



**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

Politique ministérielle en matière de télétravail

Mars 2022

La présente politique ministérielle est inspirée et s'inscrit dans le respect de la politique-cadre en matière de télétravail pour le personnel de la fonction publique québécoise. Elle est aussi le résultat de la consultation de gestionnaires du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Cette politique annule et remplace la *Directive ministérielle balisant le travail à domicile lors de circonstances exceptionnelles (2018)*.

Édition

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document est destiné au personnel du ministère et est disponible en version électronique dans l'intranet ministériel.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Pour faciliter la lecture, le mot gestionnaire est utilisé tout au long du texte et il réfère au supérieur immédiat cadre.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable du MSSS. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

Table des matières

| | |
|--|---|
| 1. INTRODUCTION | 1 |
| 2. OBJET | 2 |
| 3. CHAMP D'APPLICATION | 3 |
| 4. DÉFINITIONS | 3 |
| <input type="checkbox"/> Télétravail | 3 |
| <input type="checkbox"/> Télétravailleuse ou télétravailleur | 3 |
| <input type="checkbox"/> Lieu de télétravail | 3 |
| <input type="checkbox"/> Circonstances ponctuelles | 3 |
| <input type="checkbox"/> Circonstances particulières | 3 |
| <input type="checkbox"/> Circonstances exceptionnelles | 4 |
| <input type="checkbox"/> Sous-ministre | 4 |
| 5. EXCLUSION | 4 |
| 6. PRINCIPES DIRECTEURS | 4 |
| Encadrement : | 4 |
| Volontariat : | 5 |
| Processus et modalités : | 5 |
| Annulation, suspension, obligation ou fin du télétravail : | 5 |
| 7. RESPONSABILITÉS DE L'EMPLOYEUR | 6 |
| Mise en place du télétravail | 6 |
| Équipement et accès aux infrastructures technologiques | 6 |
| Santé et sécurité | 6 |
| Sécurité et confidentialité de l'information | 7 |
| Approbation et diffusion de la présente politique | 7 |
| 8. RESPONSABILITÉS DE L'EMPLOYÉE OU EMPLOYÉ | 7 |
| Prestation | 7 |
| Santé et sécurité | 8 |
| Sécurité et confidentialité de l'information | 8 |
| Équipement et accès aux infrastructures technologiques | 8 |
| 9. SUIVI DE LA POLITIQUE MINISTÉRIELLE | 9 |
| 10. ENTRÉE EN VIGUEUR | 9 |

1. INTRODUCTION

À la suite de l'expérience des projets pilotes ministériels et du télétravail obligatoire en temps de pandémie, la fonction publique a désigné le télétravail comme un mode d'organisation du travail à privilégier de façon hybride, c'est-à-dire en alternance avec la tenue d'activités professionnelles dans le milieu de travail.

Dans ce contexte, au MSSS, les éléments suivants continuent de s'appliquer :

- le maintien des conditions de travail, notamment : l'horaire de travail, les régimes d'horaire variable et les modalités relatives à l'autorisation des heures supplémentaires doivent continuer à s'appliquer dans les mêmes conditions;
- la responsabilité de l'employeur de définir l'organisation du travail, de préciser les résultats attendus, d'apprécier la performance du personnel et de favoriser les pratiques de rétroaction;
- la responsabilité de l'employeur de fournir à la télétravailleuse ou au télétravailleur l'équipement et les accès aux infrastructures technologiques dont ce dernier a besoin et de l'informer du matériel mis à sa disposition et des ressources offertes pour le soutien technique;
- la responsabilité de l'employeur et de l'employée ou de l'employé d'adapter, s'il y a lieu, la pratique du télétravail, notamment l'ajustement avec le mode présentiel;
- l'assujettissement aux lois, règlements, directives, régimes, politiques et autres règles en vigueur dans la fonction publique ainsi qu'au MSSS;
- le respect des règles en vigueur et des obligations de l'employeur et de l'employée ou de l'employé, notamment celles que comportent les documents suivants :
 - *Charte des droits et libertés de la personne*;
 - *Code civil du Québec*;
 - *Loi sur la fonction publique*;
 - *Loi sur la santé et la sécurité du travail*;
 - *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles*;
 - *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
 - *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*;
 - *Directive sur l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique*;
 - *Plan de délégation de pouvoirs en gestion des ressources humaines*;
 - *Politique et le Cadre de gestion ministériels de la sécurité de l'information*;
 - *Directive ministérielle sur l'utilisation des équipements informatiques du ministère de la Santé et des Services sociaux (2021)*;
 - *Politique ministérielle sur la sécurité de l'information (MSSS-POL02) (2016)*;
 - *Politique ministérielle de gestion des documents administratifs (2010)*;

