

**PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE**

Le 10 avril 2026

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Objet : Réponse à votre demande d'accès à l'information  
N/Réf. : 2026-8212

---

[REDACTED]

La présente fait suite à votre demande d'accès du 13 mars dernier par laquelle vous désirez obtenir les informations que vous décrivez comme suit :

« 1) *Les critères utilisés par le CHUQ pour déterminer qu'une personne salariée effectue du télétravail.*

2) *Le nombre de personnes salariées étant considérées comme en télétravail, pour les années 2023, 2024 et 2025, et ce :*

- a) Par établissement ;*
- b) Par catégorie d'emplois ;*
- c) Par titre d'emplois.*

3) *Le nombre de personnes salariées selon leur mode de travail, soit à distance, en mode hybride ou en présentiel uniquement, pour les années 2023, 2024 et 2025, et ce :*

- a) Par établissement ;*
- b) Par catégorie d'emplois ;*
- c) Par titre d'emplois.*

4) *La nombre de jours travaillés pour les années 2023, 2024 et 2025 en fonction du mode de travail, soit à distance ou en présentiel, et ce :*

- a) Par établissement ;*
- b) Par catégorie d'emplois ;*
- c) Par titre d'emplois. »*

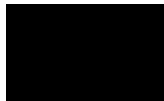
Quant à la Demande 1, vous trouverez ci-joint les documents qui répondent à votre demande, soit la Politique en matière de télétravail (N°421-00) et le guide destiné au gestionnaire sur cette politique.

En ce qui concerne les Demandes 2, 3 et 4, nous ne disposons d'aucun document pouvant répondre à vos demandes. Ainsi nous ne pouvons accéder à celles-ci.

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1, nous vous informons que vous pouvez

demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à cet effet.

Veillez recevoir, [REDACTED], nos salutations distinguées.



**Hélène Beauséjour-Gagné**, avocate  
Responsable de l'accès aux documents

p. j.      Avis de recours  
             Fichiers de réponse

## AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

### RÉVISION

#### a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (article 137).

Les adresses de la Commission d'accès à l'information sont les suivantes :

##### **Québec**

525, boul. René-Lévesque Est  
Bureau 2.36  
Québec (Québec) G1R 5S9  
Tél. : 418 528-7741  
Numéro sans frais : 1 888 528-7741  
Télec. : 418 529-3102

##### **Montréal**

500, boul. René-Lévesque Ouest  
Bureau 18.200  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Tél. : 514 873-4196  
Numéro sans frais : 1 888 528-7741  
Télec. : 514 844-6170

#### b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

#### c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (article 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (article 135).

|                        |                                                                                                                                           |                                |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>OBJET :</b>         | POLITIQUE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL                                                                                                       | <b>POLITIQUE<br/>N° 421-00</b> |
| <b>DESTINATAIRES :</b> | Tous les intervenants du CHU de Québec-Université Laval                                                                                   |                                |
| <b>ÉMISE PAR :</b>     | La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques                                                       |                                |
| <b>ADOPTÉE LE :</b>    | 2021-11-04                                                                                                                                |                                |
| <b>Références :</b>    | Politique de confidentialité et de gestion des dossiers usagers; Politique de sécurité informationnelle; Code d'éthique de l'organisation |                                |

### 1. OBJET

La présente politique a pour but d'encadrer et de favoriser la pratique du télétravail pour les intervenants du CHU de Québec-Université Laval (CHU).

### 2. CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

La présente politique considère le cadre juridique, normatif et administratif suivant :

- *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C -12;
- *Code civil du Québec*, RLRQ c. CCQ-1991;
- *Loi sur les normes du travail au Québec*, RLRQ c. N -1.1;
- *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, RLRQ c. S -2.1 (ci-après la « LSST »);
- *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, RLRQ c. A-3.001;
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ c. A-2.1;
- *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ c. S -4.2 (ci-après la « LSSSS »);
- *Code des professions*, RLRQ c. C -26;
- Conventions collectives en vigueur dans l'établissement.

### 3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à tous les intervenants du CHU répondant aux principaux critères d'admissibilité du télétravail :

- Le télétravail est accessible uniquement aux intervenants dont la nature du travail permet d'exercer une prestation de travail en télétravail;
- Les intervenants doivent posséder les caractéristiques individuelles nécessaires au télétravail (autonomie professionnelle, discipline, sens de l'organisation);

|                |                                     |                               |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <b>OBJET :</b> | POLITIQUE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL | <b>POLITIQUE</b><br>N° 421-00 |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|

- Les caractéristiques liées à l'environnement de travail et au service (lieu, équipement, accès, charge de travail, qualité de la prestation des soins et services, besoins des patients, des clients et des partenaires) doivent permettre ce mode d'organisation du travail.
- Le télétravail peut impliquer de la télésanté. Ces activités sont encadrées par le cadre de référence en télésanté du CHU de Québec-Université Laval.

#### 4. DÉFINITIONS

##### 4.1. INTERVENANT

Toute personne qui, par son activité de travail, contribue directement ou indirectement à la prestation des soins et services découlant de la mission du CHU (ex. : salarié, cadre, hors-cadre, médecin, résident, chercheur).

##### 4.2. TÉLÉTRAVAIL

Mode d'organisation du travail qui consiste pour le personnel à effectuer totalement ou partiellement sa prestation de travail en dehors des locaux de l'employeur, généralement à partir du domicile, en utilisant les technologies de l'information et de communication. Le télétravail peut inclure des activités de télésanté.

##### 4.3. TÉLÉTRAVAILLEUR

Intervenant qui effectue du télétravail, selon les formes définies dans la présente politique.

##### 4.4. FORMES DE TÉLÉTRAVAIL

###### 4.4.1. Télétravail - Temps complet

Le télétravail à temps complet représente la prestation de travail à distance correspondant à la totalité des heures régulières de travail hebdomadaire d'un travailleur.

###### 4.4.2. Télétravail – Temps partiel (en alternance)

Le télétravail à temps partiel (en alternance) représente la prestation de travail à distance correspondant à une partie des heures régulières de travail hebdomadaire d'un travailleur sur une base régulière selon un horaire de travail préétabli.

###### 4.4.3. Télétravail – occasionnel

Le télétravail occasionnel représente la prestation de travail à distance réalisé à l'occasion, de courte durée pour un mandat ou une situation particulière et sur une base non régulière.

Cette définition ne s'applique pas à une personne qui, à la suite d'un imprévu la journée même, déciderait de faire du télétravail avec l'autorisation de son gestionnaire.

##### 4.5. LIEU DE TRAVAIL OU LIEU DE TRAVAIL DÉSIGNÉ

Lieu physique appartenant au CHU dans lequel le travailleur peut exercer son travail.

##### 4.6. LIEU DE TÉLÉTRAVAIL

Lieu fixe autorisé par le gestionnaire immédiat dans lequel le télétravailleur peut effectuer ses tâches, généralement son domicile. Ce lieu autorisé devient alors le seul endroit désigné pour la pratique du télétravail, et ce, pour toute la durée de l'entente de télétravail.

|                                                                                            |                                             |                                 |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| NOUVELLE POLITIQUE<br>Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> | DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR<br>4 novembre 2021 | DATE DE LA MISE À JOUR<br>S. O. | Page 2 de 10<br>DIC : 1-2-1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|

|                |                                     |                               |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <b>OBJET :</b> | POLITIQUE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL | <b>POLITIQUE</b><br>N° 421-00 |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|

#### 4.7. FORMULAIRE DE DEMANDE DE TÉLÉTRAVAIL ET ENGAGEMENT OU ENTENTE DE TÉLÉTRAVAIL

Engagement écrit entre le CHU, le gestionnaire immédiat et l'intervenant dûment rempli qui précise, entre autres, la forme de télétravail, le nombre de jours alloués, le lieu de télétravail et les responsabilités respectives.

