

LE TÉLÉTRAVAIL À LA VILLE DE QUÉBEC LA FLEXIBILITÉ DANS L'EXÉCUTION DU TRAVAIL

Directive émise par le Service des ressources humaines
et approuvée par la Direction générale

Mars 2022

PRÉAMBULE

Les technologies de l'information et des communications ont fait évoluer le monde du travail en facilitant les échanges et en réduisant les distances. L'Internet est désormais un incontournable qui fait évoluer les pratiques de travail en offrant une panoplie de possibilités.

De plus, la Ville de Québec reconnaît que l'embauche et la rétention d'une main-d'œuvre formée et qualifiée sont devenues des enjeux, et ce, même pour les organismes publics, considérant l'état actuel du marché de l'emploi où la compétition pour l'embauche et la pénurie de main-d'œuvre sont croissantes.

Afin de donner à certains employés un autre moyen de favoriser la conciliation travail-vie personnelle et également dans une perspective de développement durable, la Ville propose la mise en place d'une directive administrative sur le *télétravail* qui permet une flexibilité dans le choix d'un autre lieu de travail que le lieu de travail habituel pour l'exécution des tâches.

Le *télétravail* constitue un avantage offert à certains employés et ne leur est pas imposé. Ils peuvent bénéficier de cet avantage, sous réserve du respect des conditions prévues à la présente directive. Dans tous les cas, le *télétravail* doit respecter les conventions collectives et les ententes relatives aux conditions de travail.

1. CADRE DE RÉFÉRENCE

- La *Loi sur les normes du travail*, L.R.Q., c. N-1.1;
- La *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, L.R.Q., c. A-3.001;
- La *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, L.R.Q., c. S-2.1;
- Le [Règlement sur l'éthique et les règles de conduite des employés de la Ville de Québec, R.V.Q. 1856](#);
- La [Politique de sécurité de l'information](#);
- La [Politique d'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications](#);
- Les règles d'attribution et d'utilisation des appareils de télécommunications sans fil;
- Les différentes [conventions collectives de travail et autres ententes sur les conditions de travail](#).

2. OBJECTIFS

Cette directive a pour objectif :

- D'offrir un aménagement de travail supplémentaire sous la forme du *télétravail* pour les employés admissibles;
- D'identifier les employés admissibles;
- D'établir les rôles et responsabilités de chacun des intervenants concernés;
- D'établir le cadre de gestion de ce nouvel aménagement de travail.

3. DÉFINITIONS

Domicile : Lieu de résidence principale de l'employé. Une résidence secondaire n'est pas considérée comme étant le domicile de l'employé.

Employé admissible : Un employé respectant les critères d'admissibilité prévus à l'article 5 de la présente directive et qui a reçu l'autorisation préalable de son gestionnaire en utilisant le formulaire approprié, lorsque requis.

Lieu de travail habituel : L'endroit attribué à un employé pour l'exécution quotidienne de son travail dans les locaux de la Ville.

Télétravail : Un privilège offert à un employé admissible pour exécuter son travail à distance, soit à l'extérieur de son lieu de travail habituel, généralement à son domicile; par l'utilisation de divers moyens technologiques mis à sa disposition par la Ville.

Situations de *télétravail* :

	Description de la situation de <i>télétravail</i>
<i>Télétravail à temps partiel</i>	Le temps partiel veut dire du <i>télétravail</i> de manière récurrente définie selon les besoins opérationnels; on conserve un espace de bureau partagé ou non. L'employé travaille à la maison selon le plan établi avec le gestionnaire et dont le maximum de journées en <i>télétravail</i> est de trois (3) jours par semaine, à moins d'entente particulière. Le <i>télétravail</i> à temps partiel est applicable aux employés fonctionnaires et professionnels. Il doit faire l'objet d'une entente de <i>télétravail</i> et le formulaire prévu à cet effet doit être complété.
<i>Télétravail occasionnel</i>	Le travail occasionnel en <i>télétravail</i> est celui qui se fait de façon ponctuelle, en raison d'une situation spécifique et de manière non récurrente. Il est établi selon les besoins de la situation et lorsque la nature du travail le permet (travail d'analyse et de réflexion par exemple). Le <i>télétravail</i> occasionnel est applicable à tous les employés ayant des responsabilités qui peuvent être réalisées en <i>télétravail</i>. Il doit préalablement être approuvé par le gestionnaire de l'employé requérant, mais l'usage du formulaire n'est pas requis.

4. RESPONSABILITÉS

Les responsabilités décrites ci-dessous pour chaque intervenant le sont à titre indicatif et sont non exhaustives.

