

Télétravail 101 dans un contexte de pandémie

Considérant que :

Selon l'allocution du premier ministre François Legault le 12 mars 2020, « les prochaines semaines vont être critiques pour la propagation du virus »

Selon le Code du travail du Québec, les entreprises ont une obligation en matière de santé et de sécurité du travail envers leurs salariés, notamment en cas d'éventuelles pandémies

Le télétravail constitue une bonne approche afin de freiner la propagation du virus en limitant le contact entre les personnes

Le [gouvernement](#) « demande à tous ceux qui sont capables de faire du télétravail, de le faire »

Voici quelques éléments à prendre en considération

EMPLOYEUR

Gestion des attentes: assurez-vous de gérer les attentes en précisant qu'il s'agit d'une mesure temporaire et exceptionnelle étant donné le contexte de pandémie. Votre organisation gagnera à faire une analyse approfondie sur les avantages et les limites du télétravail dès que cette période sera terminée ou stabilisée. Bien que cette mesure flexible ne soit pas une solution miracle, elle permettra toutefois de maintenir à flot les activités de votre entreprise d'ici à ce que la situation soit rétablie.

Encadrement : informez vos employés à l'effet que toutes les politiques internes de l'entreprise s'appliquent également lorsqu'ils sont en mode télétravail. N'hésitez pas à encadrer les heures de travail et de disponibilité (rencontres virtuelles, flash meeting, etc.) de manière précise. Par exemple : heures de disponibilités pour les communications d'équipe de 9 h à 9 h 15, de 15 h 30 à 16 h.

Flexibilité (disponibilités, dates de tombée, etc.): assurez-vous de connaître votre main d'œuvre et d'identifier vos employés qui sont parents de jeunes enfants, monoparentaux (garde exclusive), en garde partagée, etc. Notez que dans un contexte de pandémie où les écoles peuvent être fermées pour une durée indéterminée, il y a lieu d'être flexible dans l'horaire de travail, soit des heures qui pourraient être réellement travaillées par vos employés qui auront la charge de leurs enfants à la maison. Cette période est particulièrement exigeante pour eux ainsi que pour les proches aidants.

Gestion à distance: en tant que gestionnaire, établissez une liste de tâches, de lectures ou de projets que vos employés pourraient débiter et réaliser à distance. Profitez de la situation pour faire avancer la réflexion de certains projets porteurs pour votre organisation. Divisez les projets en tâches en établissant des échéanciers afin de faciliter votre gestion (attentes, suivis et encadrement).

Respect des normes de SST : assurez-vous de vous conformer à vos obligations légales en matière de santé et de sécurité. N'hésitez pas à prendre connaissance des recommandations du [Centre Canadien d'hygiène et sécurité au travail](#) concernant l'installation d'un bureau à domicile, l'horaire de travail et les enjeux de sûreté associés au télétravail.

Communication : planifiez des communications par téléphone, courriel et en vidéoconférence afin de rester en contact avec votre équipe et d'éviter l'isolement psychologique. Assurez-vous de rédiger une communication en lien avec cette mesure exceptionnelle et de la transmettre à tous vos employés.

Technologies : assurez-vous d'avoir les technologies nécessaires qui pourront supporter le télétravail pour une période indéterminée. Procédez à l'inventaire de votre parc informatique et distribuez les ordinateurs portables disponibles aux employés occupant des fonctions clés afin de maintenir les opérations/services essentiels pour votre organisation, par exemple. Dans le cas où vous n'auriez pas d'ordinateur portable, seriez-vous en mesure d'autoriser vos employés, de façon exceptionnelle, à utiliser leur ordinateur et si oui, selon quelles conditions? Quels accès seriez-vous en mesure de donner à vos employés et qui seront les personnes autorisées à les utiliser? Impliquez votre équipe TI dans la gestion de risques et dans cette période de transition. Assurez-vous d'avoir une personne responsable ou une ligne d'urgence en cas de problèmes techniques ou technologiques. Rappelez les consignes et mesures de sécurité informatique de l'entreprise à vos télétravailleurs.

Gestion documentaire & confidentialité : identifiez les documents papiers pouvant circuler à l'extérieur de votre entreprise. Assurez-vous d'établir la liste des documents non confidentiels pouvant circuler en réseau ouvert dans le cas où vos employés utiliseraient leur propre connexion Internet sur leur ordinateur personnel, par exemple. Rappelez les consignes et mesures en matière de gestion documentaire et de confidentialité à vos employés.

PCO : intégrez le télétravail dans votre plan de continuité des opérations.

