



Lignes directrices en matière de télétravail pour les employés du Centre administratif du CSSDM

Dernière mise à jour : le 22 août 2024

Préambule

La Direction générale du CSSDM souhaite modifier les lignes directrices encadrant le télétravail des employés du Centre administratif. Une première version de ces lignes directrices avait vu le jour en 2019 dans le cadre du projet institutionnel de délocalisation et de transformation des espaces de travail.

Dès lors, plusieurs vagues de consultations auprès des personnes visées par ce projet avaient été réalisées. Un comité *ad hoc* composé des directions et directions adjointes des différents services avait été mis sur pied avec comme objectif de discuter, entre autres, des conditions gagnantes et des préoccupations en lien avec le télétravail. Les employés furent par la suite invités à participer à une ronde de comités consultatifs. Une fois ces deux vagues de consultations terminées, un comité de travail composé de membres du personnel de soutien, de professionnels et de cadres avait été formé dans le but de discuter du contenu de ces lignes directrices.

Les consignes sanitaires mises en place par le gouvernement du Québec en vue de prévenir et de limiter la propagation de la COVID-19 sont finalement venues accélérer les choses. C'est en tenant compte de l'importance du télétravail dans la vie des employés du Centre administratif que la Direction générale a pris la décision de revoir les lignes directrices afin de les adapter à la nouvelle réalité.

Le présent document a comme objectif général d'orienter et d'informer les employés des différents services en matière de télétravail. Ces lignes ont aussi pour but d'établir les principes généraux quant aux pratiques de télétravail au sein du Centre administratif.

1. Objectifs et mise en œuvre

La transformation des espaces de travail vers un milieu de travail axé sur les activités va de pair avec la volonté de la Direction générale d'instaurer plus largement le télétravail comme mode de travail au sein de ses services. Le comité de travail Flexibili-T a identifié de nombreux avantages, également reconnus par les experts¹, relatifs à l'implantation officielle du télétravail dans la vie organisationnelle du Centre administratif, notamment :

- La diminution du temps de déplacement ;
- Une meilleure conciliation vie professionnelle et vie personnelle ;
- Une plus grande flexibilité ;
- L'optimisation du temps de travail ;

¹ Tanguay, G. A. et Lachapelle, U., *Impacts potentiels du télétravail sur les comportements en transport, la santé et les heures travaillées au Québec*, Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations (CIRANO), mars 2018.

- Une diminution du stress des employés ; et
- La valorisation et la reconnaissance du personnel.

Avec l'expérience acquise au cours des derniers mois nous pouvons ajouter de nouveaux avantages à cette liste, soit :

- Un attrait important pour le recrutement ;
- Une meilleure rétention des employés à court et long terme ; et
- Une meilleure gestion de nos espaces locatifs.

Les présentes lignes directrices ont pour objectif principal d'orienter et d'informer les employés sur la mise en œuvre des pratiques de télétravail dans les activités du Centre administratif. Il s'agit d'un guide établissant les principes généraux devant encadrer l'organisation du télétravail par les gestionnaires de chacun des services. Ce sont les gestionnaires qui sont responsables et chargés de mettre en œuvre les présentes lignes directrices ainsi que d'en contrôler l'application.

2. Définitions

Cette section regroupe les définitions de certains termes utilisés dans le présent document.

Télétravail : Régime de travail souple en vertu duquel un employé est autorisé à exécuter une partie ou la totalité de sa prestation de travail à l'extérieur du lieu de travail désigné par son employeur à l'aide des technologies de télécommunication.

Télétravailleur : Employé qui effectue du télétravail.

Lieu de travail désigné : Lieu de travail habituel désigné par l'employeur.

Lieu de télétravail : Lieu autre que le lieu de travail désigné par l'employeur à partir duquel l'employé est autorisé à exécuter sa prestation de travail. Il s'agit habituellement de la résidence de l'employé ou de son domicile, à condition que ces derniers se situent sur le territoire québécois.

Télétravail « au besoin » : Situations de télétravail ponctuelles de durée variable ou servant à accomplir des tâches particulières.

Télétravail à temps partiel : Situations de télétravail suivant un horaire précis, récurrent et régulier.

3. Champ d'application et principes généraux

Les présentes lignes directrices visent l'ensemble des employés du Centre administratif du CSSDM. Au demeurant, elles sont applicables peu importe l'endroit à partir duquel le télétravailleur effectue sa prestation de travail.