4.1. Service des ressources humaines

- Développer, implanter et communiquer les règles, les processus et les outils encadrant le *télétravail*;
- Réviser la présente directive, le guide du gestionnaire et le formulaire autorisant le *télétravail*;
- Guider les gestionnaires dans l'évaluation des opportunités de *télétravail* et agir comme facilitateur;
- Former, accompagner et soutenir le gestionnaire dans l'application de la directive;

4.2. Service des technologies de l'information

- Développer et implanter les politiques TI et procédures TI relatives au *télétravail* incluant, sans s'y limiter, toutes les règles relatives aux prérequis TI, à l'acquisition, à l'installation, à la maintenance, aux réparations, à l'accessibilité à distance et au soutien à distance (ex. : accès VPN);

- Collaborer avec le gestionnaire, les ressources humaines et les ressources matérielles afin d'identifier les besoins techniques et technologiques au *télétravail*;
- Refuser une demande notamment dans l'éventualité où la sécurité des données est compromise, les coûts d'installation et d'opération sont estimés comme étant excessifs ou des difficultés techniques sont insurmontables à l'intérieur des paramètres établis;
- Estimer les coûts raisonnables du *télétravail*, les réviser chaque année et en informer la Direction générale;
- Définir les modalités de retour de l'équipement, lorsque requis;
- Établir et mettre à jour les formulaires de demandes liées à un arrangement de *télétravail*, lorsque requis.

4.3. Gestionnaires

- Lire et comprendre la directive;
- Évaluer les besoins technologiques pour le *télétravail* et collaborer avec les TI pour identifier et valider les besoins techniques et technologiques, si nécessaire;
- Analyser les demandes de *télétravail*;
- Accorder ou refuser l'entente de *télétravail* conformément à la présente directive;
- Mettre fin ou suspendre, lorsque jugé nécessaire, l'entente de *télétravail* selon un préavis raisonnable;
- S'assurer d'une présence adéquate d'employés sur les lieux de travail habituels;
- Remplir la section qui lui est réservée du formulaire de demande de *télétravail* après avoir approuvé une telle demande lorsque requis (situations de *télétravail* à temps partiel pour un employé professionnel ou fonctionnaire);
- Encadrer, soutenir, évaluer et contrôler la qualité et la quantité du travail produit en mode *télétravail*.

4.4. Employés

- Lire et comprendre la directive;
- Effectuer une demande de *télétravail* en remplissant, lorsque requis, le formulaire prévu à cet effet;
- Transmettre sa demande à son gestionnaire;
- Après autorisation, respecter les conditions incluses dans la directive, dans le formulaire de demande ainsi que dans les conventions collectives, autres ententes relatives aux conditions de travail ou dans tout autre directive ou politique pertinente;
- Fournir une prestation de travail conforme aux exigences de l'Employeur, et ce, en tout temps et en tout lieu;
- Maintenir une bonne collaboration avec ses collègues et ses gestionnaires lorsque le travail est effectué à distance;
- Faire rapport à son gestionnaire lors du retour au lieu de travail habituel;
- Respecter tous les engagements prévus à son agenda (réunions, rencontres, formations ou autres).

5. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Le *télétravail* ne constitue pas un droit, mais représente plutôt un privilège. Il est de la responsabilité du gestionnaire d'évaluer si l'employé est admissible à la présente directive.

Les critères d'évaluation pour autoriser le *télétravail* occasionnel ou à temps partiel sont notamment :

1. L'employé a des responsabilités qui peuvent être réalisées en *télétravail*;
2. La présence de l'employé n'est pas requise en tout temps sur le lieu de travail habituel dans le cadre de l'exécution de son travail ou d'un processus de travail;
3. L'employé doit avoir complété sa période de probation ou avoir complété une période de familiarisation satisfaisante dans un nouveau poste;
4. De l'avis du gestionnaire, l'employé doit être capable de répondre aux critères de rendement en termes de productivité et de qualité du travail;
5. L'employé est fiable et fait preuve d'autonomie et d'autodiscipline;
6. L'employé entretient des relations de qualité avec son gestionnaire et ses collègues de travail;
7. L'employé doit consacrer son temps à son Employeur durant les heures de travail en *télétravail*;
8. L'employé ne requiert pas d'outils ou de matériel particulier pour l'exécution de son travail autre que le matériel informatique et de télécommunication de base (téléphone, ordinateur);
9. L'employé possède le matériel informatique et de télécommunication nécessaire à l'exécution de ses fonctions à distance;
10. L'employé détient les accès Internet suffisants pour maintenir un accès à distance de qualité au réseau de la Ville;
11. L'employé est joignable en tout temps et peut revenir, si nécessaire, sur le lieu de travail habituel à tout moment pendant les heures normales de travail;
12. L'employé doit s'assurer d'utiliser des méthodes adéquates en termes de sécurité de l'information (voir détails au point 13 du présent document);
13. L'employé doit avoir signé l'[engagement de non-divulcation et de confidentialité de l'information](#);
14. L'employé doit avoir complété la formation TI – *Sensibilisation à la sécurité de l'information – Utilisateurs* (accessible à l'aide de [SGA – Système de Gestion des apprentissages](#));
15. L'employé dispose d'un espace de travail adéquat, notamment muni d'un mobilier et d'un éclairage conforme aux bonnes pratiques ergonomiques, qui permettent d'éviter tout accident, blessure, fatigue ou maladie;
16. L'employé doit avoir suivi la formation relative à l'ergonomie du poste de travail tel qu'exigé par l'Employeur (accessible à l'aide de [SGA – Système de Gestion des apprentissages](#)).