- *Directive sur les frais remboursables lors d'un déplacement et autres frais inhérents (2021);*
 - *Directive sur la destruction des documents renfermant des renseignements personnels (2013);*
 - *Directive sur l'utilisation éthique des technologies de l'information (MSSS-DIR02) (2016);*
 - *Directive concernant la réclamation des heures supplémentaires;*
 - *Régime ministériel d'horaire variable;*
 - *Politique ministérielle en matière d'alcool et de drogues (2018);*
 - *Politique en matière de prévention et de règlement des situations de conflits et de harcèlement psychologique (2019);*
 - *Politique concernant la prévention, la promotion et les pratiques organisationnelles favorables à la santé et au mieux-être des personnes au travail (2019).*
- La possibilité d'accéder à de la formation, notamment adaptée aux besoins des personnes en télétravail.
 - L'accès aux services du programme d'aide aux employés (PAE).

2. OBJET

La politique ministérielle en matière de télétravail vise à fournir aux employées et employés l'encadrement nécessaire pour profiter de façon pérenne des avantages de cette organisation du travail. Le télétravail représente une évolution du mode traditionnel de gestion du personnel. Il repose sur la confiance qui doit exister et se maintenir entre le personnel et les gestionnaires. Il s'inscrit dans la volonté du MSSS de contribuer à offrir au personnel les meilleures circonstances pour réaliser ses activités professionnelles et répondre aux enjeux d'attraction et de fidélisation, de santé des personnes et de mobilité durable.

La politique ministérielle a pour but de :

- Énoncer les règles d'application et les responsabilités de chacune et chacun des intervenants;
- Uniformiser les règles applicables à tout le personnel du MSSS;
- Contribuer à protéger :
 - la sécurité et la confidentialité des renseignements;
 - la santé et la sécurité physique et psychologique ainsi que l'intégrité physique;
 - l'image et la crédibilité du MSSS et de son personnel.

3. CHAMP D'APPLICATION

La politique ministérielle s'applique au personnel qui est nommé suivant la Loi sur la fonction publique (RLRQ chapitre F-3.1.1.) et au personnel en prêt de service du réseau de la Santé et des Services sociaux (RSSS).

4. DÉFINITIONS

Dans la politique ministérielle, à moins que le contexte n'indique un sens différent, voici ce que signifient certains termes récurrents :

➤ Télétravail

Forme d'organisation du travail qui consiste, pour l'employée ou employé, à effectuer sa prestation de travail en dehors des locaux de l'employeur, généralement à partir de son domicile, en utilisant les technologies de l'information et de la communication. Le télétravail peut s'effectuer sur une base régulière ou occasionnelle.

➤ Télétravailleuse ou télétravailleur

Employée ou employé qui effectue du télétravail.

➤ Lieu de télétravail

Endroit où la ou le sous-ministre autorise l'employée ou l'employé à exercer des fonctions normalement exécutées dans les locaux de l'employeur. Cet endroit doit être un environnement de travail sécuritaire qui permet une prestation de travail en mode hybride et propice au travail, tout en assurant la confidentialité et la sécurité de l'information gouvernementale.

Si requis, un changement de lieu, pour une durée significative, soit au moins 7 jours calendrier, peut être autorisé par la ou le sous-ministre.

Le télétravail à l'extérieur du Québec est interdit.

➤ Circonstances ponctuelles

Événement précis dans le temps qui commande la mise en place de mesures adaptées : par exemple une panne de courant ou une tempête. C'est la ou le sous-ministre qui détermine quelles sont ces circonstances.

➤ Circonstances particulières

Situation qui justifie la mise en place d'une modalité différente quant au nombre de jours de télétravail autorisé. C'est le Secrétariat du Conseil du trésor qui détermine quelles sont les circonstances particulières autorisées.

➤ Circonstances exceptionnelles

Événement d'une ampleur telle qu'il justifie la suspension de l'application de certaines dispositions de la politique-cadre. C'est le Secrétariat du Conseil du trésor qui détermine quelles sont ces circonstances.

➤ Sous-ministre

Sous-ministre ou encore la personne qui le représente, soit le supérieur immédiat cadre.

5. EXCLUSION

Les fonctions effectuées à l'extérieur des locaux de l'employeur ainsi que l'employé ou l'employée les exerçant (personnel itinérant, en déplacement au sens de la Directive sur les frais remboursables lors d'un déplacement et autres frais inhérents) ne sont pas visées par la présente politique ministérielle (inspecteur de conformité législative et réglementaire).

6. PRINCIPES DIRECTEURS

Voici les principes directeurs de la présente politique ministérielle.