La participation au télétravail est volontaire et ne constitue pas un droit, mais un privilège dont la décision relève du CSSDM. De la même façon qu'un employé ne peut être dans l'obligation d'effectuer sa prestation de travail en régime de télétravail, il n'est pas garanti que le privilège d'accomplir sa prestation de travail en télétravail lui soit accordé.

Dans certaines situations, le CSSDM se réserve d'emblée le droit d'exiger la présence des employés au lieu de travail désigné, et ce peu importe les postes concernés.

En effet, dans le but de promouvoir l'esprit d'équipe de même que le sentiment d'adhésion et de cohésion des employés envers le CSSDM, et ce nonobstant toute entente de télétravail entre l'employé et son supérieur immédiat, **le CSSDM exige au minimum deux (2) journées de travail par semaine en présentiel** au lieu de travail désigné pour tous les employés du Centre administratif.

En outre, l'intégration des nouveaux employés doit aussi être accomplie à partir du lieu de travail désigné. Sous réserve des consignes données par le supérieur immédiat, l'accueil et la formation d'un nouvel employé doivent ainsi se faire en présentiel.

Finalement, lorsque la présence d'un employé est requise au lieu de travail désigné, un gestionnaire du même service doit être présent physiquement.

4. Critères d'admissibilité

Pour être admissible au régime de télétravail, l'employé doit obtenir l'approbation de son supérieur immédiat. Ce dernier devra analyser la demande en fonction des principes généraux édictés par les lignes directrices ainsi que des critères d'admissibilité suivants :

- i. La nature de la prestation de travail à effectuer par l'employé doit être réalisable en télétravail d'un point de vue opérationnel (tenant compte du poste et des tâches à réaliser) et ;
- ii. Le télétravailleur doit être en mesure d'effectuer sa prestation de travail en respectant les mêmes attentes en termes de qualité et de quantité que s'il l'effectuait à partir du lieu de travail désigné ;
- iii. Le supérieur immédiat doit juger que la prestation de travail et le niveau d'autonomie du télétravailleur sont satisfaisants ;
- iv. Le télétravailleur et le supérieur immédiat doivent s'entendre sur les modalités du télétravail et signer l'entente de télétravail qui se trouve en annexe du présent document ; et
- v. Les répercussions et les considérations pratiques concernant le télétravailleur et ses collègues ont été abordées et sont comprises.

Chacune des parties peut mettre fin au régime de télétravail à n'importe quel moment suivant un préavis de 24 heures.

5. Responsabilités du gestionnaire et de l'employé

Les dispositions législatives et réglementaires ainsi que toutes politiques internes et conventions collectives du CSSDM continuent de s'appliquer au télétravailleur comme s'il effectuait sa prestation de travail à partir du lieu de travail désigné, sous réserve de toutes adaptations nécessaires.

Les responsabilités de l'employé et du gestionnaire demeurent sensiblement les mêmes que leur prestation de travail soit effectuée à partir du lieu de travail désigné ou à partir du lieu de télétravail. Considérant les spécificités du télétravail, il est néanmoins possible que certaines responsabilités de chaque partie soient modifiées en fonction du régime de travail applicable :

RESPONSABILITÉS DU GESTIONNAIRE	RESPONSABILITÉS DU TÉLÉTRAVAILLEUR
- Évaluer les postes pour lesquels la nature de la prestation de travail à effectuer est réalisable en télétravail d'un point de vue opérationnel ; - Promouvoir une gestion du rendement axée sur les résultats ; - Approuver les demandes de télétravail selon les principes généraux et les critères établis par les présentes lignes directrices ; et - Assurer un suivi et définir un mode d'évaluation de rendement conforme aux tâches du télétravailleur.	- Tenir informé son gestionnaire des tâches et du travail effectué et à effectuer ; - Fournir une prestation de travail de mêmes qualité et quantité que si elle était réalisée à partir du lieu de travail désigné ; - Continuer à communiquer et collaborer avec ses collègues ; - Être disponible suivant l'horaire de travail préalablement établi ; - Veiller à ce que le lieu de télétravail soit sain, sécuritaire et adapté aux tâches à effectuer ; - Veiller à choisir un environnement de télétravail exempt de toutes distractions nuisibles à sa prestation de travail ; - Aviser son gestionnaire et ses collègues en cas d'incapacité d'effectuer du télétravail (maladie ou autre) ; et

- | | |
|--|--|
| | - Aviser son gestionnaire de tout accident du travail qui se produit dans le cadre du télétravail. |
|--|--|

6. Processus d'approbation

L'employé qui désire effectuer du télétravail doit suivre le processus suivant :

- i. Lire les présentes lignes directrices ;
- ii. Prévoir une rencontre avec le supérieur immédiat pour faire la demande et convenir des modalités du télétravail ; et
- iii. Remplir l'entente de télétravail avec le supérieur immédiat dans l'éventualité où la demande de télétravail est acceptée.

