPLANTER LE TÉLÉTRAVAIL DANS UN SERVICE

Comprendre le processus



### 1.1. Demande de déploiement sectoriel

Plusieurs étapes successives sont nécessaires pour implanter le télétravail dans un secteur.

Afin d'assurer un même mode d'organisation du travail coordonné et des communications fluides, le gestionnaire ou directeur concerné informe par courriel la personne responsable du télétravail à la **Direction des ressources humaines (DRH)** de son intérêt à implanter le télétravail afin d'avoir soutien et la formation nécessaires à l'adresse suivante : [teletravail.cissslau@ssss.gouv.qc.ca](mailto:teletravail.cissslau@ssss.gouv.qc.ca)

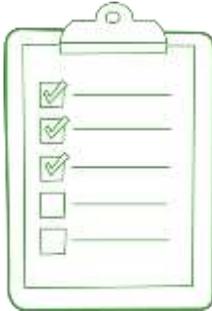
Dans le cadre d'une demande de déploiement sectoriel, il est important de déterminer le nombre de télétravailleurs visés et le matériel requis, et ce, en fonction des **critères d'admissibilité suivants** :

- Les activités du secteur peuvent s'exécuter à l'extérieur du lieu de travail désigné;
- Le climat de travail est favorable;
- Le niveau de satisfaction en lien avec la communication est élevé;
- La productivité individuelle et au sein de l'équipe rencontre les attentes;
- Le secteur peut ajuster les processus en fonction du télétravail;
- Le retour sur investissement couvre les frais d'équipement;
- L'efficacité de la prestation de travail est mesurable;
- Les employés peuvent être libérés pour la formation encadrant le télétravail.

Si ces critères sont respectés, de même que l'ensemble des aspects de la politique de gestion du télétravail et ses procédures, la personne responsable du télétravail à la Direction des ressources humaines (DRH) transmettra au gestionnaire requérant le formulaire « Fiche de projet sectoriel de télétravail » à compléter et faire approuver. Le gestionnaire devra ensuite transmettre ce formulaire approuvé par courriel à l'adresse de télétravail.

## 1.2. Appel d'intérêt au télétravail

- A. Suite à l'annonce du déploiement, le **gestionnaire** fait connaître aux employés visés les critères de base pour être candidat.



### Critères de base du candidat :

- ✓ Être à l'aise avec les outils technologiques;
- ✓ Avoir accès à son domicile à une connexion Internet haute vitesse et à un terminal;
- ✓ Avoir accès à son domicile à un espace sécuritaire et du mobilier ergonomique;
- ✓ Le rendement au travail doit pouvoir se mesurer.

- B. Le gestionnaire remet à **l'employé** qui désire effectuer du télétravail le Formulaire d'intérêt, d'engagement et d'adhésion au télétravail. L'employé complète le formulaire et le transmet à son supérieur immédiat.

- C. Le **gestionnaire** évalue la fonction de l'employé ainsi que l'employé lui-même afin de lui permettre ou non de faire du télétravail. Cette évaluation se base sur différents critères objectifs, tels :

- La nature du poste et le contenu des tâches à accomplir;
- Le niveau d'atteinte des standards de performance attendus (gestion par résultats);
- Le sens de l'organisation et la discipline personnelle de l'employé;
- L'autonomie professionnelle;
- La capacité de gérer les priorités, les délais et les urgences;
- L'état du dossier administratif et disciplinaire de l'employé;
- L'état de l'appréciation de la contribution.

- D. Le **supérieur immédiat complète sa partie** du « Formulaire d'intérêt, d'engagement et d'adhésion au télétravail » et en **remet une copie à l'employé** avec sa réponse. Si l'employé est retenu, il l'informe des modalités du télétravail spécifiques à son secteur. Dans le cas contraire, il lui précise le ou les motifs de refus par écrit.

Le formulaire autorisé par le gestionnaire est ensuite remis à la personne **responsable du télétravail de la direction concernée** afin que cette dernière effectue les suivis administratifs et la codification nécessaire dans Virtuo.