### 5. PRINCIPES DIRECTEURS

Le CHU reconnaît l'importance de la contribution des intervenants à la réalisation de sa mission et à la prestation de services de qualité aux patients. Également, il reconnaît l'importance d'adapter ses pratiques de gestion et ses modes d'organisation du travail à un contexte de transformation du monde du travail et de l'évolution de la culture organisationnelle.

La présente politique repose sur les principes directeurs suivants :

- Le télétravail est considéré comme étant une opportunité à saisir compte tenu des possibilités offertes par les technologies de l'information et les télécommunications;
- Le télétravail n'est pas un droit, mais bien un privilège et certains principes doivent être respectés pour en assurer le succès;
- Le télétravail constitue un droit de gestion. Toute demande doit être approuvée par le gestionnaire immédiat. Il peut y mettre fin de façon définitive avec un avis préalable (au moins 10 jours) ou le suspendre temporairement sans délai;
- Le télétravail est volontaire, c'est-à-dire qu'aucun intervenant ne peut être tenu au télétravail, sauf lors d'ententes particulières;
- La gestion du télétravail doit reposer sur la confiance et l'autonomie et se fait selon une approche de gestion de proximité, en cohérence avec le système de gestion;
- La prestation, la performance et la qualité du service ne doivent pas se détériorer par la pratique du télétravail;
- Les obligations légales du CHU en matière de santé et sécurité du travail sont applicables en contexte de télétravail (art. 51 de la LSST);
- Les obligations légales du travailleur en matière de santé et sécurité du travail sont applicables en contexte de télétravail (c. f. art. 49 de la LSST);
- Les diverses lois, normes, politiques et procédures en vigueur continuent de s'appliquer aux télétravailleurs;
- Le télétravail à temps partiel (en alternance) est recommandé lorsque possible, afin de limiter les effets négatifs du télétravail, tels que la diminution de l'esprit d'équipe et le sentiment d'isolement.

### 6. OBJECTIFS

Les objectifs poursuivis par le CHU en élaborant la présente politique sont de :

- Faire du télétravail une pratique organisationnelle pouvant soutenir les intervenants vers l'atteinte d'un meilleur équilibre travail et vie personnelle;
- Se positionner en tant qu'employeur de choix ayant à cœur le bien-être de tous les intervenants de l'organisation;
- Stimuler la fidélisation et l'attraction des talents;

|                                                                                            |                                             |                                 |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| NOUVELLE POLITIQUE<br>Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> | DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR<br>4 novembre 2021 | DATE DE LA MISE À JOUR<br>S. O. | Page 3 de 10<br>DIC : 1-2-1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|

|                |                                     |                               |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <b>OBJET :</b> | POLITIQUE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL | <b>POLITIQUE</b><br>N° 421-00 |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|

- Implanter de façon pérenne ce mode d'organisation du travail afin de bénéficier de ses avantages et de limiter ses inconvénients;
- Favoriser un traitement juste, équitable et uniforme des intervenants en matière d'accès et d'application des modalités liées au télétravail;
- Informer de façon claire les intervenants de leurs droits, obligations, responsabilités et modalités entourant la pratique du télétravail;
- S'inscrire dans une vision d'optimisation de la gestion des espaces;
- Favoriser le développement durable et réduire l'empreinte environnementale.

## 7. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

La présente politique établit les modalités d'application du télétravail :

### 7.1. HORAIRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Les dispositions nationales et locales des conventions collectives, les ententes conclues entre les instances syndicales et l'employeur, le répertoire des conditions de travail des employés syndiqués non syndiqués et des employés non syndiqués, les règlements sur certaines conditions de travail applicables aux cadres et hors-cadres ainsi que les politiques administratives en vigueur au CHU sont applicables au télétravailleur.

Le télétravailleur a l'obligation de respecter le nombre d'heures de travail prévu au contrat de travail ou à la convention collective et de fournir le nombre d'heures travaillées. La flexibilité de l'horaire en télétravail est associée à l'engagement que les heures de travail soient effectuées. Par ailleurs, la prestation de travail doit être effectuée en continu à l'exception des pauses et des heures de repas qui doivent être appliquées de la même façon que lorsque la prestation de travail est effectuée sur les lieux de travail. Le CHU souhaite s'assurer du respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale. Il réitère l'importance de contacter les intervenants ainsi que les collègues de travail, seulement à l'intérieur de l'horaire normal de travail, à moins d'une situation exceptionnelle.

Le télétravail ne peut engendrer de temps supplémentaire, à moins d'une approbation préalable du gestionnaire immédiat, toutefois, les modalités d'application du temps supplémentaire prévues aux conventions collectives demeurent applicables. Les primes d'inconvénients pour le travail effectué en soirée, de nuit ou les fins de semaine ne peuvent être accordées dans le cas où le télétravailleur fait lui-même le choix de cet aménagement d'horaire, ce dernier doit faire l'objet au préalable d'une entente entre le gestionnaire, l'intervenant et l'instance syndicale.

Aucun remboursement, allocation ou compensation ne peut être payé en raison du fait que l'intervenant est en télétravail.

### 7.2. LES MODES DE COMMUNICATION

Pour que le télétravail soit un succès, la communication est indispensable. Il revient au gestionnaire de définir les modes de communications les plus adaptés à son secteur, et ce, en considérant sa réalité.

Les télétravailleurs se doivent d'utiliser uniquement les outils de collaboration mis à leurs dispositions et autorisés par le CHU pour communiquer à l'interne.

|                                                                                            |                                             |                                 |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| NOUVELLE POLITIQUE<br>Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> | DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR<br>4 novembre 2021 | DATE DE LA MISE À JOUR<br>S. O. | Page 4 de 10<br>DIC : 1-2-1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|

|                |                                     |                               |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <b>OBJET :</b> | POLITIQUE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL | <b>POLITIQUE</b><br>N° 421-00 |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|

### 7.3. AMÉNAGEMENT DU LIEU DE TÉLÉTRAVAIL ET INTERRUPTION DE SERVICE

Le lieu de télétravail doit être exempt de distractions et utilisé strictement à des fins de télétravail lors des heures régulières de travail.

Si le télétravailleur est dans l'impossibilité d'exécuter les tâches qui lui sont demandées en télétravail pour quelques raisons que ce soit (panne, bris d'équipement, etc.), il doit en aviser immédiatement son gestionnaire. Le télétravailleur peut être appelé à revenir sur les lieux de travail désigné. Les délais et modalités doivent être convenus avec le gestionnaire. Si l'interruption de service est connue à l'avance, le gestionnaire peut demander au télétravailleur de revenir travailler sur le lieu de travail désigné pour effectuer son travail ou d'autres tâches.

Dans le cas où des modifications sont apportées au lieu de télétravail, préalablement approuvé par le gestionnaire immédiat (rénovation, déménagement, etc.), le télétravailleur doit aviser son gestionnaire immédiat dans les plus brefs délais et procéder à une nouvelle vérification de son lieu de télétravail à des fins de santé et sécurité à l'aide des outils disponibles.