7. Entente de télétravail

L'entente de télétravail entre l'employé et son supérieur immédiat n'octroie pas à l'employé un droit immuable d'effectuer sa prestation de travail en télétravail. Sous réserve des consignes sanitaires gouvernementales, le télétravail demeure en tout temps un privilège. L'entente de télétravail n'a pour objectif que de clarifier les modalités de télétravail convenues entre l'employé et son supérieur immédiat.

L'entente de télétravail à remplir se trouve en annexe du présent document.

Malgré une entente de télétravail, un gestionnaire peut rendre obligatoire la présence de l'employé au lieu de travail désigné.

8. Horaire de travail

La majorité des services du Centre administratif offre un soutien direct aux écoles. Ainsi, le télétravailleur ne peut décider unilatéralement de son horaire de travail malgré qu'il soit en télétravail.

En fonction du service et du corps d'emploi, il est possible néanmoins que le télétravailleur et son supérieur immédiat s'entendent sur une certaine flexibilité concernant l'horaire de travail, tout en respectant les exigences de disponibilité pour les écoles. À défaut d'une telle entente avec le supérieur immédiat, l'horaire de travail du télétravailleur demeure le même que lorsqu'il effectue sa prestation de travail à partir du lieu de travail désigné.

Quant au temps supplémentaire, le télétravailleur doit préalablement le faire autoriser par son supérieur immédiat que sa prestation de travail soit effectuée à partir du lieu de travail désigné ou d'un lieu de télétravail.

9. Moyens de communication

Pour que le télétravail soit une réussite, la communication et la collaboration sont des éléments indispensables. Le télétravailleur doit respecter les éléments suivants :

- En période de télétravail, le télétravailleur doit continuer à utiliser les mêmes canaux de communication que sur le lieu de travail désigné ;
- Le télétravailleur doit continuer d'être disponible via les outils de communication au même titre que sur le lieu de travail désigné ou selon l'horaire demandé par le gestionnaire ;
- Le télétravailleur doit continuer à ne pas compromettre les exigences en matière de langue officielle, à savoir le français ; et
- Le télétravailleur a la responsabilité d'informer ses collègues des périodes pendant lesquelles il effectue du télétravail selon les outils et les exigences du supérieur immédiat afin d'assurer l'efficacité de la collaboration en équipe.

10. Lieu et conditions de télétravail

Le lieu de télétravail autorisé est restreint au territoire québécois. L'employé ne peut pas effectuer du télétravail à partir d'un lieu qui se trouve en dehors du territoire du Québec. Pour des raisons exceptionnelles, la direction du Service des ressources humaines peut autoriser un employé à effectuer du télétravail à l'extérieur du Québec sur demande d'un gestionnaire. Par lieu de télétravail de l'employé, il faut comprendre que lieu se limite à son poste de travail. Il s'agit d'une pièce ou d'une section délimitée d'une pièce à partir de laquelle le télétravailleur effectue sa prestation de travail.

Quant aux conditions ambiantes, le télétravailleur doit s'assurer que son lieu de télétravail soit exempt de toute distraction nuisible à sa prestation de travail. Il doit ainsi veiller à ce que son lieu de télétravail bénéficie de conditions similaires à celles du lieu de travail désigné. Ce dernier doit, par exemple, s'assurer d'avoir accès à l'Internet haute vitesse (si nécessaire en fonction de la nature des tâches à effectuer) et à un poste de travail ergonomique (incluant une chaise et une table de travail avec un éclairage suffisant qui permet d'effectuer sa prestation de travail de façon convenable) respectant « la règle du 90 ° ». Pour plus d'informations sur l'ergonomie d'un poste de travail, l'employé peut consulter la section [Ajustement d'un poste de travail informatisé](#) disponible sur l'Intranet du CSSDM.