Si aucun matériel de télétravail n'est actuellement disponible ou si l'employé est en absence, il est inscrit sur la *liste d'attente du télétravail*. Par exemple, un employé en traitement différé ou en absence pour maladie ne peut effectuer une demande de télétravail. Il voit alors sa demande suspendue et une nouvelle demande de télétravail est effectuée à son retour de congé ou de maladie.

### 1.3. Rôles, responsabilités et tâches

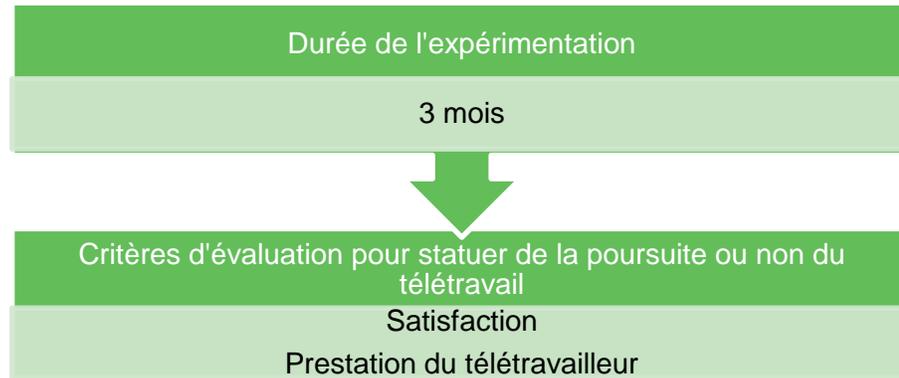
Les rôles, responsabilités et tâches en lien avec le télétravail sont présentés à l'annexe 2 de ce document pour :

- Le gestionnaire du télétravail de la direction concernée
- La personne responsable du télétravail de la direction concernée
- La DRILLL
- LA DRH
- LA DQEPE



## 1.4. Évaluation et gestion du télétravail

Une période d'expérimentation est prévue durant laquelle une évaluation est réalisée afin de statuer de la poursuite ou non du télétravail.



Suite à ces évaluations, 2 solutions sont possibles :

### A. Ajustement aux modalités de télétravail

Dans le cas où des difficultés sont relevées dans une évaluation du télétravail, le télétravailleur et son supérieur immédiat doivent :

- Revoir les modalités du télétravail;
- Trouver des ajustements aux modalités de télétravail, dans le respect de la politique sur la gestion du télétravail. Au besoin, consulter la DRH afin que les bonnes mesures soient mises en place;
- Appliquer les ajustements recommandés.

### B. Interruption du télétravail

Si le télétravail est rompu, le matériel utilisé par l'employé est remis au gestionnaire et le statut du télétravailleur est mis à jour dans Virtuo.

- **Préavis** du télétravailleur et du télégestionnaire : un minimum de 10 jours d'avis avant de terminer le régime de télétravail;
- **Changement d'emploi** (mutation volontaire, abolition de poste ou supplantation) : Interruption à la date de transfert.

Remise de l'équipement par l'employé et mise à jour du statut du télétravailleur : Au plus tard, le jour ouvrable précédant le transfert.

Ce dernier reste au lieu de travail désigné jusqu'à la date de transfert. Si le télétravail est autorisé au nouveau poste, une nouvelle demande doit être réalisée.

- **Absence** (arrêt de travail, congé de maternité ou toutes autres formes d'absences) : Le **gestionnaire** demande à l'**employé** de retourner le matériel pour le remettre à un autre employé et le statut du télétravailleur est mis à jour.

Au retour : L'**employé** récupère son statut de télétravailleur de façon prioritaire dès qu'un équipement devient disponible, et ce, conditionnellement à une réévaluation conforme.

