


POLITIQUE DE TÉLÉTRAVAIL	
	Code : PO-DG-001
	Responsable : Directeur générale
	Présentée et adoptée à la réunion d'équipe du :
	Entrée en vigueur le :
	Révisée le :
Champ d'application : Mesures d'urgence.	

## 1. MISE EN CONTEXTE :

Le télétravail constitue l'un des scénarios possibles d'organisation du travail accessibles lorsque notre organisation doit appliquer son **PLAN DE CONTINUITÉ DE SERVICE EN CAS DE PANDÉMIE ou EN CAS DE MESURES D'URGENCE**. Bien qu'il suscite de nombreux avantages, il est nécessaire, sur le plan de la gestion, d'en encadrer l'utilisation.

De plus, il incombe aux gestionnaires aussi bien qu'aux employés de veiller à ce que les besoins opérationnels jugés essentielles de l'organisme soient satisfaits et à ce que l'application de la présente politique minimise les effets potentiellement néfastes sur la qualité du service offert à la clientèle, à la productivité et sur les coûts organisationnels.

De plus, dans un contexte de mesures exceptionnelles, l'implantation du télétravail dans un milieu de travail donné, nécessite de bien connaître ce qu'est le télétravail et ses implications, d'être bien préparé, d'avoir mis en place l'encadrement nécessaire ainsi que les moyens pour évaluer les impacts, et de s'ajuster au besoin. Une démarche bien encadrée facilitera l'implantation du télétravail et contribuera à ce dont l'expérience du télétravail soit couronnée de succès.

## 2. OBJECTIFS

Mettre à la disposition des gestionnaires et des membres du personnel 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 d'ADN emploi.

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

- Engagement de la direction
- Gestion responsable des risques afférents aux informations sensibles détenues par ADN emploi
- Concertation des parties prenantes aux processus de travail
- Bonne planification de l'implantation du télétravail
- Établir une bonne communication
- Implanter une gestion axée sur les résultats
- Avoir une technologie adéquate et fiable

### 3. DÉFINITION

---

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). Dans le cadre des mesures d'urgence, le télétravail peut prendre trois formes :

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

### 4. PRINCIPES DIRECTEURS

---

Le télétravail s'avère une pratique avantageuse autant du point de vue du personnel que de l'employeur en contexte de mesures d'urgence. **Comme il ne s'agit pas d'un droit, mais d'un privilège**, 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 (annexe 1).
- Le télétravail ne doit pas nuire à l'efficacité de l'organisme 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 visioconférence.
- Une personne peut être tenue d'effectuer du télétravail à temps plein, jusqu'à un retour à la normale.
- L'employeur mettre fin à la politique de télétravail peut en tant temps et sans besoin de justification.

## CHAMP D'APPLICATION

**Avant d'autoriser l'employé à faire du télétravail en situations exceptionnelles reliées à des mesures d'urgence, pour une partie ou la totalité de la semaine de travail régulier, le directeur général doit s'assurer que les conditions suivantes s'appliquent :**

- La nature du travail est telle qu'il est possible, d'un point de vue opérationnel, de l'accomplir au lieu de télétravail souhaité
- Le télétravailleur accomplit, à son lieu de télétravail, autant de travail et aussi bien qu'à son lieu de travail désigné
- Le régime de télétravail doit être à coût nul pour ADN emploi (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'employé, continuent de s'appliquer aux télétravailleurs
- Le télétravail ne compromet pas les exigences en matière de service à la clientèle
- L'employé et le directeur général 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 facultative du régime
  - 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 l'employeur, ceux fournis par les employés 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 employés à distance et les répercussions sur les collègues
  - L'obligation de respecter toutes les dispositions des politiques, des règles et des règlements d'ADN emploi

**L'employeur et l'employé doivent s'entendre, avant que ne commence le régime de télétravail, sur le matériel et les réseaux informatiques dont l'employé aura besoin, chaque cas étant traité spécifiquement :**

- L'employeur est responsable de la réparation et de l'entretien courants du matériel qu'il fournit aux télétravailleurs
- Si l'employé demande d'utiliser son propre matériel, il doit en assurer l'entretien et la réparation à moins que l'employeur n'en décide autrement.
- De plus, il doit assurer la confidentialité des données qui seront transigées ou entreposées sur le matériel informatique personnel.