Le lieu de télétravail doit également être de nature à préserver la confidentialité des informations en lien avec la prestation de travail de l'employé. Les lieux publics, tels que : les cafés, les bibliothèques ou autres endroits accessibles au public, ne sont pas susceptibles d'assurer la confidentialité de telles informations.

11. Procédure en cas d'accident du travail

Dans l'exercice de ses fonctions, et sous réserve de certaines exceptions, l'employé qui exécute sa prestation de travail depuis un lieu de télétravail demeure soumis aux mêmes dispositions législatives et réglementaires que s'il effectuait sa prestation de travail à partir du lieu de travail désigné.

Conséquemment, le télétravailleur qui, dans l'exercice de ses fonctions, est victime d'un accident du travail à son poste de télétravail doit respecter les consignes suivantes :

- i. Aviser son supérieur immédiat ou à défaut, un autre représentant de l'employeur. En cas d'incapacité de le faire au moment de l'accident, il doit l'aviser dès que possible ;
- ii. Remplir le formulaire [Déclaration et analyse d'un événement accidentel \(T075\)](#) disponible sur l'Intranet du CSSDM ;
- iii. Fournir à son supérieur immédiat et à tout représentant de l'employeur les renseignements requis dans le cadre de l'enquête ;
- iv. Aviser au préalable son supérieur immédiat s'il doit quitter le lieu de télétravail pour consulter un professionnel de la santé.

Pour plus d'informations, l'employé peut se référer à la [Procédure à suivre par l'employé\(e\) en cas d'accident de travail](#) disponible sur l'Intranet du CSSDM.

12. Équipement et matériel

Le télétravailleur doit utiliser l'ordinateur portable que le CSSDM met à sa disposition pour fournir sa prestation de travail à partir du lieu de télétravail. Il se doit également d'utiliser le réseau virtuel privé (le « RVP », nommé « VPN » en anglais) et les outils de télécommunication intégrés mis à sa disposition par le CSSDM.

Tout autre équipement que l'employé juge nécessaire à sa prestation de travail à partir d'un lieu de télétravail relève de sa responsabilité. Considérant que le télétravail n'est pas obligatoire, il appartient au télétravailleur d'assumer les coûts engendrés par le télétravail, tels que les frais reliés à l'Internet haute vitesse, à l'électricité ou encore au mobilier.

Dans l'éventualité où le CSSDM serait en mesure de fournir davantage d'équipement à l'employé, ce dernier devra se conformer à la *Procédure de prêt de matériel* disponible sur l'Intranet du CSSDM.

Pour ce qui a trait à l'équipement pour besoins spécifiques ou aux fournitures de bureau, le télétravailleur doit respecter la procédure habituelle afin d'en faire la demande.

Par ailleurs, le télétravailleur a la responsabilité de faire les vérifications nécessaires auprès de sa compagnie d'assurance afin de vérifier s'il doit modifier sa police d'assurance en raison de sa prestation de travail à partir de sa résidence ou de son domicile.

13. Confidentialité des informations

Considérant que l'employé qui effectue sa prestation de travail à partir d'un lieu de télétravail demeure soumis à la législation et réglementation applicable en droit du travail, ce dernier conserve les mêmes obligations en matière de renseignements personnels ou d'informations confidentielles. À titre d'exemple, le télétravailleur doit continuer, au même titre que sur le lieu de travail désigné, de se comporter en adéquation avec le *Code de conduite des employés* du CSSDM (ci-après le « **Code de conduite** »). Le *Code de conduite* prévoit les obligations suivantes en matière de renseignements personnels et d'informations confidentielles :

« Travailler au sein de la CSDM, c'est être en contact constant avec des informations provenant de sources variées. C'est aussi être en contact avec des professionnels venant de différents milieux de travail. Plusieurs lois et règlements encadrent la communication et la production d'informations personnelles ou de données confidentielles, y compris les photos des élèves. Dans ces conditions, il faut porter une attention particulière aux informations concernant, par exemple, le dossier particulier d'un élève ou aux informations privilégiées accessibles dans le cadre de ses fonctions.