## 1.5. Le matériel fourni

### Matériel technologique (*kit de télétravail*) fourni par le CISSS des Laurentides

- Ordinateur fixe ou portable et ses composantes
- Jeton pour connexion sécurisée

### Équipement complémentaire au besoin avec autorisation du gestionnaire

- Téléphone cellulaire
- Carte accès Internet (SIM)
- Écran d'ordinateur
- Sac à dos ergonomique
- Déchiqueteuse
- Clé USB sécurisée
- Papeterie
- Autre équipement spécifique incluant le prêt d'équipements adaptés selon les besoins et les limitations des télétravailleurs (pédalier, caméra web, micro, casque d'écoute, haut-parleurs, chaise ergonomique, etc.)

### Chaise de bureau ou tout autre matériel qui répond aux conditions

Pour que le CISSS des Laurentides fournisse la chaise ergonomique, les télétravailleurs doivent effectuer plus de 50% de leurs tâches sur un poste informatique situé à leur domicile.

Dans le cas où, pour des **conditions médicales**, le télétravailleur doit être doté de tout autre matériel, il adresse sa demande au service de santé / sécurité de la Direction des ressources humaines, et ce, accompagnée de pièces justificatives. Ce matériel demeure la propriété du CISSS des Laurentides et sera récupéré dans le cas d'une fin d'entente sur le télétravail.



Le matériel fourni par l'organisation pour l'exécution du travail à distance reste, à tout moment, la propriété du CISSS des Laurentides.

L'employé doit se servir de **ce matériel uniquement dans le cadre de ses fonctions et non pour usage personnel**. Le CISSS des Laurentides peut demander à tout moment à l'employé de rapporter ce matériel sur les lieux du travail.

LE **CISS** DES LAURENTIDES  
complice de votre carrière



## JE SUIS TÉLÉTRAVAILLEUR AU CISS DES LAURENTIDES

Ce que je dois savoir



### Mon lieu de travail et ma présence au bureau

- Je complète la « Grille d'évaluation : environnement et risques en télétravail », je le remets à mon gestionnaire et valide la conformité avec ce dernier, préalablement au télétravail.
- Je suis responsable de l'aménagement sécuritaire et ergonomique de mon environnement de travail à mon domicile et des frais afférents à son utilisation (ex. : chauffage, électricité, internet, etc.).
- Je m'engage à utiliser de façon bienveillante le matériel fourni par l'organisation.
- Je consens à ce que l'employeur puisse avoir accès à mon lieu de télétravail suite à une demande pour un motif raisonnable visant, entre autres, à visiter et inspecter le lieu de travail ou à faire enquête en cas d'accident.
- Au lieu de travail désigné, j'accepte de partager un bureau avec d'autres collègues, sans poste de travail réservé.
- Je n'effectue aucune rencontre avec la clientèle ou les partenaires à mon domicile personnel.
- Je devrai en tout temps me rendre à mon lieu de travail lorsque requis par mon supérieur (ex. : réunion, rencontre).



## Mes dépenses liées à ma pratique du télétravail



Depuis le 31 décembre 2018, il n'y a plus de remboursement pour les frais de connexion internet et la ligne téléphonique. Cependant, le secteur de la paie maintient ce remboursement du montant préétabli de 25 \$\* par mois au personnel du CISSS qui bénéficiait du télétravail **avant le 31 décembre 2018**, lorsque cet accès n'est pas fourni par l'intermédiaire d'équipement complémentaire (ex. : carte SIM). L'organisation s'engage à maintenir le montant actuel du remboursement du personnel concerné jusqu'à ce que la pratique du télétravail prenne fin.

Dans tous les cas, l'accès à Internet haute vitesse demeure requis pour effectuer du télétravail.

