

Politique 26 — Télétravail

INTRODUCTION

Le Centre FORA souhaite donner la possibilité à ses employées de faire du télétravail afin de les aider à concilier famille-travail et vie personnelle.

De plus, si la santé et la sécurité des employées est en cause, comme dans le cas d'une pandémie ou si les locaux sont insalubres, mal ventilés, trop chauds ou trop froids, par exemple, la direction du Centre FORA pourra aussi demander aux employées de travailler à la maison, et ce, jusqu'à ce que la situation soit sécuritaire.

La présente politique traite de plusieurs facteurs qui pourraient avoir un impact important sur l'organisme et sa capacité de production, notamment, la gestion des ressources humaines (santé et sécurité, gestion de la performance, supervision, etc.), les aspects légaux liés au télétravail et la sécurité de l'information.

Dans ce contexte, le Centre FORA a élaboré la présente politique afin de soutenir ses employées et ses gestionnaires dans l'implantation du télétravail.

OBJECTIFS

Cette politique de télétravail a comme objectif de mettre à la disposition des membres de l'équipe du Centre FORA un cadre de référence permettant l'exercice d'activités professionnelles hors du lieu habituel de travail afin de leur permettre de mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie privée tout en continuant de contribuer à l'atteinte des objectifs corporatifs du Centre FORA.

Pour ce faire, la présente politique vient encadrer les conditions de succès suivantes :

- Engagement de la direction ;
- Gestion responsable des risques afférents aux informations sensibles détenues par le Centre FORA ;
- Bonne planification de l'implantation du télétravail ;
- Bonne communication ;
- Implantation d'une gestion axée sur les résultats ;
- Technologie adéquate et fiable.

DÉFINITIONS

Le télétravail est un arrangement selon lequel une personne est autorisée à travailler hors de son lieu de travail, le plus souvent à son domicile, au moyen des technologies de l'information et des communications (TIC).

Il existe trois formes de télétravail :

- le télétravail occasionnel (entente ponctuelle à durée déterminée) ;
- le télétravail par projet (entente pour une période prédéterminée et pour un mandat précis) ;
- le télétravail à durée indéterminée.

Lieu de télétravail : L'autre endroit où l'employée est autorisée à exécuter le travail qu'elle aurait autrement à accomplir à son lieu de travail désigné ou à partir de celui-ci.

Mesures d'urgence : actions qui visent à autoriser à titre **temporaire** des mesures extraordinaires de logistique en réponse à une situation de crise ou à modifier des politiques, directives ou processus en conséquence.

Port d'attache : Le port d'attache est le lieu où l'employée exerce ses activités plus de la moitié de sa semaine de travail. Dans les autres cas, le port d'attache est déterminé selon le critère suivant : l'endroit où l'employée reçoit régulièrement ses instructions et fait rapport de ses activités.

Télétravail : un régime de travail souple selon lequel les employées ont l'autorisation d'effectuer une partie ou la totalité de leurs tâches dans un lieu de télétravail.

PRINCIPES DIRECTEURS

Le télétravail s'avère une pratique avantageuse autant pour les employées que pour le **Centre FORA** en contexte de mesures d'urgence, notamment. Comme il ne s'agit pas d'un droit, mais d'un privilège, ou encore, qu'il s'agisse d'une requête découlant de préoccupations liées à la santé et sécurité de l'employée, certains principes doivent être respectés pour en assurer le succès.

Ainsi :

- Le télétravail devrait généralement être une solution à court terme répondant à un besoin ponctuel ;
- Le télétravail s'applique aux emplois dont la nature des tâches est telle qu'il est possible de les accomplir à distance ;
- Le télétravail ne doit pas nuire à l'efficacité de l'organisation ni aux autres membres du personnel ;
- Son acceptation est à la discrétion de la direction et exige son autorisation préalable ;
- Ses résultats doivent être mesurables quantitativement ou qualitativement ;
- L'entente de télétravail doit prévoir une portion de travail et de rencontres en milieu de travail ou en vidéoconférence ;
- Une personne peut être tenue d'effectuer du télétravail à temps plein, jusqu'à un retour à la normale ;
- Le Centre FORA peut mettre fin à la politique de télétravail en tout temps et sans besoin de justification ;
- Le salaire, les avantages sociaux et les conditions de travail demeurent les mêmes pour l'employée en télétravail.