### 7.4. CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

Le télétravailleur est tenu au respect des règles de confidentialité, de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information au même titre que s'il offrait sa prestation de travail sur le lieu de travail désigné. Notamment, la *Politique en matière de sécurité informationnelle*, no 271-30 et les procédures qui en découlent, la *Politique relative à la confidentialité de l'information et à la gestion des dossiers des usagers*, no 883-00, la *Politique sur l'utilisation des médias sociaux*, no 237-00 et le *Code d'éthique du CHU de Québec-Université Laval*, no 783-10, sont entièrement applicables en contexte de télétravail et au télétravailleur. Il doit porter une attention particulière à cet aspect lorsqu'il effectue du télétravail et doit s'assurer que le lieu de télétravail lui permet de respecter ces règles. À moins d'une entente contraire, aucune copie de documents confidentiels ne peut être faite sur les lieux de télétravail.

### 7.5. SANTÉ ET SÉCURITÉ EN TÉLÉTRAVAIL

En contexte de télétravail, le CHU est assujéti aux mêmes responsabilités que celles sur le lieu de travail désigné en matière de santé et sécurité au travail. Le télétravailleur a également des obligations à ce niveau, dont celles de prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique, en plus de participer à l'identification et l'élimination des risques d'accidents de travail et de maladies professionnelles pouvant survenir au lieu de télétravail. Ainsi l'intervenant doit s'assurer de :

- Veiller à ce que son lieu de télétravail soit conforme aux normes de santé et de sécurité au travail;
- Maintenir un lieu de télétravail sûr, sécuritaire et sans danger pour la durée entière de l'entente de télétravail;
- Signaler immédiatement tout accident ou maladie survenus sur le lieu de télétravail;
- Informer son gestionnaire immédiat en cas d'inconfort survenant malgré le respect des exigences minimales de son poste de travail le plus tôt possible afin de corriger la situation;
- Consulter toute la documentation disponible sur l'intranet et respecter les éléments qui y sont mentionnés.

Le CHU se réserve le droit de demander des photos ou de se rendre au lieu de télétravail, si nécessaire, pour le visiter et évaluer le poste de travail advenant qu'un accident du travail survienne ou dans l'éventualité d'une problématique de santé liée au travail effectué et des conditions dans lesquelles il s'effectue. Dans un tel cas, le CHU s'engage à donner un préavis raisonnable avant la visite du lieu de télétravail.

|                                                                                            |                                             |                                 |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| NOUVELLE POLITIQUE<br>Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> | DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR<br>4 novembre 2021 | DATE DE LA MISE À JOUR<br>S. O. | Page 5 de 10<br>DIC : 1-2-1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|

|                |                                     |                               |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <b>OBJET :</b> | POLITIQUE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL | <b>POLITIQUE</b><br>N° 421-00 |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|

Le télétravailleur doit demeurer vigilant par rapport aux signes et symptômes sur le plan physique (maux de tête, troubles du sommeil, problèmes gastro-intestinaux, appétit, etc.), sur le plan psychologique et émotionnel (inquiétudes, insécurité, vision négative, découragement, etc.) ainsi que sur le plan comportemental (difficulté de concentration, irritabilité, isolement, consommation, violence conjugale, etc.). S'il éprouve des difficultés ou des symptômes qui peuvent nuire à sa prestation de télétravail, il doit en aviser son gestionnaire dans les plus brefs délais afin d'entamer une discussion constructive et efficace visant la recherche de solutions.

#### **7.6. MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT POUR LA PRATIQUE DU TÉLÉTRAVAIL**

Le CHU vise à fournir l'équipement informatique de base et les accès électroniques au télétravailleur selon le calendrier de maintien des actifs (sur une période de 5 ans). Le télétravailleur peut également utiliser son équipement personnel. Le CHU met à la disposition des intervenants un seul équipement informatique pour son lieu de travail ou de télétravail.

Le matériel et l'équipement informatique prêtés demeurent la propriété du CHU et le télétravailleur doit s'en servir exclusivement dans le cadre de ses fonctions.

Le télétravailleur est responsable de l'installation de l'équipement à son lieu de télétravail, et d'en assurer le transport sécuritaire au besoin.

Le télétravailleur doit rapporter à l'établissement tout le matériel et l'équipement prêtés par l'établissement selon les circonstances suivantes : besoins de réparation, fin de l'entente de télétravail, fin d'emploi, transfert de poste.

Le CHU se réserve le droit de retenir sur la paie du télétravailleur la valeur des équipements non retournés, brisés ou en mauvais état. La valeur résiduelle des équipements sera évaluée par la Direction des ressources informationnelles (DRI). Dans les cas où les sommes ne sont pas suffisantes sur la paie, le télétravailleur s'expose à des démarches de recouvrement de créance.

#### **7.7. ENTRETIEN ET RÉPARATION**

Le télétravailleur doit aviser sans délai le CHU de tout problème lié au système d'exploitation ou au matériel nécessaire au télétravail qui appartiennent et sont sous la responsabilité du CHU. Le Centre d'assistance informatique de la Direction des ressources informationnelles (DRI) offre un soutien informatique lorsque les problèmes sont en lien avec les actifs informationnels du CHU.

Lors d'un bris ou de problèmes techniques reliés à l'équipement, le télétravailleur doit être disponible pour répondre à l'assistance technique selon son horaire de travail. Le Centre d'assistance informatique (DRI) n'offre pas de soutien informatique lié à l'équipement personnel du télétravailleur. Les techniciens du Centre d'assistance informatique (DRI) ne pourront 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 Internet, « Portail DRI ». Tout problème important, qui ne peut se résoudre à distance, implique de revenir au port d'attache ou au lieu de réparation désigné pour régler le problème.

#### **7.8. MESURES APPLICABLES EN CAS DE NON-OBSERVANCE**

Dans l'éventualité où les modalités de cette politique ne seraient pas respectées en tout ou en partie, il est envisagé de suspendre ou de mettre fin à la pratique du télétravail, et ce, suivant un préavis raisonnable. Ainsi, le télétravailleur reviendra poursuivre sa prestation de travail régulière sur le lieu de travail désigné, considérant également que toute sanction usuelle de nature administrative ou

|                                                                                            |                                             |                                 |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| NOUVELLE POLITIQUE<br>Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> | DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR<br>4 novembre 2021 | DATE DE LA MISE À JOUR<br>S. O. | Page 6 de 10<br>DIC : 1-2-1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|

|                |                                     |                               |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <b>OBJET :</b> | POLITIQUE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL | <b>POLITIQUE</b><br>N° 421-00 |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|

disciplinaire s'applique à la prestation de travail en télétravail comme si elle était exécutée sur le lieu de travail désigné.

## **8. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION**

### **8.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

- Adopte cette politique sur recommandation du comité de direction.

### **8.2. LE COMITÉ DE DIRECTION**

- Adopte les orientations de la politique en matière de télétravail et les critères d'admissibilité;
- Veille à l'alignement et à la cohérence de l'implantation du télétravail dans l'organisation;
- Agit à titre de modèle de rôle en contribuant à développer une culture qui favorise la pratique du télétravail.