Ainsi, si je bénéficiais du télétravail avant le 31 décembre 2018, j'ai droit au maintien du remboursement en suivant les étapes suivantes :

1. **Dès le début de mon télétravail**, je dois présenter une **preuve de facturation de mon compte Internet** en joignant une copie de ma facture la plus récente (précisant mon adresse de résidence ou mon nom) à mon formulaire WEB de réclamation de compte de dépenses.
2. Au **mois de septembre de chaque année**, je dois fournir une **preuve de paiement de mon compte Internet** en joignant une copie de ma facture la plus récente (précisant mon adresse de résidence ou mon nom) à mon formulaire WEB de réclamation de compte de dépenses datées du 1<sup>er</sup> septembre de l'année.
3. J'effectue ma **réclamation mensuellement datée du 1<sup>er</sup> de chaque mois via mon compte de dépenses** (une réclamation effectuée à une autre date sera refusée afin de permettre un contrôle des déboursés) et celle-ci doit être autorisée par mon gestionnaire.

Lors de chaque période de paie (ou période financière), je présente toutes mes réclamations au même titre qu'un travailleur n'étant pas en télétravail. Si je suis considéré comme « **personnel requis** », le secteur de la paie me rembourse les frais de déplacement afférents à l'utilisation de mon véhicule personnel.

Je dois me référer à la documentation organisationnelle ainsi qu'à ma convention collective en vigueur concernant le remboursement des **frais de déplacement**, de la prime d'assurance affaires et des frais de repas.

Je peux en tout temps consulter la Procédure relative aux frais de déplacement et autres frais inhérents disponible au lien suivant :

### [Frais de déplacement et autres frais inhérents](#)

### Prime d'assurance affaires

Si je bénéficie de la prime d'assurance affaires, je fais parvenir une copie de ma facturation au « 15 CISSS LAU PAIE » pour le remboursement. Afin de bien identifier ma réclamation, l'objet de mon courriel débute par mon numéro d'employé de six (6) chiffres, suivi de « Demande remboursement de la Prime affaires ».

Si ma couverture est pour une durée supérieure à un an, je ne suis remboursé que pour une période maximale de 12 mois à la fois et l'excédent me sera remboursé à la date d'anniversaire de ma police sans que j'aie à refaire une demande de remboursement.

Advenant une fin d'affectation en télétravail, je suis responsable de contacter mon assureur et de retirer ma couverture d'assurances pour la portion "prime affaires". Le service de la paie récupérera le trop payé s'il y a lieu.

### Déductions fiscales

Certaines dépenses des télétravailleurs, qui ne sont pas déjà assumées par le CISSS des Laurentides, pourront être déduites au plan fiscal. À cette fin, le secteur de la paie me fournira, à ma demande et si plus de 50 % de ma tâche s'effectue à mon domicile, les formulaires prescrits par Revenu Québec (TP-64.3) et par l'Agence de revenu du Canada (T2200) avant le 28 février de chaque année.

Prendre note que le temps passé sur la route ne constitue pas du temps au domicile.



### Frais de stationnement

Je me réfère à la politique et aux procédures relatives aux frais de déplacements et autres frais inhérents.

### [Frais de déplacement et autres frais inhérents](#)

## Codes horaires de télétravail

Depuis le 10 avril 2022, chaque télétravailleur doit indiquer sur sa feuille de temps le code horaire du télétravail approprié. Ces codes, une fois approuvés sur la feuille de temps par le supérieur immédiat, permettent d'identifier les journées de télétravail pour des fins fiscales et de modifier la méthode de tarification des frais de stationnement pour les télétravailleurs visés au sens de la politique de gestion du télétravail du CISSS des Laurentides. Ainsi, les codes horaires du télétravail s'appliquent uniquement aux télétravailleurs lors des journées ou des heures travaillées de leur domicile et permettent de s'exempter des frais de stationnement.