PROCESSUS D'APPROBATION

Si l'employée veut travailler à la maison, elle devra déposer une demande par écrit au préalable, énonçant les raisons de cette demande ; la demande sera déposée auprès de la direction au moins deux semaines avant que la personne puisse commencer à travailler hors site. La direction du Centre FORA se réserve le droit d'approuver ou de rejeter la demande.

Si la demande de télétravail provient du Centre FORA, la direction informera l'employée le plus rapidement possible afin de lui assurer un environnement sain et sécuritaire. La direction du Centre FORA déterminera quand cette la période de télétravail prendra fin.

MODALITÉS D'APPLICATION

Avant d'autoriser l'employée à faire du télétravail pour assurer un équilibre travail/famille ou en situation exceptionnelle reliée à des mesures d'urgence, pour une partie ou la totalité de la semaine de travail régulière, le gestionnaire doit s'assurer que les conditions suivantes s'appliquent :

- La nature du travail est possible, d'un point de vue opérationnel, et peut se faire dans un autre lieu qu'à son lieu de travail désigné ;
- Le télétravailleur accomplit, à son lieu de télétravail, autant de travail et aussi efficacement qu'à son lieu de travail désigné ;
- Le régime de télétravail doit être à coût nul pour le Centre FORA (sauf pour les frais de mise en place) ;
- Les conditions d'emploi, les dispositions administratives et légales qui encadrent la vie au travail dans les lieux habituels de travail de l'employée continuent de s'appliquer aux télétravailleurs ;
- Le télétravail ne compromet pas les exigences en matière de service à la clientèle.

L'employée et la direction s'entendent sur les modalités du régime de télétravail et, à la demande de l'une ou l'autre des parties, ces détails seront consignés par écrit. Ces modalités devraient comprendre au moins les éléments suivants :

- La nature (contexte) du télétravail ;
- Sa durée ; les jours de télétravail ;
- Les heures de travail ;
- Le lieu de télétravail ;
- Les objectifs de travail et les résultats attendus ;
- Les responsabilités du matériel fourni par le Centre FORA, ceux fournis par les employées et à l'égard des frais liés au télétravail (frais d'électricité et d'assurance) ;
- Les responsabilités relatives à la sécurité et à la santé ;
- Le respect de la confidentialité, de l'anonymat des données dont disposeront les employées à distance et les répercussions sur les collègues ;
- L'obligation de respecter toutes les dispositions des politiques, des règles et des règlements déjà en place au Centre FORA.

Le Centre FORA et l'employée doivent s'entendre, avant que ne commence le régime de télétravail, sur le matériel et les réseaux informatiques dont l'employée aura besoin, chaque cas étant traité spécifiquement :

- Le Centre FORA est responsable de la réparation et de l'entretien courants du matériel qu'il fournit aux télétravailleurs ;
- Si l'employée demande d'utiliser son propre matériel, elle doit en assurer l'entretien et la réparation à moins que le Centre FORA en décide autrement ;
- De plus, elle doit assurer la confidentialité des données qui seront négociées ou entreposées sur le matériel informatique personnel.

Les employées doivent :

- Payer les frais afférents à l'entretien du lieu de télétravail (assurances, chauffage, électricité, etc.) ;
- Veiller à ce que la politique de télétravail soit conforme aux règlements de zonage municipaux ainsi qu'à leur bail d'habitation, s'il y a lieu ;
- Veiller à ce que leur lieu de télétravail soit doté de matériel conforme aux normes de sécurité et de santé ;
- Respecter les conditions d'emploi et les politiques du Centre FORA, au lieu de télétravail ;
- Utiliser les fournitures, le matériel et les réseaux électroniques appartenant au Centre FORA **exclusivement pour leurs activités professionnelles**, notamment en raison de la confidentialité des dossiers, à moins que l'on ait eu la permission de les utiliser à d'autres fins par la direction.