### **8.3. LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES JURIDIQUES**

- Voit à l'application, la mise à jour et la pérennité de la présente politique;
- Coordonne l'élaboration et le déploiement de la politique en matière de télétravail en collaboration avec la Direction des ressources informationnelles;
- Fournit le Formulaire de demande de télétravail et engagement ou les ententes de télétravail;
- S'assure que le télétravail s'effectue dans le respect de la LSST, des règles, des processus et des outils encadrant le télétravail;
- Offre un soutien aux gestionnaires et aux télétravailleurs, au besoin, pour vérifier que le milieu dans lequel s'effectue le télétravail est sain et sécuritaire;
- Outille les gestionnaires (formation, accompagnement) et les travailleurs dans l'application de la politique et dans la mise en œuvre des bonnes pratiques en matière de télétravail.

### **8.4. LES DIRECTIONS**

- Sont responsables de déployer et de respecter la politique;
- Assure le développement d'une culture ouverte au télétravail dans ses secteurs;
- Identifient les secteurs où le télétravail aurait avantage à être déployé;
- Contribuent au maintien de la confidentialité et de la sécurité des données.

### **8.5. LE GESTIONNAIRE**

- Prend connaissance et adhère à la présente politique;
- Informe l'ensemble des intervenants de son équipe sur le contenu de la présente politique;
- Autorise les demandes de télétravail par le formulaire de demande de télétravail et engagement;
- S'assure que le télétravailleur dispose de toute l'information pertinente au regard de la pratique du télétravail et qu'il respecte la politique;
- Favorise une gestion de proximité et communique régulièrement avec ses télétravailleurs pour établir les objectifs, attentes et échéanciers;

|                                                                                            |                                             |                                 |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| NOUVELLE POLITIQUE<br>Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> | DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR<br>4 novembre 2021 | DATE DE LA MISE À JOUR<br>S. O. | Page 7 de 10<br>DIC : 1-2-1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|

|                |                                     |                               |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <b>OBJET :</b> | POLITIQUE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL | <b>POLITIQUE</b><br>N° 421-00 |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|

- Adapte ses pratiques de gestion au télétravail (système de gestion), développe de nouvelles manières de faire, au besoin et consulte les outils mis à sa disposition;
- Prend les mesures raisonnables pour tenter de faire cesser toute situation qui met en péril la santé physique ou psychologique du télétravailleur lorsqu'il en est avisé ou en est témoin;
- Suit les formations disponibles pour appliquer les bonnes pratiques en matière de télétravail;
- S'assure que télétravailleur ayant reçu un équipement informatique en prêt le rapporte à l'employeur, lorsque requis;
- Le cas échéant, avise le télétravailleur des mesures de surveillance dont il peut faire l'objet par le CHU.

#### 8.6. LE TÉLÉTRAVAILLEUR

- Dispose d'un environnement de travail adéquat, ergonomique, prévenant les risques de blessures et d'accidents;
- Dispose d'un environnement de travail assurant la confidentialité, la sécurité des données et le respect des normes du CHU. Le cas échéant, range dans un classeur ou un bureau verrouillé toute documentation papier ou informatique (ex. : clé USB, disque dur externe, etc.) qu'il a en sa possession et en dispose dans les endroits prévus à cette fin dans les locaux du CHU;
- A accès à un réseau Internet haute vitesse;
- Consulte les outils et suit les formations disponibles pour appliquer les bonnes pratiques en matière de télétravail et de télésanté le cas échéant;
- S'engage à offrir une prestation de travail équivalente à celle qu'il livre au lieu de travail désigné, à l'exception d'une entente particulière à cet effet;
- Doit respecter l'horaire de télétravail convenu avec son gestionnaire et être disponible en tout temps durant ces heures;
- Est joignable en tout temps, selon son horaire de travail, en fonction des besoins et selon les modalités déterminées par son gestionnaire;
- Collabore avec ses collègues de travail afin de réaliser le travail et atteindre les résultats souhaités;
- Est disponible pour assister à des réunions et à des rencontres aux lieux habituels du travail, à la demande de l'employeur;
- Est responsable d'assurer les frais afférents à l'utilisation des équipements (connexion Internet haute vitesse, électricité, etc.);
- Utilise exclusivement à des fins professionnelles les fournitures, le matériel et les réseaux électroniques qui appartiennent à l'employeur;
- Imprime les documents dans les installations du CHU lorsque requis, à moins d'une entente contraire;
- N'effectue aucune rencontre en face à face avec la clientèle ou avec les partenaires au lieu de télétravail;
- Avise sans délai l'employeur de toute situation ou problématique qui compromet sa santé physique ou psychologique ainsi que la sécurité et la confidentialité;
- Veille à la préservation de l'image et de la crédibilité du CHU et de ses intervenants;

|                                                                                            |                                             |                                 |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| NOUVELLE POLITIQUE<br>Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> | DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR<br>4 novembre 2021 | DATE DE LA MISE À JOUR<br>S. O. | Page 8 de 10<br>DIC : 1-2-1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|

|                |                                     |                               |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <b>OBJET :</b> | POLITIQUE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL | <b>POLITIQUE</b><br>N° 421-00 |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|

- Accorde à l'employeur un accès à son lieu de télétravail lorsque ce dernier en fait la demande pour un motif raisonnable visant, entre autres, à visiter et inspecter le lieu de travail ou à y faire enquête en cas d'accident.

#### 8.7. LA DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

- Définit le budget à allouer pour le télétravail.

#### 8.8. LA DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES

- Apporte les aménagements requis lorsque l'implantation du télétravail dans un secteur a un impact sur l'utilisation des espaces de travail.

#### 8.9. LA DIRECTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

- Évalue et recommande les besoins en matière d'équipement et de configuration;
- Détermine les profils technologiques de travailleurs, notamment pour déterminer les équipements qui leur sont fournis;
- Fournit l'accès à un lien technologique sécurisé permettant au télétravailleur d'accéder en toute sécurité aux applications qui lui sont nécessaires;
- Gère le budget des équipements technologiques et assure la commande, la configuration, la réparation et l'entretien courant du matériel fourni aux télétravailleurs au lieu de travail désigné;
- Assure un soutien technologique durant les heures de service;
- Collabore avec le gestionnaire afin d'identifier les besoins techniques et technologiques au télétravail et les modalités de retour de l'équipement;
- Met en place et tient à jour un inventaire des équipements fournis.

#### 8.10. LA DIRECTION DES SERVICES PROFESSIONNELLES ET DES AFFAIRES MÉDICALES

- Définit et met à jour le cadre de référence en télésanté.