Codes horaires du télétravail :

- Code régulier : TT – Télétravail
- TS taux simple : TT1.0 – Télétravail (TS taux simple)
- TS taux et demi : TT1.5 – Télétravail (TS taux et demi)
- TS taux double : Télétravail (TS taux double)
- Formation : TTfor – Télétravail (Formation)
- Orientation – Télétravail : ORtt – Télétravail
- TA taux simple : TTA1 - Télétravail (Temps accumulé taux simple)
- TA taux et demi : TTA15 – Télétravail (Temps accumulé taux et demi)
- TA taux double : TTA2 – Télétravail (Temps accumulé taux double)

## La gestion de mon temps de travail

Bien que je bénéficie d'une flexibilité d'horaire, je m'engage à respecter le nombre d'heures obligatoires tel qu'entendu au contrat de travail ainsi que toutes autres modalités de travail exigées par son supérieur (autorisation des heures supplémentaires, etc.).

Advenant la survenance de tout bris, panne ou autre incapacité temporaire ou permanente d'utiliser l'équipement informatique ou de télécommunication, j'avise immédiatement mon gestionnaire et je prends les moyens déterminés par l'employeur pour poursuivre ma prestation de travail en télétravail ou chez l'employeur.

## La gestion de mes communications

- Je suis joignable toute la journée, et pas seulement en cas d'urgence;
- Je favorise la règle d'entraide avec mes collègues;
- Je communique régulièrement avec mon gestionnaire et lui indique l'occupation de mon temps de travail (planning visuel);
- Je prends connaissance quotidiennement de l'information organisationnelle (courriel, infolettre, Intranet, etc.);
- Je pratique une vigie accrue concernant la protection des renseignements personnels (confidentialité);



## Cellulaire et boîte vocale

Le cellulaire du télétravailleur est considéré comme l'extension du système de téléphonie offert à l'installation. En ce sens, je dois donner ce numéro à la clientèle et j'utilise la boîte vocale de ce même cellulaire. Lors d'entrevues, je mets en arrêt mon cellulaire (ou sur vibration) afin de préserver le moment d'échange avec la clientèle. De même, je dois régulièrement prendre mes messages sur ma boîte vocale;

Tout comme pour le matériel, le cellulaire doit être utilisé dans le cadre de mes fonctions et uniquement lorsque j'effectue mes heures de travail.

## Outils de communication virtuels

Le ministère recommande l'utilisation de l'outil de communication et de collaboration Teams. J'ai accès à cette application sur mon ordinateur. Je peux également me prévaloir des autres outils de communication virtuels autorisés par mon secteur, dont le système de visioconférence dans les diverses installations du CISSS des Laurentides.

**Penser « PERFORMANCE »**

En tant que télétravailleur, je connais clairement les **résultats attendus** et j'atteins les standards de performance (gestion par résultats).

## Ma santé et sécurité : je suis vigilant!



L'ergonomie du poste de travail (ex. : l'emplacement de l'écran d'ordinateur, l'ajustement adéquat de la chaise) est un élément essentiel dans le maintien d'une bonne posture et la prévention des blessures musculosquelettiques.

En tant que télétravailleur, je complète la [formation du télétravail](#) disponible sur l'ENA avant de débiter le télétravail.

Je complète la formation du ENA : [Travail de bureau : Ergonomie et bien-être physique.](#)

Je consulte également la page sur les risques ergonomiques au lien suivant :

[Prévention des risques - Risques ergonomiques](#)



## Positions prolongées à éviter



## Accident de travail

Si je suis victime d'un accident de travail ou d'un malaise quelconque relié au travail. Il est de ma responsabilité d'en **avertir sans délai** mon supérieur immédiat.

## Prévention et gestion de la violence

Si je suis victime de violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel, j'en informe mon gestionnaire ou contacte l'équipe de soutien psychosocial (Capteurs) pour obtenir l'aide et le soutien nécessaire à ma situation.