**Les employés doivent :**

- Payer les frais afférents à l'entretien du lieu de télétravail (assurance, 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 leurs conditions d'emploi et les politiques d'ADN emploi, au lieu de télétravail
- Utiliser les fournitures, le matériel et les réseaux électroniques appartenant à l'employeur **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 le directeur général.

## 5. LEXIQUE

---

- **Lieu de télétravail** : L'autre endroit où l'employé est autorisé à exécuter le travail qu'il 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'employé 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'employé reçoit régulièrement ses instructions et fait rapport de ses activités.
- **Télétravail** : un régime de travail souple selon lequel les employés ont l'autorisation d'effectuer une partie ou la totalité de leurs tâches dans un lieu de télétravail

## 6. APPLICATIONS

---

**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 change 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 chez ADN emploi
- 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'employé à consacrer son temps à son employeur durant les heures de travail prévues (possibilité d'une certaine flexibilité de l'horaire pour compenser pour 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 le directeur général 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 d'ADN emploi demande d'établir les règles à suivre en ce qui concerne les communications entre la direction générale et le télétravailleur :

- Les modalités de communication entre l'employé et son responsable
- La nécessité, les moyens et les délais prévus pour répondre aux demandes transmises à l'employé.
- La nécessité d'être disponible pour assister à des réunions, rencontres sur les lieux de l'entreprise ou par visioconférence.
- 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 le directeur général (télépratique : Team, courriel ou téléphone) ou par ses collègues de travail (principalement par courriel).

**Accident de travail :** En cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle, les mêmes règles s'appliquent aux employés en télétravail qu'aux autres employés d'ADN emploi, incluant la responsabilité d'aviser dès que possible la direction générale après un accident de travail ou une blessure se soit produite. L'employeur doit respecter cet espace comme étant un lieu privé.

Toutefois en cas d'accident de travail, l'employeur pourra avoir accès en cas d'accident pour vérifier la sécurité des lieux. 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.

**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 générale et l'employé 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'employé
- Procédure de disposition des documents imprimés contenant des données confidentielles
- Procédure de déplacement de dossiers entre les locaux d'ADN emploi et le domicile de l'employé

- Conditions d'accès du télétravailleur au réseau informatique d'ADN emploi en utilisant un équipement informatique autre que celui qui a reçu l'approbation de l'employeur (ex. : ordinateur dans un hôtel, un café, autre ordinateur personnel, etc.)
- Technologies requises pour assurer l'accès sécuritaire aux données d'ADN emploi (ex. : VPN, antivirus, pare-feu, type de connexion Internet)
- Procédure d'autorisation d'accès au réseau informatique de l'entreprise
- Responsabilité de l'employé 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.)

## **7. IMPUTABILITÉS DES PARTIES PRENANTES**

---

**La Direction générale pourra vérifier l'efficacité de cette politique en évaluant l'utilisation qui en est faite dans l'entreprise, son impact chez la clientèle d'ADN emploi, les avantages qu'en tirent les secteurs offrant des services aux clientèles et la conformité avec les exigences de la politique. De plus, et ce en lien avec les ressources dont dispose ADN emploi, elle mettra en place des mécanismes visant à éliminer les obstacles à l'application du télétravail. Une bonne communication entre les différents acteurs, ainsi que des formations adéquates, certaines mesures de soutien peuvent contribuer au succès de l'implantation du télétravail. Par exemple :**

- Un système de parrainage des nouveaux télétravailleurs
- Un centre d'assistance en ligne ou par téléphone, ou une personne-ressource pour répondre aux questions sur le télétravail
- Un centre d'assistance technique ou une personne-ressource en cas de questions ou de problèmes liés à l'utilisation des technologies
- Un programme de formation pour les intervenants (voir Annexe 1 : Les sujets de formation)

La direction générale 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 leurs employés et pour démontrer que les ententes de télétravail satisfont aux conditions de la politique.

**Pour le directeur général, son imputabilité est de :**

- Promouvoir une culture de la mesure et une gestion par résultats ou par objectifs;
- D'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 employés 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'employé en télétravail
- Déterminer les attentes liées à la productivité et à la performance
- Établir le mode d'appréciation de la contribution de l'employé dans un contexte de télétravail
- Maintenir un lien et la communication avec l'employé
- Respecter autant que possible l'horaire de travail de l'employé
- Réaffecter les tâches et objectifs, et réattribuer l'équipement afin de favoriser le télétravail
- Aviser l'employé concernant les mesures de vérifications dont il 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'ils soient en télétravail ou non
- Toute autre responsabilité découlant de l'application de la politique de télétravail.