### 9. OUVRAGES CONSULTÉS

- *Cadre de référence temporaire en matière de télétravail en contexte de pandémie du CHU de Québec* (30 août 2021)
- Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). *How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40-68.
- Choi, S. (2020). *Flexible Work Arrangements and Employee Retention: A Longitudinal Analysis of the Federal Workforces. Public Personnel Management*, 49 (3), 470-495.
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). *The good, the bad, and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. Journal of applied psychology*, 92(6), 1524.
- Gerards, R., de Grip, A., & Baudewijns, C. (2018). *Do new ways of working increase work engagement?. Personnel Review*.
- *Guide télétravail, Guide d'accompagnement de la mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique, Ministère de la Fonction publique, République française, Édition 2016. Repéré à [https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/publications/coll\\_outils\\_de\\_la\\_GRH/guide-teletravail-2016.pdf](https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/publications/coll_outils_de_la_GRH/guide-teletravail-2016.pdf)*

|                                                                                            |                                             |                                 |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| NOUVELLE POLITIQUE<br>Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> | DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR<br>4 novembre 2021 | DATE DE LA MISE À JOUR<br>S. O. | Page 9 de 10<br>DIC : 1-2-1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|

|                |                                     |                               |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <b>OBJET :</b> | POLITIQUE EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL | <b>POLITIQUE</b><br>N° 421-00 |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|

- *Guide d'implantation du télétravail en entreprise, TECHNO Compétences, le comité sectoriel de main-d'œuvre en technologie de l'information et des communications, 2016. Repéré à [https://www.technocompetences.qc.ca/wp-content/uploads/2020/06/2020\\_Guide\\_teletravail\\_TECHNOCompe%CC%81tences.pdf](https://www.technocompetences.qc.ca/wp-content/uploads/2020/06/2020_Guide_teletravail_TECHNOCompe%CC%81tences.pdf)*
- Hudson, K. S. (2018). *Telecommuting Experience. (Doctoral dissertation, Northcentral University).*
- Martin, B. H., & MacDonnell, R. (2012). *Is telework effective for organizations? Management Research Review.*
- Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA) (2020). *Guide d'encadrement du télétravail pour l'employeur et l'intervenant.* Repéré à <https://ordrecrha.org/ressources/guides-outils/guide-encadrement-teletravail>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). *Productivity gains from teleworking in the post COVID-19 era: how can public policies make it happen?*
- Ten Brummelhuis, L. L., Bakker, A. B., Hetland, J., & Keulemans, L. (2012). *Do new ways of working foster work engagement?.* *Psicothema*, 24(1), 113-120.
- Vega, R. P., Anderson, A. J., & Kaplan, S. A. (2015). *A within-person examination of the effects of telework. Journal of Business and Psychology*, 30(2), 313-323.

## 10. MÉCANISME DE RÉVISION

La présente politique devra faire l'objet d'une mise à jour lorsque requis ou dans un délai maximum de trois (3) ans.

## 11. ADOPTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son approbation par 4 novembre 2021.

Il est à noter que l'entrée en vigueur de la présente politique ne met pas fin aux ententes de télétravail formelles écrites déjà en vigueur et convenues entre le télétravailleur et le CHU au moment de l'adoption de la présente politique. En cas de disparité entre les termes de l'entente déjà en vigueur et la présente politique, l'entente aura préséance. Toutefois, advenant que l'entente doive être modifiée ou renouvelée, elle devra l'être en application de la présente politique.

### CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques  
DRHCAJ  
(2021-09-03)  
EM/ac

|                                                                                            |                                             |                                 |                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| NOUVELLE POLITIQUE<br>Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> | DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR<br>4 novembre 2021 | DATE DE LA MISE À JOUR<br>S. O. | Page 10 de 10<br>DIC : 1-2-1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|

# **Guide destiné au gestionnaire**

## **Politique en matière de télétravail**



**Direction des ressources humaines, des  
communications et des affaires juridiques**

**Janvier 2022**

# Résumé

## Politique en matière de télétravail



La politique en matière de télétravail a pour but d'encadrer cette pratique et de la favoriser lorsque la nature des fonctions des intervenants le permet. Le CHU de Québec-Université Laval reconnaît les avantages du télétravail et souhaite se positionner en tant qu'employeur et soutenir les intervenants vers l'atteinte d'un meilleur équilibre travail et vie personnelle.

Le télétravail est un privilège octroyé sur une base volontaire et peut se faire à temps complet, partiel ou occasionnel. Il ne doit pas nuire à la continuité, la qualité et l'accessibilité des services à la clientèle et constitue un droit de gestion de l'employeur.

### Critères d'admissibilité

Les critères d'admissibilité listés ci-dessous ont été ciblés afin de favoriser l'accès au télétravail et de s'assurer que les conditions gagnantes à cette modalité de travail soient présentes. Les critères font l'objet de validation dans le *Formulaire de demande de télétravail et engagement*, qui se trouve dans le Portail RH.

| Caractéristiques individuelles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Caractéristiques liées au poste                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Caractéristiques liées à l'environnement de télétravail                                                                                                                                                                                                                                                           | Caractéristiques propres au service                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Niveau d'autonomie</li><li><input type="checkbox"/> Rigueur au travail</li><li><input type="checkbox"/> Rendement au travail</li><li><input type="checkbox"/> Besoins physiques spécifiques</li><li><input type="checkbox"/> Habilités de communication</li><li><input type="checkbox"/> Compréhension de son rôle et de ses responsabilités</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Tâches pouvant être effectuées en télétravail</li><li><input type="checkbox"/> Applications nécessaires fonctionnelles à distance</li><li><input type="checkbox"/> La nature du travail permet au gestionnaire d'évaluer les résultats ou l'atteinte des objectifs à distance.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Lieu de télétravail adéquat répondant aux normes de l'organisation</li><li><input type="checkbox"/> Équipement de télétravail nécessaire en sa disposition</li><li><input type="checkbox"/> Accès à une connexion internet haute vitesse</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Le télétravail n'engendre pas une charge de travail supplémentaire pour les collègues de travail</li><li><input type="checkbox"/> Aucun impact sur la qualité et l'accessibilité des services offerts</li></ul> |

## Rôles et responsabilités

Le télétravailleur doit :

- Préalablement obtenir l'autorisation de son gestionnaire en remplissant le *Formulaire de demande de télétravail et d'engagement* disponible sur le Portail RH, et ce, sur une base annuelle.
- Respecter les rôles et les responsabilités ainsi que les modalités convenus dans la politique.
- Appliquer et maintenir les bonnes pratiques de télétravail.

Le gestionnaire doit s'assurer de :

- Prendre connaissance de la politique ainsi que des outils et transmettre l'information nécessaire à son équipe.
- Utiliser les processus définis dans le cadre de la politique (formulaire télétravail).
- Favoriser une gestion de proximité, une communication efficace et adapter ses pratiques de gestion au contexte de télétravail.
- S'assurer du bon déroulement du télétravail pour son équipe (santé et sécurité, équipement, etc.).

---

## Horaire et heures de travail

Le télétravailleur a l'obligation de respecter le nombre d'heures de travail prévu selon l'horaire 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 télétravail ne peut engendrer de temps supplémentaire à moins d'une approbation préalable du gestionnaire immédiat.

## Lieu de télétravail

Le lieu de télétravail autorisé par le gestionnaire et convenu dans le *Formulaire de demande de télétravail et engagement* devient le seul endroit désigné pour la pratique du télétravail, et ce, pour toute la durée de l'entente de télétravail. En coresponsabilité, les gestionnaires et les intervenants doivent s'assurer que l'environnement de télétravail et le poste de travail sont aménagés de manière efficace, ergonomique, confidentielle, sécuritaire et dans un endroit calme. Le télétravailleur peut être rappelé au lieu de travail désigné en cas d'interruption de service.

## Santé et sécurité en télétravail

Le CHU est assujéti aux mêmes responsabilités que celles sur le lieu de travail désigné en matière de santé et sécurité au travail. L'intervenant a également des obligations en la matière qui sont détaillées dans la politique. Le CHU se réserve le droit de demander des photos ou de se rendre au lieu de télétravail pour évaluer le poste de travail.