Pour accorder le *télétravail*, le gestionnaire doit s'assurer que l'ensemble des seize (16) critères d'admissibilité soient respectés.

6. ENTENTE DE TÉLÉTRAVAIL

L'entente de *télétravail* est constituée du formulaire de demande de *télétravail* rempli par les deux (2) parties. Ce formulaire, en plus de contenir les informations sur la nature de la demande, prévoit les conditions qui sont convenues entre l'employé et son gestionnaire. Elle fait clairement part des attentes, des exigences et des responsabilités liées au *télétravail*.

IMPORTANT : Le formulaire de demande de *télétravail* doit être complété pour le *télétravail* à temps partiel (accessible pour les fonctionnaires et les professionnels), mais n'est pas requis pour le *télétravail* occasionnel. Pour le *télétravail* occasionnel, le gestionnaire doit s'assurer que l'employé a préalablement signé l'[engagement de non-divulcation et de confidentialité de l'information \(critère 13\)](#), a complété la formation TI – *Sensibilisation à la sécurité de l'information – Utilisateurs* (accessible à l'aide de [SGA – Système de Gestion des apprentissages – critère 14](#)) et a suivi la formation relative à l'ergonomie du poste de travail tel qu'exigé par l'Employeur (accessible à l'aide de [SGA – Système de Gestion des apprentissages – critère 16](#)).

En faisant une demande de *télétravail*, l'employé s'engage à donner accès à son domicile à l'Employeur afin que celui-ci puisse y faire enquête advenant la survenance d'un accident du travail à son domicile lors d'une période de *télétravail*.

Le formulaire de demande précise la durée de la période pendant laquelle un employé peut faire du *télétravail*. L'entente prend fin, au plus tard, le 31 mai et le 31 décembre de chaque année. S'il est souhaité de poursuivre l'entente de *télétravail* à temps partiel, l'entente doit être renouvelée en remplissant un nouveau formulaire de demande.

Une copie du formulaire doit être remise au gestionnaire et à l'employé.

En tout temps, l'entente de *télétravail* peut prendre fin ou être suspendue, si cela est nécessaire, selon un préavis raisonnable.

Pour chaque entente, l'employé doit produire une nouvelle demande de *télétravail* que son gestionnaire devra approuver suivant les critères d'admissibilité prévus à l'article 5 de la présente directive. Les parties devront ensuite signer à nouveau le formulaire d'entente de *télétravail*.

7. HORAIRE ET HEURES DE TRAVAIL

- Après l'approbation de la demande de *télétravail* et la signature de l'entente de *télétravail*, l'employé doit obtenir, 48 h à l'avance, à moins de circonstances exceptionnelles et particulières, l'autorisation de son gestionnaire pour accomplir du *télétravail* à une ou des dates prédéterminées;
- L'employé doit réaliser ses heures de travail en *télétravail* selon les termes de l'entente;
- La possibilité d'effectuer du *télétravail* ne change pas le nombre d'heures de travail régulières prévues aux conventions collectives ou aux ententes relatives aux conditions de travail;
- L'employé doit consacrer son temps à son Employeur durant les heures de travail en *télétravail*;
- Aucune heure supplémentaire ne peut être réalisée ou taux supplémentaire ne peut être appliqué en *télétravail* à moins d'avoir préalablement été autorisé, et ce, conformément aux conventions collectives ou aux conditions de travail applicables à l'employé effectuant du *télétravail*;
- L'employé doit être joignable en tout temps sur ses heures de travail régulières;

- Lorsque l'employé se déplace entre son domicile et son lieu de travail habituel, le temps de déplacement n'est pas considéré comme étant du temps travaillé et n'est pas rémunéré. Cependant, en cas de rappel sur le lieu de travail habituel, le temps de déplacement entre le domicile de l'employé et le lieu de travail habituel, pendant les heures de travail régulières, est considéré comme étant des heures rémunérées;
- L'employé doit compléter sa feuille de temps en utilisant le code associé au *télétravail* lorsqu'il en fait usage (1070).