APPLICATION

Heures de travail. Plusieurs sujets relatifs à l'horaire et aux heures de travail doivent être abordés dans l'entente de télétravail, notamment :

- Le nombre d'heures ou de jours de travail alloués au télétravail par semaine ;
- Le fait que le télétravail ne modifie pas le nombre d'heures de travail régulières prévues par le contrat individuel de travail ;
- L'horaire prévu par jour (heure de début, heure de fin) ;
- Les heures de disponibilité au travail (ex. : plages de travail, travail sur appel) ;
- L'obligation de fournir le nombre d'heures travaillées selon les directives habituelles au Centre FORA ;

- Les règles habituelles relatives aux avis et aux autorisations continuent de s'appliquer en matière d'absence et d'heures supplémentaires ;
- L'approbation et le traitement des journées de congé ;
- L'engagement de l'employée à consacrer son temps au Centre FORA durant les heures de travail prévues (possibilité d'une certaine flexibilité de l'horaire pour compenser les interruptions et distractions pouvant survenir à domicile).

Impossibilité de fournir la prestation de travail. Si les circonstances font en sorte que la personne ne peut poursuivre son travail (ex. : panne de courant, panne informatique, etc.), celle-ci doit communiquer avec son gestionnaire afin de déterminer une solution pour pallier la situation.

Communications. Pour que le télétravail soit un succès, la communication est indispensable. La politique de télétravail du Centre FORA demande d'établir les règles à suivre en ce qui concerne les communications entre la direction et le télétravailleur :

- Les modalités de communication entre l'employée et son gestionnaire ;
- La nécessité, les moyens et les délais prévus pour répondre aux demandes transmises à l'employée ;
- La nécessité d'être disponible pour assister à des réunions, rencontres sur les lieux de l'entreprise ou par vidéoconférence ;
- Le protocole de communication (c'est-à-dire l'ordre d'importance des outils de communication tels que téléphone, messagerie instantanée, courriel, etc. ; la fréquence de vérification des messages ; la nécessité de maintenir un environnement de travail propice à la communication ; la communication en cas d'urgence) ;
- Durant les heures normales de travail, la personne en télétravail doit pouvoir être jointe par son gestionnaire (Zoom, courriel ou téléphone) ou par ses collègues de travail (principalement par courriel).

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Si l'employée désire se rendre au bureau durant une situation d'urgence (pandémie ou problèmes divers dans les bureaux du Centre FORA), elle devra obtenir la permission de la direction. L'employée informera la direction de son arrivée et de son départ au bureau du Centre FORA chaque fois qu'elle s'y rendra. La direction peut refuser d'accorder cette permission si elle croit que le bureau n'est pas un environnement sain et sécuritaire pour l'employée.

À la maison, l'employée doit s'assurer de travailler dans un endroit sécuritaire et ergonomique de façon à éviter de se blesser au travail. Elle devra remplir un formulaire (voir annexe) attestant que son environnement de travail est bel et bien sécuritaire. L'employée pourrait avoir à fournir des photos de son environnement de travail si la direction a des préoccupations ou des questions.

Si la direction considère que l'environnement de travail n'est pas sécuritaire et/ou ergonomique, elle peut demander à l'employée de rectifier la situation dans des délais raisonnables. Toutefois, si l'employée ne peut ou ne veut rien faire pour rectifier la situation, la direction peut révoquer le droit de l'employée de travailler à la maison.

En cas de maladie professionnelle, l'employée a les mêmes droits et responsabilités, qu'elle travaille à domicile, hors site ou dans son lieu de travail habituel. Si l'employée pense que sa situation est reliée au travail, elle doit en informer la direction aussitôt que possible.

En cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle, les mêmes règles s'appliquent aussi bien aux employées en télétravail qu'aux autres employées du Centre FORA, incluant la responsabilité d'aviser dès que possible la direction après qu'un accident de travail ou une blessure se soit produit. Le Centre FORA doit respecter cet espace comme étant un lieu privé.

Toutefois, en cas d'accident de travail, le Centre FORA pourra avoir accès au lieu de télétravail pour en vérifier la sécurité. Dans ce cas, la personne sera avisée 24 h avant la visite. Tout processus d'enquête à la suite d'un accident du travail survenu dans le cadre du télétravail suivra la même méthodologie que lorsqu'un accident se produit sur les lieux de l'entreprise.

La direction procédera ensuite à une enquête de la situation et déposera un rapport auprès de la CSPAAT. Seule la CSPAAT peut décider si une lésion ou une maladie est reliée au travail. Chaque décision est rendue en tenant compte des faits et des circonstances uniques.

Documentation, données et programmes que le télétravailleur peut conserver à domicile. Dans le cas où de la documentation, des données ou des programmes sont conservés à domicile, la direction et l'employée devront convenir notamment des :

- Modalités d'entreposage sécuritaire des données confidentielles (ex. : pièce verrouillée, classeur fermé à clé, mot de passe, etc.) ;
- Fréquence et modalités de transmission des copies de sécurité des données conservées au domicile de l'employée ;
- Procédure de disposition des documents imprimés contenant des données confidentielles ;

- Procédure de déplacement de dossiers entre les locaux du Centre FORA et le domicile de l'employée ;
- Conditions d'accès du télétravailleur au réseau informatique du Centre FORA en utilisant un équipement informatique autre que celui qui a reçu l'approbation de la direction (ex. : ordinateur dans un hôtel, un café, autre ordinateur personnel, etc.) ;
- Technologies requises pour assurer l'accès sécuritaire aux données du Centre FORA (ex. : VPN, antivirus, pare-feu, type de connexion Internet) ;
- Procédure d'autorisation d'accès au réseau informatique du Centre FORA ;
- Responsabilité de l'employée de préserver la sécurité et la confidentialité des données (ex. : interdiction de laisser son ordinateur connecté au réseau sans surveillance, partage interdit des mots de passe, utilisation de sites cryptés seulement, vérification antivirus des unités portatives telles que disque externe, clés USB, etc.).

RESPONSABILITÉS DES PARTIES PRENANTES

La direction pourra vérifier l'efficacité de cette politique en évaluant l'utilisation qui en est faite dans l'entreprise, son impact chez la clientèle du Centre FORA, les avantages qu'en tirent les secteurs offrant le service à la clientèle et la conformité avec les exigences de la politique. De plus, en lien avec les ressources dont dispose le Centre FORA, elle mettra en place des mécanismes visant à éliminer les obstacles à l'application du télétravail. Une bonne communication entre les différents acteurs, des formations adéquates, ainsi que certaines mesures de soutien peuvent contribuer au succès de l'implantation du télétravail.

La direction doit évaluer, à intervalles réguliers, la mise en œuvre de la présente politique pour s'assurer qu'il n'y a pas d'impacts négatifs pour la clientèle, qu'elle contribue au bien-être de ses employées et pour démontrer que les ententes de télétravail satisfont aux conditions de la politique.

Le gestionnaire est responsable de :

- Promouvoir une culture de la mesure et une gestion par résultats ou par objectifs ;
- Autoriser ou non les demandes de télétravail selon les critères de sélection et conformément au processus prévu à la politique ;
- Adopter des pratiques de gestion efficaces permettant aux employées en télétravail de bénéficier de l'encadrement nécessaire à l'exercice de leurs fonctions ;