## Matériel et équipements

Le CHU planifie l'octroi de l'équipement informatique nécessaire aux télétravailleurs de façon progressive, en fonction du renouvellement du parc informatique. L'organisation met à la disposition des intervenants un seul équipement informatique pour son lieu de travail ou de télétravail. Le télétravailleur peut utiliser son équipement informatique personnel. Le gestionnaire peut faire une demande d'achats à même le budget de sa direction selon l'approbation de son directeur.

## Remboursement des frais relatifs au télétravail

Aucuns frais ne seront remboursés à l'employé lorsqu'il effectue du télétravail. L'employé travaillant plus de 50 % de son temps en télétravail reçoit de l'employeur, chaque année, un relevé lui permettant de déduire certaines dépenses en lien avec le télétravail lorsqu'il en fait la demande.

# Étapes du déploiement dans les directions

## Politique en matière de télétravail



Cet outil vous présente les étapes clés à réaliser pour implanter le télétravail comme mode d'organisation du travail sur une base pérenne, équitable, cohérente et efficace.

**ÉTAPE 1** – Prendre connaissance de la présentation faite aux rencontres de l'équipe leadership sur la Politique en matière de télétravail et la stratégie de déploiement (disponible dans la Boîte à outils des gestionnaires).

Cette étape permet de se familiariser avec la politique et les étapes d'implantation du télétravail dans les directions.

La séquence de déploiement, la Politique en matière de télétravail ainsi qu'un résumé de celle-ci se trouvent également sur Le SPOT (section Vie professionnelle / Documents de référence).

**ÉTAPE 2** – Entamer une réflexion par secteur sur les possibilités de télétravail ou l'optimisation de cette pratique.

- ✓ Prendre connaissance de la politique.
- ✓ Prendre un temps de réflexion sur les éléments suivants :
  - Est-ce que le télétravail est possible dans mes secteurs? Pour quels titres d'emplois?
  - Quelles sont les tâches qui pourraient s'effectuer à distance de façon occasionnelle, à temps partiel ou à temps plein?
  - Est-ce que des mesures de réaménagement du travail pourraient permettre de rendre plus accessible le télétravail dans mon équipe si elle le souhaite?
  - Quelle est ma position quant au télétravail, quelle est mon expérience personnelle et quels sont mes biais?
  - Selon l'expérience vécue, quels sont à mon avis les impacts positifs et négatifs du télétravail?
  - Quelles mesures pourraient être mises en place pour atténuer les impacts négatifs du télétravail tout en bénéficiant de ses avantages?

**ÉTAPE 3** – Consulter les membres de mon équipe afin de cibler les besoins individuels et de groupe.

- ✓ Consulter les membres de mon équipe afin de connaître leurs besoins en matière d'implantation et d'optimisation de télétravail. Recueillir les préoccupations s'il y a lieu.
  - Quelle est selon vous, la forme de télétravail la plus adaptée pour notre secteur?
  - Qu'est-ce qui a bien fonctionné et qui a moins bien fonctionné dans les derniers mois?
  - Quelles sont les conditions de succès?
  - Quelle est la valeur ajoutée de venir au bureau?
- ✓ Tenir un échange en équipe, par exemple en scrum, afin d'explorer comment la pratique du télétravail pourrait évoluer dans l'équipe.
  - Est-ce qu'une réorganisation du travail pourrait rendre cette pratique plus optimale? Comment les tâches peuvent-elles être organisées afin que la présence au bureau soit à valeur ajoutée?
  - Comment pouvons-nous maintenir un esprit d'équipe?
  - Quelles sont les conditions de succès au bon fonctionnement de cette modalité de travail dans notre équipe?

**ÉTAPE 4** – Échanger en comité de gestion (ou autre rencontre à prévoir) quant à l'accès équitable du télétravail ainsi que les pratiques de gestion à adopter pour développer une culture favorable au télétravail.

- ✓ Accompagné du partenaire d'affaires, définir des modalités spécifiques de la pratique de télétravail au sein de la direction.

**ÉTAPE 5** – Suivre la formation *Gestion efficace des équipes à distance* destinée aux gestionnaires disponible sur L'ENA afin de parfaire ses compétences selon les meilleures pratiques de gestion à distance.

**ÉTAPE 6** – Déployer le télétravail au sein de son secteur.

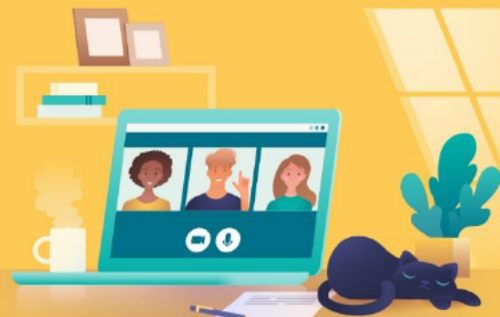
- ✓ Annoncer aux équipes l'adoption de la Politique en matière de télétravail.
- ✓ Présenter les modalités définies pour la direction.
- ✓ Définir le fonctionnement au sein de l'équipe et aborder les préoccupations.

**ÉTAPE 7** – Formaliser les modalités de télétravail pour les intervenants actuellement en télétravail et traiter les nouvelles demandes.

- ✓ Chaque intervenant en télétravail doit compléter le formulaire *Demande de télétravail et d'engagement* dans le Portail RH. Pour les situations particulières, une entente demeure nécessaire.
- ✓ Rencontrer l'intervenant afin d'établir les modalités encadrant son télétravail.
- ✓ Référer l'intervenant aux ressources disponibles sur Le SPOT quant aux bonnes pratiques de télétravail.

# Guide d'aide à l'interprétation des critères d'admissibilité

## Politique en matière de télétravail



Des critères d'admissibilité ont été élaborés afin d'assurer un accès équitable et cohérent au télétravail au sein du CHU de Québec-Université Laval (CHU). Toutefois, comme mentionné dans la politique, l'octroi du télétravail est un privilège et demeure un droit de gestion. Il revient donc au gestionnaire d'appliquer ces critères selon la réalité de son secteur et de la connaissance de son équipe.

Le présent outil est donc un guide quant aux différentes questions à se poser afin d'interpréter ces critères en cohérence avec la politique en matière de télétravail et ses grands objectifs.

### Critères d'admissibilité

| Caractéristiques individuelles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Caractéristiques liées au poste                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Caractéristiques liées à l'environnement de télétravail                                                                                                                                                                                                                                                           | Caractéristiques propres au service                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Niveau d'autonomie</li><li><input type="checkbox"/> Rigueur au travail</li><li><input type="checkbox"/> Rendement au travail</li><li><input type="checkbox"/> Besoins physiques spécifiques</li><li><input type="checkbox"/> Habilités de communication</li><li><input type="checkbox"/> Compréhension de son rôle et de ses responsabilités</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Tâches pouvant être effectuées en télétravail</li><li><input type="checkbox"/> Applications nécessaires fonctionnelles à distance</li><li><input type="checkbox"/> La nature du travail permet au gestionnaire d'évaluer les résultats ou l'atteinte des objectifs à distance.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Lieu de télétravail adéquat répondant aux normes de l'organisation</li><li><input type="checkbox"/> Équipement de télétravail nécessaire en sa disposition</li><li><input type="checkbox"/> Accès à une connexion internet haute vitesse</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Le télétravail n'engendre pas une charge de travail supplémentaire pour les collègues de travail</li><li><input type="checkbox"/> Aucun impact sur la qualité et l'accessibilité des services offerts</li></ul> |

### Définition et pistes de réflexion par critère

#### CARACTÉRISTIQUES INDIVIDUELLES

- **Niveau d'autonomie**

Démontre, par ses décisions, ses collaborations, la qualité de son travail et les résultats atteints, une capacité à accomplir efficacement ses tâches et responsabilités. Fait preuve d'initiative quant à l'utilisation des ressources en sa disposition pour se développer.