LE **CISSS** DES LAURENTIDES  
complice de votre carrière

## JE SUIS TÉLÉGESTIONNAIRE AU CISSS DES LAURENTIDES



## Gérer le télétravail au quotidien

- Selon les critères de sélection des télétravailleurs, **j'entérine les demandes des nouveaux télétravailleurs, je complète et signe le formulaire prévu à cet effet. Je fais suivre ce formulaire complété à la personne responsable des suivis administratifs du télétravail de mon secteur afin qu'elle codifie les informations dans Virtuo.**
- Je planifie des **points réguliers** avec le télétravailleur dans les bureaux à un rythme défini dans le cadre de :
  - L'accompagnement individuel / supervision;
  - Réunions d'équipe;
  - Planific-action / caucus.
- **Je n'oublie pas le télétravailleur** dans les courriels et pour les formations.
- **Je respecte la plage horaire de disponibilité** définie avec le télétravailleur. Ainsi, j'évite de contacter l'employé en dehors des heures de travail, et ce, à moins d'une situation exceptionnelle.
- Je partage un « **planning visuel** » permettant de faire apparaître les présences (physiques ou non) ou les absences de chacun des membres de l'équipe, incluant les télétravailleurs.
- **J'acquiers le réflexe de solliciter le télétravailleur** et non un collègue, parce que « lui » est physiquement là! De même, j'incite les collègues à communiquer avec le télétravailleur aussi souvent que requis.

## Penser et gérer « PERFORMANCE »

*En tant que télégestionnaire :*



J'encadre le télétravailleur et j'adopte une **gestion par résultats** avec celui-ci;

**Je lui fais connaître clairement les résultats attendus**, tout en utilisant les tableaux de suivi ou les rapports d'activités existants (tableau de bord de gestion);

**J'évalue les performances** selon les résultats attendus.

## Gérer le matériel de télétravail

- **Lorsque les conditions d'un télétravailleur changent (départ, mutation, absence, désistement, etc.),** je suis responsable de récupérer l'intégralité du matériel du télétravailleur.
- Dans le cas d'un arrêt de travail, d'un congé de maternité ou de toute autre forme d'absence, je demande le retour de l'équipement du télétravailleur et pourrai

permettre à un autre employé d'effectuer du télétravail. À son retour, l'employé récupère son statut de télétravailleur de façon prioritaire dès qu'un équipement devient disponible. Ceci, conditionnellement à ce que la réévaluation confirme que le télétravail est toujours adéquat pour l'employé.

- **Lors d'une absence planifiée (ex. : différé)**, je débute le processus de réattribution du « kit » de télétravail, advenant une liste d'attente, le plus rapidement possible afin que le nouveau télétravailleur soit fonctionnel sans délai.
- J'informe la personne **responsable des suivis administratifs du télétravail de mon secteur** de tous les **changements des télétravailleurs** (mutation, absence, départ, etc.). De même, concernant la **réaffectation d'un kit télétravail**, je vois les modalités avec cette même personne.

### Pratique de gestion à distance

- J'applique les bonnes pratiques de gestion à distance pour contrer les effets possibles du travail à distance tel que l'isolement, le manque de soutien émotif des pairs et du gestionnaire, la diminution du sentiment d'appartenance et la perception d'être moins reconnu. Il est essentiel de maintenir l'autonomie et la performance de mes équipes de façon saine et durable.
  - Document de référence : Pratiques de gestion à distance (disponible sur l'intranet : Espace gestion, Ressources humaines, Télétravail)
- Je me réfère au guide d'accompagnement sur la rencontre d'équipe, dont la rencontre d'équipe en mode virtuel au besoin.
  - Document de référence : [Guide d'accompagnement sur la rencontre d'équipe](#) (dont l'annexe 3 sur la rencontre d'équipe en mode virtuel)
- J'informe mes équipes des bonnes pratiques à considérer pour se préparer et participer aux rencontres virtuelles en contexte professionnel. La participation aux rencontres virtuelles (Teams par exemple) dans un contexte professionnel se doit d'être efficace, marquée de civisme, de professionnalisme et de bienveillance.
  - Document de référence : [Guide des rencontres virtuelles en contexte professionnel](#)
- J'informe mes équipes des consignes en matière de protection des renseignements confidentiels, de tenue de dossier ainsi que de gestion des archives. Leur application permet d'assurer la sécurité des informations ainsi que la qualité des dossiers de l'établissement, et ce en conformité avec les lois et règlements en vigueur.
  - Document de référence : [Aide-mémoire - Le travail à domicile, le télétravail et la sécurité de l'information](#)
- J'informe mes équipes de la Procédure en matière de prévention et de gestion de la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel en milieu de travail. En cas de repérage ou de dévoilement, j'effectue les suivis nécessaires et j'offre mon soutien à

la victime et aux membres de son équipe. Je me réfère à la politique et aux documents disponibles sur l'Intranet :