8. COMMUNICATION

- L'employé peut être joint, en tout temps, par téléphone ou par courriel, sur ses heures de travail régulières;
- L'employé doit effectuer le renvoi des appels téléphoniques de son poste téléphonique professionnel, lorsque nécessaire, et faire la mise à jour de sa boîte vocale avec les informations appropriées;
- L'employé doit aviser son gestionnaire s'il doit quitter son domicile ou s'il est dans l'incapacité d'exécuter ses tâches en mode *télétravail* pendant ses heures de travail. Il doit alors demander congé et utiliser le code d'absence approprié ou se rendre à son lieu de travail habituel pour réaliser son travail.

9. REMBOURSEMENT DES FRAIS LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL

- Aucuns frais ne seront remboursés à l'employé lorsqu'il effectue du *télétravail*, notamment en ce qui a trait au réseau Internet, au papier ou à l'encre d'impression, à l'électricité, à la ligne téléphonique ou encore à l'aménagement ou à l'entretien du poste de travail;
- Aucuns frais de kilométrage ne seront payés à l'employé lorsqu'il se déplace entre le lieu de *télétravail* et son lieu de travail habituel lorsqu'il est censé travailler à son lieu de travail habituel ou lorsqu'il doit se rendre à son lieu de travail habituel pour une partie de la journée seulement;
- Lorsqu'un employé effectuant du *télétravail* doit se déplacer vers un lieu de travail autre que son lieu de travail habituel, le kilométrage admissible à une demande de remboursement est seulement l'excédent de la différence entre la distance de son domicile et son lieu de travail habituel et son domicile et l'autre lieu de travail vers lequel le déplacement s'est effectué. Aucun remboursement n'est possible si la distance entre le domicile et l'autre lieu de travail est inférieure à celle entre le domicile et le lieu de travail habituel.

10. MATÉRIEL INFORMATIQUE

- Le service des TI fournit les logiciels et les accès aux systèmes suivants :
 - Suite Office 365 et les outils de collaboration à distance;
 - Accès au portail de Connexion VPN, comprenant l'application mobile pour la double authentification.
- Le service des TI fournit un soutien technique de 1^{er} niveau pour ces outils de connectivité, par l'intermédiaire de son centre d'appels 6410.

Pour l'accès à partir d'un équipement personnel, les instructions d'installation seront fournies, mais aucun soutien ne sera offert pour les problématiques découlant d'un mauvais fonctionnement de l'équipement personnel.
- L'employé doit respecter les procédures et les politiques TI.

11. LE LIEU DE TÉLÉTRAVAIL

- Le *télétravail* s'effectue au domicile de l'employé;
- Si l'employé souhaite effectuer du *télétravail* ailleurs qu'à son domicile, il doit demander l'autorisation à son gestionnaire;
- L'employé doit aménager un poste de *télétravail* conforme aux principes ergonomiques;
- L'Employeur peut, à la demande de l'employé, conseiller l'employé quant à l'aménagement de son espace de travail.

12. PROCÉDURE EN CAS D'ACCIDENT DE TRAVAIL

La procédure est celle disponible dans la section « Santé, sécurité et mieux-être » de l'onglet « Ressources humaines » de l'intranet.

En cas d'accident du travail, l'employé doit permettre à son gestionnaire ou à un représentant de l'Employeur d'avoir accès à son domicile pour fins d'enquête.

13. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DE L'INFORMATION

- L'employé doit faire une saine gestion des copies des documents de travail (photocopie, brouillon ou toute autre forme de reproduction) qu'il apporte avec lui. La destruction des documents de travail, imprimés ou électroniques, contenant de l'information confidentielle doit être conforme aux procédures de la Ville;
- L'employé doit gérer avec diligence l'accès aux outils, aux informations qui y sont enregistrées ou à tout autre document de travail par des personnes non autorisées pouvant se trouver à proximité du lieu où est réalisé le *télétravail*.

14. FRÉQUENCE DE MISE À JOUR

La directive peut être modifiée et mise à jour, lorsque nécessaire, et applicable dès lors.

15. MISE EN VIGUEUR

La directive est mise en vigueur à compter de septembre 2020.