- Est-ce que l'intervenant est en mesure de solliciter son gestionnaire ou ses collègues à distance afin de poser des questions permettant de mener à bien son travail et en tirer de nouveaux apprentissages?
- De quel accompagnement ou outil a-t-il besoin pour développer son niveau d'autonomie?
- Est-ce possible d'adapter la modalité de télétravail à ce niveau d'autonomie?

- **Rigueur au travail**

Fait preuve de professionnalisme, vise à fournir une prestation de travail adéquate et saisit les opportunités d'apprentissage afin de se développer.

- Est-ce que l'intervenant inspire confiance quant à l'accomplissement de ses tâches et responsabilités?
- Est-ce que l'intervenant est ponctuel, efficace, proactif et consciencieux?
- Quelles sont les conditions de succès à explorer avec l'intervenant afin qu'il fasse preuve de rigueur et soit en mesure de bénéficier du télétravail?

- **Rendement au travail**

Répond aux attentes quant aux différentes dimensions de sa prestation de travail (qualité du travail, volume, autonomie, travail d'équipe, innovation, etc.)

- Est-ce que le rendement au travail de l'intervenant répond aux attentes?
- Est-ce que des objectifs clairs lui ont été présentés?
- Est-ce que les résultats attendus lui ont été communiqués?
- De quel accompagnement l'intervenant a-t-il besoin pour répondre aux attentes de rendement dans un contexte de télétravail?

- **Besoins physiques spécifiques**

Possède l'équipement, le matériel et les outils nécessaires pour effectuer son travail à distance selon les normes de l'organisation entre autres en ce qui a trait à sa santé et sécurité.

- Est-ce que l'intervenant a des besoins physiques spécifiques pouvant être répondus uniquement par sa présence au bureau? (Exemple : un intervenant qui aurait besoin d'un bureau ou d'une chaise adaptée)

- **Habiletés de communication**

Communique clairement et directement les idées et les informations à ses interlocuteurs. Utilise adéquatement les communications écrites et verbales ainsi que les outils de collaboration à distance.

- Est-ce que l'intervenant est en mesure d'évaluer le niveau d'information à transmettre à ses collaborateurs et adapter son style de communication?
- Est-ce que l'intervenant rédige des communications empreintes de civilité numérique?
- De quel outil, de quelle formation ou de quel type de mesure de soutien l'intervenant a-t-il besoin afin de bénéficier du télétravail?

- **Compréhension de son rôle et de ses responsabilités**

Possède un niveau de connaissances au plan technique et pratique, les connaissances professionnelles et les compétences techniques essentielles pour effectuer ses tâches à distance.

- Est-ce que l'intervenant est suffisamment intégré dans son service quant à la compréhension de son rôle, mais également auprès de ses collègues et collaborateurs pour être en mesure d'effectuer ses tâches à distance de façon efficace?
- Est-ce que l'intervenant connaît bien les attentes à son égard quant à sa contribution individuelle?
- L'intervenant est-il en mesure de cibler les collaborateurs clés dans son environnement de travail?
- De quel accompagnement l'intervenant a-t-il besoin pour mieux s'approprier les bonnes pratiques, les méthodes de travail et la compréhension de son rôle?

## CARACTÉRISTIQUES LIÉES AU POSTE

- **Tâches pouvant être effectuées en télétravail**

Est en mesure d'effectuer ses tâches en partie ou en totalité à distance tout en assurant une prestation de travail équivalente à celle en présentiel.

- Quelle est la proportion des tâches pouvant être effectuées à distance?
- Quelle forme de télétravail est la plus adaptée dans ce contexte?
- Est-ce que le télétravail peut être autorisé occasionnellement pour effectuer certaines tâches? (Exemple : suivre des formations à distance)
- Comment les tâches peuvent-elles être organisées afin de bénéficier des avantages du télétravail tout en limitant ses effets négatifs?

- **Applications nécessaires fonctionnelles à distance**

A accès aux outils de travail et applications dont il a besoin pour accomplir ses tâches à distance. Cet élément peut être validé auprès de la direction des ressources informationnelles en effectuant une demande sur le Portail DRI.

- Est-ce que les outils et applications nécessaires à l'intervenant sont fonctionnelles à distance? (Exemple : Logibec, Citrix, etc.)
- Est-ce possible d'adapter l'organisation du travail ou la modalité de télétravail afin de permettre à l'intervenant de bénéficier du télétravail?
- Est-ce que des actions peuvent être prises afin que tous les outils et les applications puissent être accessibles et efficaces à distance?

- **La nature du travail permet au gestionnaire d'évaluer les résultats ou l'atteinte des objectifs à distance**

Accomplit une prestation de travail pouvant être appréciée par l'atteinte d'objectifs et de résultats par le gestionnaire.

- Est-il possible d'apprécier la prestation de travail de l'intervenant selon l'atteinte de résultats?
- Comment la prestation de travail pourrait-elle être appréciée autrement afin de permettre à l'intervenant de bénéficier du télétravail?

## CARACTÉRISTIQUES LIÉES À L'ENVIRONNEMENT DE TÉLÉTRAVAIL

- **Lieu de télétravail répondant aux normes de l'organisation**

Bénéficie d'un lieu de télétravail exempt de risques pour sa santé et sécurité. Exerce ses tâches dans un lieu permettant de respecter le niveau de confidentialité requise selon sa fonction ainsi que la sécurité des données.

- Est-ce que l'intervenant confirme que son lieu de télétravail est exempt de risques pour santé et sa sécurité selon les normes de l'organisation?
- Est-ce que le lieu de télétravail permet de conserver le niveau d'intimité nécessaire à l'exercice de ses fonctions? ( Exemple : professionnel de la santé en entretien auprès d'un usager)
- Est-ce que les documents et outils de travail sont rangés afin de respecter la confidentialité des données?
- Est-ce que l'ordinateur utilisé peut être utilisé par d'autres membres de la famille ne travaillant pas pour l'organisation? Si c'est le cas, quelles sont les mesures prises pour s'assurer du respect de la confidentialité des données?

- **Équipement de télétravail nécessaire en sa disposition**

Possède l'équipement personnel ou professionnel nécessaire afin d'assurer un télétravail sécuritaire selon les bonnes pratiques relatives à l'ergonomie. A accès à l'équipement et aux périphériques essentiels à l'accomplissement de ses tâches de manière efficace.

- Est-ce que l'intervenant a un ordinateur, une chaise ajustée et un bureau afin de respecter les normes d'ergonomie?
- Est-ce que l'intervenant a les périphériques nécessaires pour être efficaces à distance? (Exemple : utilisation d'un deuxième écran)

- **Accès à une connexion internet haute vitesse**

Possède une connexion internet haute vitesse lui permettant d'effectuer son travail de façon aussi efficace qu'en présentiel.

- Est-ce que l'intervenant confirme qu'il a accès à l'internet haute vitesse et est en mesure d'effectuer ses tâches de manière aussi efficace qu'en présentiel?