- Définir, coordonner et effectuer le suivi des tâches et des objectifs de l'employée en télétravail ;
- Déterminer les attentes liées à la productivité et à la performance ;
- Établir le mode d'appréciation de la contribution de l'employée dans un contexte de télétravail ;
- Maintenir le lien et la communication avec l'employée ;
- Respecter autant que possible l'horaire de travail de l'employée ;
- Réaffecter les tâches et objectifs, et fournir l'équipement afin de favoriser le télétravail ;
- Aviser l'employée concernant les mesures de vérifications dont elle peut faire l'objet dans le cadre de son travail ;
- Réviser l'entente de télétravail selon la fréquence établie ou, le cas échéant, en lien avec une directive de la direction générale ;
- Traiter tous les membres de l'équipe de travail de façon juste et équitable, qu'elles soient en télétravail ou non ;
- Le Centre FORA se dotera d'une police d'assurance pour l'équipement utilisé sur les lieux de télétravail ;
- Le Centre FORA fournira à l'employée les formulaires d'imposition fiscale et toute autre documentation demandée afin que l'employée puisse se faire rembourser ses frais de chauffage, Internet, électricité, etc. si elle le désire ;
- Toute autre responsabilité découlant de l'application de la politique de télétravail.

L'employée est responsable de :

- Fournir une prestation de travail qui répond aux exigences du Centre FORA ;
- Se rendre disponible selon les termes de l'entente établie avec la direction ;
- Collaborer avec les collègues de travail afin d'atteindre les résultats souhaités par la direction ;
- Se présenter au travail à la demande de la direction et se rendre disponible lors des réunions par visioconférence ;
- Pouvoir être joint en fonction des besoins de la clientèle, de l'équipe ou de la direction ;
- Aviser immédiatement la direction dès la survenance de tout bris, panne ou autre incapacité d'utiliser l'équipement informatique ou de télécommunication offerte par le Centre FORA ;

- Aviser les personnes avec qui elle cohabite des termes de l'entente de télétravail, du besoin de limiter les interruptions et des restrictions concernant l'utilisation de l'équipement fourni dans le cadre du travail ;
- Acquitter les frais liés à l'entretien du lieu de télétravail tels que les assurances, le chauffage, l'électricité, etc.
- Veiller à ce que le régime de télétravail soit conforme aux règlements de zonage municipaux ainsi qu'à son bail d'habitation, s'il y a lieu ;
- Veiller à ce que le lieu de télétravail soit conforme aux normes de santé et sécurité et de confidentialité (à titre d'exemple : bureau ergonomique, ne pas rencontrer de client à la maison, préserver la confidentialité, etc.) ;
- Respecter les conditions d'emploi, la législation et les politiques du Centre FORA au lieu de télétravail ;
- Utiliser exclusivement pour ses activités professionnelles les fournitures, le matériel et les réseaux informatiques appartenant au Centre FORA, à moins d'autorisations écrites de la direction ;
- Toute autre responsabilité découlant de l'application de la politique de télétravail.

FIN DE L'ENTENTE

Si la direction du Centre FORA désire révoquer une entente de télétravail d'une employée, elle l'informera par écrit au moins deux semaines au préalable, dans la mesure du possible.

L'employée qui reprend le travail au bureau rapportera promptement tout l'équipement appartenant au Centre FORA.

Protocole d'entente relatif au télétravail

Employée	Centre FORA
<ul style="list-style-type: none"> • Nom : • Prénom : • Poste : 	<ul style="list-style-type: none"> • Nom : • Prénom : • Poste :

1. TÉLÉTRAVAIL OCCASIONNEL OU PAR PROJET

- Date de début :
- Date de fin :

2. DESCRIPTION DU MANDAT, TÂCHES À RÉALISER OU CONTEXTE DU TÉLÉTRAVAIL :

-

3. LIEU DE TÉLÉTRAVAIL

- Adresse :
- Ville :
- Code postal :
- Téléphone :

4. ÉQUIPEMENT FOURNI PAR LE CENTRE FORA (S'IL Y A LIEU)

- Ordinateur portable
- Souris
- Etc.

5. HORAIRE DE TÉLÉTRAVAIL DEMANDÉ

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi

ENGAGEMENT ET RESPONSABILITÉS DE L'EMPLOYÉE

- Je déclare avoir pris connaissance du cadre de référence en matière de télétravail du **Centre FORA** et je m'engage à en respecter les modalités d'application.
- Je m'engage également à prendre toutes les mesures requises pour assurer la confidentialité des données sensibles des clients.
- Je m'engage à répondre à tous les courriels dans un délai de 24 h à 48 h (jour ouvrable).