**Pour l'employé, son imputabilité est de :**

- Fournir une prestation de travail qui répond aux exigences d'ADN emploi.
- Se rendre disponible selon les termes de l'entente établie avec le directeur général.
- Collaborer avec les collègues de travail afin d'atteindre les résultats souhaités par la direction générale.
- Se présenter au travail à la demande du directeur général ainsi que d'être disponible lors des réunions par visioconférence.
- Pouvoir être rejoint en fonction des besoins de la clientèle, de l'équipe ou du directeur général.
- Aviser immédiatement le directeur général dès la survenance de tout bris, panne ou autre incapacité d'utiliser l'équipement informatique ou de télécommunication offerte par ADN emploi.
- Aviser les personnes qui cohabitent avec l'employé 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 l'assurance, 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 rencontre pas de client à la maison, préserver la confidentialité, etc.).
- Respecter les conditions d'emploi, la législation et les politiques d'ADN emploi au lieu de télétravail.
- Utiliser exclusivement pour ses activités professionnelles les fournitures, le matériel et les réseaux informatiques appartenant à ADN emploi, à moins d'autorisations écrites de la direction générale.
- Toute autre responsabilité découlant de l'application de la politique de télétravail.



## 8. ANNEXES

---

### Annexe 1 :

#### Exemples de critères pour évaluer l'admissibilité au télétravail

- Nature des tâches
- Autonomie et responsabilité professionnelle
- Possibilité d'évaluer les résultats (quantité/qualité)
- Facilité de transport des documents
- Facilité des liens de communication
- Sécurité et intégrité des données
- Disponibilité des équipements et des systèmes
- Besoins en TIC
- Coûts additionnels engendrés

#### Exemples de tâches applicables au télétravail

- Travaux de recherche et d'analyse
- Réalisation d'études
- Rédaction de rapports, de décisions, de politiques, de guides, etc.
- Révision et traitement de texte
- Comptabilité et statistiques
- Saisie ou analyse de données
- Effectuer des appels « masqués » aux clients et aux employeurs (\*67)

#### Exemples de critères pour évaluer le télétravail

- Respect des échéances
- Productivité de l'employée ou de l'employé (quantité/qualité)
- Progression des travaux
- Disponibilité pour recevoir et retourner les appels ou pour répondre aux courriels
- Maintien du service à la clientèle
- Les coûts pour la mise en place

## Annexe 2 - Protocole d'entente relatif au télétravail

### 1. Identification des parties :

Employé	Employeur
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nom :</li><li>• Prénom :</li><li>• Poste :</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nom :</li><li>• Prénom :</li><li>• Poste :</li></ul>

### 2. Télétravail occasionnel ou par projet :

- Date de début :
- Date de fin :

### 3. Description du mandat, tâches à réaliser ou contexte du télétravail :

- Plan de continuité en cas de pandémie : Covid-19

### 4. Lieu de télétravail :

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

### 5. Équipement fourni par l'employeur (s'il y a lieu) :

- Ordinateur portable
- Souris
- Etc.

### 6. Horaire de télétravail demandé :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi

**7. Engagement et responsabilités de l'employé (e) :**

- Je déclare avoir pris connaissance du cadre de référence en matière de télétravail d'ADN emploi 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 24h à 48 h (jour ouvrable)

---

Signature de l'employé (e)

---

Date

**8. Autorisation :**

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

---

Signature de la direction

---

Date

**Annexe 1 : Les sujets de formation**

Sujets de formation	Employés admissibles	Gestionnaire	Collègues et services de soutien
Définition du télétravail	X	X	X
Avantages et risques liés au télétravail	X	X	X
Planification du travail	X	X	
Communication efficace à distance	X	X	X
Utilisation des TIC	X	X	X
Sécurité et confidentialité des données	X	X	
Procédure en cas d'accident ou blessure	X	X	
Gestion du temps	X		
Autogestion de la performance	X		
Relations avec la famille et l'entourage	X		
Relations avec les collègues	X		X
Rôle du gestionnaire en contexte de télétravail	X	X	
Soutien technique offert	X	X	X
Politique et entente de télétravail	X	X	X
Gestion par résultats et contrôle de la productivité		X	
Habilités à gérer une équipe virtuelle		X	
Raisons et conditions d'implantation du télétravail		X	
Gestion des collègues restés au bureau		X	