## **CARACTÉRISTIQUES PROPRES AU SERVICE**

- **Le télétravail n'engendre pas une charge de travail supplémentaire pour les collègues de travail**

Est en mesure d'effectuer sa prestation de travail habituelle sans exiger le soutien supplémentaire de ses collègues de travail.

- Est-ce que la présence en télétravail d'un ou plusieurs intervenants engendre une charge supplémentaire aux intervenants qui travaillent en présentiel? (Exemple : ajout de certaines tâches pouvant être effectuées en présentiel uniquement telles que l'accueil des usagers ou l'impression de documents)
- Est-ce qu'une réorganisation du travail peut permettre à l'intervenant et ses collègues de travail de bénéficier du télétravail tout en ayant une charge de travail équitable?
- Comment puis-je impliquer mon équipe dans la réflexion quant à l'organisation du travail et la charge de télétravail équitable pour permettre l'accès au télétravail?

- **Aucun impact sur la qualité et l'accessibilité des services offerts**

Effectue son travail selon les standards de qualité attendue et selon les normes spécifiques à sa fonction.

- Est-ce que les tâches effectuées en télétravail permettent d'offrir le même niveau de qualité et d'accessibilité des services au client?
- Est-ce qu'une forme de télétravail doit être préconisée afin d'assurer la qualité et l'accessibilité des services offerts?
- Comment l'organisation du travail peut être adaptée afin de permettre l'accès au télétravail tout en maintenant le même niveau de qualité et d'accessibilité des services offerts au client? (Exemple : grouper les tâches nécessitant des outils de travail au bureau lors de journées fixes)
- Quelles pratiques sont à développer afin de permettre l'accès au télétravail tout en maintenant le même niveau de qualité et d'accessibilité des services offerts au client? (Exemple : communiquer par Teams plutôt que par téléphone)
- Est-ce que des outils sont nécessaires pour permettre l'accès au télétravail tout en maintenant le même niveau de qualité et d'accessibilité des services offerts au client?

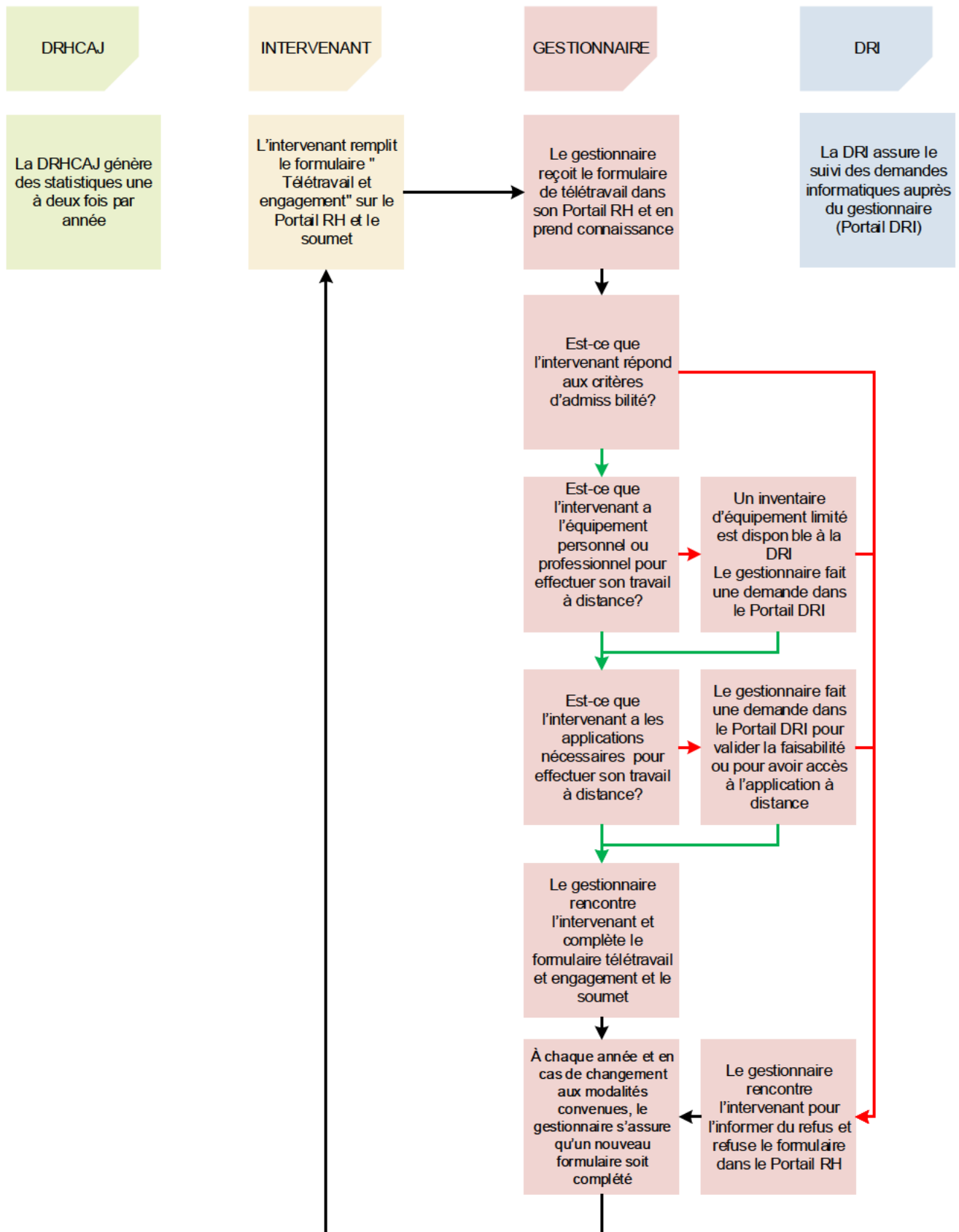
# AIDE-MÉMOIRE des éléments à aborder AVEC l'INTERVENANT à la suite de sa demande de télétravail



| Suivant la réception du formulaire :                                                                                                                                                                                                                | OUI                      | NON                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Valider la compréhension de l'intervenant des prédispositions nécessaires au bon déroulement du télétravail.                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Valider les outils et les équipements nécessaires au télétravail avec l'intervenant (applications, internet haute vitesse, matériel et périphériques informatique).                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Approfondir les besoins de l'intervenant quant à la forme de télétravail souhaitée.                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Valider si l'intervenant a des questions sur les politiques citées dans le formulaire (Politique de confidentialité et de gestion des dossiers usagers, Politique de sécurité informationnelle, Code d'éthique de l'organisation) et les outils. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Valider si le lieu de télétravail souhaité répond aux normes de l'organisation (sécurité, confidentialité, efficacité).                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Revenir à l'intervenant sur l'analyse des critères d'admissibilité* au télétravail.<br>*Consulter le Guide d'aide à l'interprétation des critères d'admissibilité.<br><br>Si refus, passer à l'étape 9.                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Convenir des modalités de télétravail (forme, lieu, horaire, etc.).                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Cibler les conditions de succès au télétravail.                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Remplir et approuver le formulaire.<br><br>OU<br><br>Refuser le formulaire et sélectionner le motif de refus.                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Rappeler à l'intervenant que le formulaire doit être renouvelé annuellement.                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

# Annexe 1

## Processus d'engagement de télétravail



### Légende de couleurs

Vert = la réponse est oui

Rouge = la réponse est non

Noir = prochaine étape