Signature de l'employée

Date



AUTORISATION

J'autorise le télétravail selon les modalités prévues dans le présent protocole d'entente.

Signature de la direction du Centre FORA

Date

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

FORMULAIRE DE TÉLÉTRAVAIL

L'employée en télétravail doit s'assurer de travailler dans un endroit sécuritaire et ergonomique de façon à éviter de se blesser au travail. Les questions suivantes ont pour objet de vérifier si c'est bien le cas.

Question	OUI	NON
1. Avez-vous accès à un endroit ou une pièce où il est facile de se concentrer pour travailler ?		
2. Est-ce que cet espace vous permet d'assurer la confidentialité et la sécurité des documents et des renseignements sensibles au sujet du Centre FORA en tout temps ?		
3. Êtes-vous en mesure d'avoir des conversations privées ou de participer à des rencontres téléphoniques ou par vidéo sans que personne ne vous entende ?		
4. Votre bureau, votre chaise et les autres éléments du mobilier sont-ils d'une qualité comparable à celle que l'on trouve au bureau ? Par exemple, le bureau devrait avoir une hauteur appropriée et être suffisamment solide pour supporter le poids de tout équipement périphérique (p. ex. ordinateurs, imprimantes, télécopieurs, numériseurs, etc.).		
5. Votre espace de travail est-il ergonomique (chaise, bureau, clavier, souris et téléphone à la bonne hauteur ou faciles d'accès de façon à éviter de développer des blessures) ? Votre poste de travail est-il ajusté convenablement : le clavier est-il placé à la bonne hauteur (les poignets sont dans une position naturelle) ?		
6. Avez-vous la possibilité d'ajuster la température et l'éclairage et de contrôler le bruit ?		
7. L'éclairage est-il ajusté convenablement de façon à ce que l'écran de l'ordinateur ne réfléchisse pas la lumière ni ne vous éblouisse ?		
8. Avez-vous une entente avec les membres de la famille selon laquelle ils ne doivent pas vous déranger inutilement pendant que vous travaillez ?		
9. Est-ce que votre environnement de travail est propre et bien organisé (p. ex., sans obstacles physiques – boîtes, fils électriques, etc. sur lesquels vous pourriez trébucher, etc.) ?		

Question	OUI	NON
10. Êtes-vous la seule personne qui utilise l'équipement du Centre FORA en tout temps ? (ordinateur, écran, etc.)		
11. Est-ce que les rallonges électriques sont en bon état ? Sont-elles placées correctement ?		
12. Y a-t-il un limiteur de surtension pour l'équipement électrique ?		
13. Y a-t-il une ventilation suffisante pour l'équipement électrique ?		
14. Est-ce que la trousse de premiers soins est complète ?		
15. Y a-t-il un détecteur de fumée ?		
16. Y a-t-il un passage dégagé jusqu'à l'extincteur d'incendie ?		
17. Le milieu de télétravail satisfait-il aux exigences de sécurité des codes du bâtiment et de prévention des incendies de l'administration locale ?		
18. Un plan d'évacuation a-t-il été établi ?		
19. Êtes-vous en sécurité dans votre espace de travail ?		

Par la présente, j'atteste que les renseignements fournis sont complets et véridiques. Je m'engage à m'assurer que mon environnement de travail demeurera sécuritaire en tout temps.

Nom de l'employée

Date

J'ai pris connaissance des réponses de l'employée et considère que celles-ci répondent aux exigences minimales pour travailler en sécurité.

OU

Je recommande que l'employée prenne les mesures suivantes afin d'améliorer son environnement de travail et le rendre plus sécuritaire :

- 1)
- 2) ...

OU

Je considère que l'environnement de travail de l'employée n'est pas sécuritaire et je révoque notre entente lui permettant de faire du télétravail.

Direction générale

Date