Encadrement :

- Le télétravail est uniquement possible pour les emplois dont les attributions peuvent s'exercer dans ce mode et pour les personnes qui possèdent les aptitudes compatibles en ce sens.
- La gestion doit reposer sur la confiance et l'autonomie et se fait selon une approche par résultats.
- Le télétravail s'exerce en mode hybride, pour une période maximale de trois jours par semaine, une présence équivalente à deux jours par semaine étant obligatoire dans les locaux de l'employeur.
- Dans l'exercice du mode hybride, et dans un souci de développement et de mobilité durable, les journées entières sont privilégiées.
- La ou le sous-ministre peut, pour des circonstances particulières déterminées par le Secrétariat du Conseil du trésor, autoriser une prestation de télétravail supérieure à la période maximale de trois jours par semaine. Les demandes relatives à des circonstances particulières non déterminées doivent préalablement avoir été autorisées par le Secrétariat du Conseil du trésor.
- Il incombe à la fois à la ou le sous-ministre et à l'employée ou l'employé de veiller à ce que les besoins opérationnels de l'organisation soient satisfaits et que le télétravail n'ait pas d'effet négatif sur la productivité globale.

Volontariat :

- Le télétravail est une forme d'organisation du travail basée sur le volontariat. Une employée ou un employé ne peut être contraint de télétravailler, sauf lors d'une situation non prévue (circonstance ponctuelle) déterminée par la ou le sous-ministre.

Processus et modalités :

- Les modalités d'application du télétravail, soit le nombre de jours maximal, la période de référence et la planification, sont établies par la ou le sous-ministre, en fonction des paramètres de la présente politique ministérielle et des considérations propres à l'organisation du travail.
- L'employée ou l'employé qui accepte d'accomplir une partie de sa prestation en télétravail informe par écrit la ou le sous-ministre du lieu de télétravail et de son engagement à respecter la présente politique ministérielle.

Annulation, suspension, obligation ou fin du télétravail :

- Sous réserve d'un préavis raisonnable, une ou des journées de télétravail peuvent être annulées, en tout temps, par la ou le sous-ministre en réponse à des besoins propres à un secteur dont une présence physique est souhaitable.
- La ou le sous-ministre peut suspendre temporairement et sans délai la participation au télétravail pour assurer les besoins du service, que ce soit pour un ou pour plusieurs employés.
- La ou le sous-ministre peut autoriser une ou des journées de télétravail non prévues (circonstances ponctuelles).
- La ou le sous-ministre peut mettre fin à la participation au télétravail sous réserve d'un préavis écrit de 15 jours calendrier dans lequel il expose les motifs. Ceux-ci doivent avoir été énoncés à l'employée ou employé préalablement à l'envoi du préavis.
- L'employée ou employé peut suspendre sa participation au télétravail ou y mettre fin dans un délai de 15 jours calendrier. Le préavis n'est pas requis si la demande est justifiée par des circonstances sérieuses et hors de contrôle (incendie, inondation, violence conjugale ou familiale, etc.).
- Le Secrétariat du Conseil du trésor peut suspendre l'application de certaines dispositions de la politique-cadre en raison de circonstances exceptionnelles; ce qui peut toucher également la présente politique.

7. RESPONSABILITÉS DE L'EMPLOYEUR

Dans l'application de la présente politique ministérielle, la ou le sous-ministre a notamment les responsabilités suivantes :

Mise en place du télétravail

- Déterminer les emplois admissibles au télétravail selon, notamment, la compatibilité des fonctions, le niveau d'autonomie lié à l'emploi et la possibilité d'évaluer les résultats atteints.
- Encourager la pratique du mode hybride, notamment par la participation de l'équipe de gestion.
- Adapter les pratiques de gestion afin qu'elles favorisent l'autonomie, la confiance et l'évaluation de la performance, de même qu'un traitement équivalent de la prestation de travail, qu'elle soit effectuée à distance ou dans les locaux de l'employeur.
- Permettre la pratique du télétravail en fonction des paramètres de la présente politique ministérielle et des considérations propres à l'organisation du travail.
- S'assurer que la télétravailleuse ou le télétravailleur a pris connaissance de la présente politique ministérielle et qu'il y a accès en tout temps.

Équipement et accès aux infrastructures technologiques

- Fournir à la télétravailleuse ou au télétravailleur l'équipement et les accès aux infrastructures technologiques dont ce dernier a besoin et l'informer du matériel mis à sa disposition et des ressources responsables du soutien technique.

Santé et sécurité

- S'assurer que les conditions de réalisation du télétravail, les méthodes et les techniques utilisées favorisent la santé des personnes et la sécurité psychologique et qu'elles n'y portent pas atteinte.
- S'engager à obtenir le consentement par écrit de la télétravailleuse ou du télétravailleur avant d'avoir accès au domicile de ce dernier, notamment lors d'un événement qui occasionne ou qui aurait pu occasionner un accident de travail.
- S'assurer que l'employée ou l'employé a pris connaissance des normes de santé et de sécurité et d'ergonomie et favoriser sa participation à l'identification des risques, notamment ergonomiques et psychosociaux.
- Formuler des attentes à la télétravailleuse ou au télétravailleur en matière de conduites courtoises et respectueuses ainsi que de civilité numérique à appliquer dans les communications à distance.