En ce sens, certains membres du personnel de la CSDM, comme les psychoéducateurs, les psychologues, les avocats, et les autres membres d'un ordre professionnel, sont tenus de respecter certaines règles strictes en matière de confidentialité et de secret professionnel. Mais la protection de ces informations concerne tous les employés, même ceux ne faisant pas partie d'un ordre professionnel. En effet, au-delà de ces obligations déontologiques, la protection des informations confidentielles auxquelles les employés ont accès dans le cadre de leur travail est régie par la Loi sur la protection des renseignements personnels. Les articles 59 et 62 stipulent que seules les personnes pour qui cela est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions peuvent avoir accès aux renseignements personnels, et sauf exception, ces renseignements personnels ne peuvent pas être communiqués à des tiers sans le consentement de la personne concernée.

Il incombe donc à tous les employés de respecter la confidentialité des renseignements personnels et des données confidentielles, et de faire preuve de retenue autant en ce qui concerne certains dossiers d'élèves qu'en ce qui a trait à d'autres employés, par exemple en évitant de rapporter des propos les concernant (que ce soit en privé, en public ou dans le cyberspace). Ces pratiques sont à éviter, puisqu'elles peuvent porter inutilement préjudice à ces personnes et avoir un effet négatif sur le climat de travail.

Certains propos doivent donc être tenus secrets, des dossiers doivent être gardés sous clé et les commentaires sur les difficultés ou tout autre renseignement personnel d'un élève ou d'un collègue de travail doivent être divulgués et communiqués à d'autres uniquement si cela est nécessaire dans l'exercice de votre

fonction. Dans ce cas, cela doit se faire à l'endroit et au moment appropriés, et ce, toujours de façon respectueuse.

Afin d'assurer une protection maximale des renseignements personnels et confidentiels, vous pouvez répondre aux questions suivantes :

- Est-ce que l'information que je communique ou la façon dont je la communique :
 - Peut compromettre la confidentialité ?
 - Peut compromettre la sécurité des élèves, des membres du personnel ou du réseau informatique ?
 - Peut porter inutilement préjudice aux personnes concernées, à mon école ou à la CSDM (devoir de loyauté) ?
 - Est conforme aux obligations énoncées dans mon code de déontologie ?
 - Est conforme aux meilleures pratiques pour assurer la confidentialité ?
 - Est autorisée par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ? ».

14. Entrée en vigueur et modification

L'entrée en vigueur de la présente version des lignes directrices est le 22 août 2024. Dans l'intervalle, la version antérieure demeure effective.

Le CSSDM se réserve le droit de les modifier ou de les abroger à tout moment.

ANNEXE « A »

Entente de télétravail

I. Identification de l'employé

Nom : _____

Service : _____

Bureau : _____

Corps d'emploi : _____

II. Type de télétravail faisant l'objet de la demande

a) Télétravail à temps partiel :

Je demande d'effectuer du télétravail selon l'horaire suivant :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Avant-midi					
Après-midi					

Dans le cas où le télétravail est accordé par rotation, inscrire la fréquence ici :

--

b) Télétravail « au besoin » :

Les demandes de télétravail « au besoin » incluant les tâches à accomplir peuvent être effectuées par courriel, mais le télétravailleur et le supérieur immédiat doivent s'entendre sur le délai à respecter entre la journée en question et la demande : _____

III. Lieu habituel de télétravail

Adresse : _____

Ville : _____

Code Postal : _____

Numéro de poste : _____

IV. Heures de disponibilité

Le télétravailleur s'engage à être disponible pendant la période suivante :

- Heure de début : _____
- Heure de fin : _____
- Période(s) de pause : _____
- Période de dîner : _____

V. Tâches à accomplir dans le cadre du télétravail à temps partiel

De façon générale, le télétravailleur s'engage à accomplir les tâches suivantes dans le cadre du télétravail à temps partiel :

--

De façon spécifique, les tâches à accomplir dans le cadre du télétravail à temps partiel doivent être consignées par le télétravailleur dans son calendrier Outlook et ce dernier doit pouvoir être consulté par son supérieur immédiat en tout temps.

VI. Engagement et responsabilités du télétravailleur

Je déclare avoir pris connaissance des lignes directrices en matière de télétravail du CSSDM et je m'engage à respecter les différentes modalités et responsabilités énoncées, dont celle de m'informer auprès de ma compagnie d'assurance pour vérifier si je dois modifier ma police d'assurance.

Signature de l'employé : _____

Date : _____

VII. Autorisation du supérieur immédiat

J'autorise le télétravail selon les modalités prévues dans la présente entente.

Nom du supérieur immédiat : _____

Signature du supérieur immédiat : _____

Date : _____