- [La civilité et la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail](#)
  
- Je me réfère à la politique et aux procédures relatives aux frais de déplacements et autres frais inhérents afin d'appliquer les bonnes pratiques.
  - [Frais de déplacement et autres frais inhérents](#)

## L'ESSENTIEL POUR LE TELEGESTIONNAIRE

**J'exerce un leadership de proximité**

**Je communique sur le télétravail**

**J'organise et intègre le télétravail dans le fonctionnement global de l'équipe et de l'organisation (mode de travail collaboratif)**

**Je fais des suivis réguliers**

**Je sollicite le support des directions impliquées**

**Je vise une application harmonisée de ce mode d'organisation du travail**

**Je mesure avec rigueur la prestation du télétravail**



## **ANNEXE 1 : DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE**

Politique sur la gestion du télétravail - POL 2024 DRH 013

Procédure d'intérêt au télétravail pour un projet sectoriel - PROC 2024 DRH 020

Procédure évaluation suite au projet sectoriel et gestion du télétravail - PROC 2024 DRH 022

Procédure dépôt d'une demande de déploiement sectoriel de télétravail - PROC 2024 DRH 014

Politique cadre du télétravail du MSSS

Fiche de projet sectoriel du télétravail

Formulaire d'intérêt, d'engagement et d'adhésion au télétravail



## ANNEXE 2 : RÔLES, RESPONSABILITÉS ET TÂCHES

Le gestionnaire du télétravail de la direction concernée	Le responsable des suivis administratifs du télétravail du secteur (service/direction)	La DRILLL	La DRH	La DQEPE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe les employés du déploiement;</li> <li>▪ Identifie le personnel admissible à effectuer du télétravail en fonction des critères;</li> <li>▪ Entérine les demandes d'intérêt, d'engagement et d'adhésion ;</li> <li>▪ Remet la « Grille d'évaluation : environnement et risques en télétravail » à l'employé et la valide avec lui;</li> <li>▪ Formule des attentes au personnel en matière de conduite courtoise et respectueuse, ainsi que de civilité numérique à appliquer dans les communications à distance;</li> <li>▪ Encadre le télétravailleur, détermine des attentes de productivité et adopte une gestion par résultats avec celui-ci;</li> <li>▪ Vérifie que l'installation du poste de travail au domicile est sécuritaire en adoptant le moyen le moins intrusif possible afin de limiter l'atteinte au droit à la vie privée du télétravailleur et en utilisant les outils et les ressources disponibles;</li> <li>▪ Convient d'un préavis raisonnable et s'engage à obtenir le consentement du télétravailleur si un représentant de l'employeur désire avoir accès au lieu de travail pour visiter et évaluer le poste de travail ou vérifier la sécurité des lieux à la suite d'un événement qui occasionne ou aurait pu occasionner un accident de travail;</li> <li>▪ Contacte le télétravailleur seulement à l'intérieur des heures de travail, à moins d'une situation exceptionnelle;</li> <li>▪ Adopte des pratiques de gestion efficaces permettant aux télétravailleurs de bénéficier de l'encadrement nécessaire à l'exercice de leurs fonctions;</li> <li>▪ Informe son personnel des risques en lien avec la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel en milieu de travail;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suit la formation des personnes responsables des suivis administratifs du télétravail;</li> <li>▪ Inscrit le nouveau télétravailleur et les changements (mutation, absence, départ, etc.) dans l'outil de suivi Virtuo;</li> <li>▪ S'assure de tenir à jour la liste d'attente des télétravailleurs par équipe / installation si requis;</li> <li>▪ Favorise la réaffectation des « kits » au sein de la même équipe / installation;</li> <li>▪ Procède à la requête informatique de « Demande de réattribution du matériel (« kit » de télétravail) » à la DRILLL si requis;</li> <li>▪ En collaboration avec la DRH, monitore et fait le suivi des indicateurs du télétravail dans les outils de suivis appropriés (liste d'attente, fichier de départs et Virtuo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Évalue les besoins en matière d'équipement et de configuration;</li> <li>▪ Assure la commande, la configuration, la réparation et l'entretien courant du matériel fourni aux télétravailleurs. (Service de proximité des Laurentides);</li> <li>▪ Assure en cas de problème technique l'assistance nécessaire selon la procédure usuelle. Lorsque le matériel doit faire l'objet d'une vérification physique, le télétravailleur doit se déplacer au point de service désigné. (Service de proximité des Laurentides).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supporte les directions, gestionnaires, responsables et employés dans l'application de la politique;</li> <li>▪ Soutient de façon transversale la mise en place et les déploiements sectoriels du télétravail ainsi que les outils pour évaluer cette pratique pour l'organisation (suivi des indicateurs de télétravail et sondage de satisfaction);</li> <li>▪ Établit les liens avec les différents acteurs de l'organisation pour les suivis transversaux: les directions, les finances, la DRILLL, DST, etc.;</li> <li>▪ S'assure du respect des règles relatives à l'utilisation du télétravail au sein du CISSS;</li> <li>▪ Outille, soutient et instrumente le gestionnaire dans la gestion des ressources humaines en télétravail;</li> <li>▪ Monitore et fait le suivi des indicateurs organisationnel du télétravail;</li> <li>▪ Soutient et promeut les bonnes pratiques de gestion;</li> <li>▪ Développe une « grille d'évaluation : environnement et risques en télétravail » comme outil de référence à l'employé et l'employeur pour prévenir et valider si l'environnement de travail au domicile est sécuritaire et ergonomique et en assurer la vigie, préalablement au télétravail.</li> <li>▪ Coordonne l'offre de formation sur le télétravail des employés et des gestionnaires;</li> <li>▪ Diffuse une formation sur la prévention des risques ergonomiques et psychosociaux inhérents au télétravail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soutient au besoin les directions dans le déploiement sectoriel du télétravail;</li> <li>▪ Soutient au besoin les rencontres de démarrage des projets de télétravail avec la DRH et la direction concernée;</li> <li>▪ Soutient au besoin la rédaction des fiches projets;</li> <li>▪ Soutient au besoin la conception du plan de déploiement avec la DRH et la direction concernée;</li> <li>▪ Soutient la gestion de la performance en mode télétravail.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prend, lorsqu'il en est avisé ou témoin, les mesures raisonnables pour tenter de faire cesser toute situation compromettant la santé physique ou psychologique des employés, telle que la violence conjugale ou toutes autres formes de violence;</li> <li>▪ Autorise les frais mensuels d'Internet pour le personnel visé;</li> <li>▪ Récupère le matériel du télétravailleur lorsque la situation change et réattribue le « kit » de télétravail;</li> <li>▪ Fait le lien avec la personne responsable des suivis administratifs du télétravail de son secteur pour les changements de statut des télétravailleurs et leurs matériels.</li> <li>▪ Personnalise un plan de continuité des activités pour son secteur en cas de bris, pannes ou autres incapacités temporaires ou permanentes d'utiliser l'équipement informatique ou de télécommunication qui pourrait empêcher l'employé de travailler;</li> <li>▪ Veille à ce que la feuille de temps de l'employé ait les codes horaires déterminés lors des journées de télétravail à domicile.</li> </ul>				
--	--	--	--	--