Sécurité et confidentialité de l'information

- S'assurer que les tâches réalisées en télétravail ne compromettent pas la sécurité et la confidentialité de l'information.
- Analyser, s'il y a lieu, le risque lié au transport et à la conservation de documents papier et déterminer les mesures requises à appliquer.

Approbation et diffusion de la présente politique

Dans l'application de la politique ministérielle, les sous-ministres associés et adjoints ont notamment les responsabilités suivantes :

- S'assurer que les gestionnaires sous leur responsabilité connaissent et appliquent les dispositions énoncées dans cette politique.

Dans l'application de la politique ministérielle, la Direction générale adjointe des ressources humaines ministérielles et de la gestion contractuelle (DGARHMG) a notamment les responsabilités suivantes :

- Veiller à l'application de la politique et au respect des conditions de travail encadrant le télétravail.
- Conseiller et apporter son soutien à tous les acteurs du MSSS (autorités, gestionnaires, employés, etc.) quant à l'application et à l'interprétation de la politique.

Dans l'application de la politique ministérielle, les gestionnaires ont notamment les responsabilités suivantes :

- Faire connaître la politique dans leur unité administrative.
- Appliquer et veiller à l'application conforme de la politique au sein de leur unité administrative.

8. RESPONSABILITÉS DE L'EMPLOYÉE OU EMPLOYÉ

Dans l'application de la présente politique ministérielle, l'employée ou employé, à titre de télétravailleuse ou de télétravailleur, a notamment les responsabilités suivantes :

Prestation

- Recevoir l'autorisation d'effectuer du télétravail.
- Prendre connaissance et respecter les conditions de travail, les lois, les règles d'éthique et déontologiques des différents ordres professionnels, les directives, les régimes et les politiques en vigueur, de même que la présente politique ministérielle.
- Fournir une prestation de travail qui répond aux attentes de l'employeur.

- Prendre les mesures ou les moyens requis afin que ses conditions d'exercice lui permettent d'offrir une prestation de travail satisfaisante, notamment au moyen d'un environnement de travail adapté et sécuritaire et d'une connexion Internet suffisamment puissante.
- Maintenir une collaboration avec les collègues de travail afin d'atteindre les résultats souhaités par l'équipe et l'organisation.
- Participer activement à la vie de bureau par sa présence régulière.
- Être disponible dans un délai raisonnable, selon le contexte, pour assister à des réunions et à des rencontres dans les locaux de l'employeur.
- Être joignable dans un délai raisonnable par son employeur, selon son horaire de travail.
- Se soucier de préserver l'image et la crédibilité de la fonction publique et de son personnel, notamment lors de ses communications.

Santé et sécurité

- Par l'identification des risques ergonomiques et psychosociaux, prendre les mesures nécessaires afin d'avoir une aire de télétravail sécuritaire, et ce, afin de protéger sa santé et sa sécurité, tant physique que psychologique.
- Adopter des conduites courtoises et respectueuses ainsi que se conformer aux normes de civilité numérique dans toutes les communications entretenues à distance.

Sécurité et confidentialité de l'information

- Se conformer, en tout temps et en tous points, aux règles de sécurité de l'information, de confidentialité et de protection des renseignements personnels.
- Prendre les mesures déterminées par l'employeur s'il est requis de transporter et de conserver des documents papier hors des locaux de l'employeur.
- S'assurer que les informations et les équipements de l'employeur ne seront pas accessibles aux occupantes et occupants du domicile et qu'ils seront utilisés et rangés convenablement.

Équipement et accès aux infrastructures technologiques

- Utiliser les fournitures, le matériel et les infrastructures technologiques de l'employeur conformément aux directives applicables.
- Aviser immédiatement l'employeur de la survenance de tout bris, panne ou autre incapacité d'utiliser l'équipement informatique ou de télécommunication.

9. SUIVI DE LA POLITIQUE MINISTÉRIELLE

La ou le sous-ministre doit évaluer, à intervalles réguliers, l'évolution du télétravail au sein de son organisation, une reddition de comptes étant demandée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Elle ou il doit notamment être en mesure de préciser au Secrétariat du Conseil du trésor le nombre de personnes en télétravail et de jours visés, de même que le bilan des situations dont la prestation de télétravail est supérieure à trois jours par semaine, s'il y a lieu.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à la dernière des deux dates suivantes : date de sa signature ou le 11 avril 2022.

Original signé par

16 mars 2022

Dominique Savoie, sous-ministre

Date



msss.gouv.qc.ca