Gestion du stress : rassemblez tous les organismes, personnes ressources, etc. qui pourraient palier à la gestion du stress qu'occasionne cette situation (PAE, CLSC, etc.) dans une seule liste afin de la communiquer à tous vos employés (par courriel, sur votre Intranet, etc.). Préparez une liste de questions-réponses en collaboration avec le syndicat et l'équipe de soutien informatique, le cas échéant. Rappelez l'importance de se référer à des sources d'information officielles et dignes de confiance. Par exemple, [Santé Canada](#), [Organisation mondiale de la Santé](#).

Si le télétravail n'est pas une option : référez-vous à votre politique de congés. N'hésitez pas à utiliser les [congés prévus par la Loi](#) ou ceux prévus dans votre convention collective, à permettre à vos employés de vider leurs banques d'heures accumulées, etc. Vérifiez vos options auprès de l'assurance emploi en cas d'une réduction de vos effectifs ou d'une fermeture temporaire de votre organisation.

EMPLOYÉ

Gestion du temps : déterminez un horaire et une liste d'objectifs à réaliser comme si vous étiez sur les lieux physiques de votre employeur. Concentrez-vous sur trois priorités par jour. Soyez bienveillant envers vous-même.

Communication avec vos collègues : privilégiez-les vidéoconférences et les appels téléphoniques afin de briser l'isolement psychologique.

Confidentialité : conformément à vos obligations, vous avez des responsabilités quant à la confidentialité des documents que vous amènerez avec vous à la maison ainsi que ceux que vous partagerez par courriel. Assurez-vous de ne pas laisser des documents physiques à la vue de vos proches et amis, de sécuriser votre poste de travail, soit de ranger vos dossiers, de verrouiller vos classeurs et de barrer la porte de votre bureau, le cas échéant.

Environnement de travail sécuritaire : vous êtes responsable de votre lieu de travail. Afin d'éviter les risques de chutes et de blessures, assurez-vous de garder votre maison en ordre et sans encombrement (ranger les jouets des enfants, par exemple). N'hésitez pas à consulter les recommandations du [Centre Canadien d'hygiène et sécurité au travail](#) pour plus d'informations.

Choix du lieu de travail : il est généralement recommandé de travailler toujours au même endroit, dans la même pièce. Tentez de diviser physiquement la vie professionnelle de la vie personnelle en choisissant, par exemple, une pièce ou le coin d'une pièce dédié exclusivement au travail.

Gestion des disponibilités : afin de concentrer vos énergies et de maximiser votre concentration, mentionnez à vos amis et votre famille quelles sont les interruptions permises selon le temps de travail que vous aurez établi (établir des limites).

Et si c'était le moment de « vider votre banque d'heures »? Le corps et l'esprit ont besoin de repos. Si cela s'applique à votre situation, pourquoi ne pas profiter de cette occasion pour reprendre les heures accumulées dans votre banque de temps? En bonus, il s'agit là d'une façon concrète de contribuer à la santé publique en tant que citoyen responsable!

Dans un contexte de pandémie, notre capacité d'adaptation est mise à l'épreuve. Cela est vrai pour l'organisation et pour les employés, restons bienveillants.

Responsabilité : Ce texte fournit des orientations reposant sur des avis explicites, formalisés par les autorités sanitaires publiques et par les experts ayant contribué à la rédaction du Guide Coronavirus – Recommandations à l'intention des employeurs et des travailleurs. Ce texte a été rédigé considérant les connaissances sur le coronavirus (COVID-19) en date du 13 mars 2020 et tient compte de ces avis. Nous ne prétendons pas offrir des réponses exhaustives à toutes les questions concernant le télétravail. Ce document fournit des informations de base dans le but d'outiller les organisations se trouvant en situation de travail à distance dans le contexte actuel de pandémie. Il est recommandé et nécessaire de faire une démarche structurée afin d'augmenter les chances de succès du télétravail dans l'organisation lorsque la situation sera rétablie.

Références :

Centre Canadien d'hygiène et sécurité au travail. (2020). Télétravail / travail à distance. Repéré à <https://www.cchst.ca/oshanswers/hsprograms/telework.html>

Le courriel parlementaire. (13 mars 2020). PANDÉMIE DE COVID-19 Les directives du gouvernement [Article]. Repéré à <https://lcp-lag.com/message-du-gouvernement/les-directives-du-gouvernement-34571?key=3e27933a9f036ae3dd44ebec7da9c231>

Walrave, M. (2010). Comment introduire le télétravail. Gestion 2010/1 (Vol. 35), p. 76-87. DOI 10.3917/riges.351.0076

Pour citer cet article :

Coneo, Y. et Roy, M. (13 mars 2020). COVID-19 : Télétravail 101 dans un contexte de pandémie. [Billet de blogue]. Repéré à <https://yarledisconeo.ca/blogue/f/covid-19-opter-pour-le-t%C3%A9l%C3%A9travail-comme-mesure-pr%C3%A9ventive-1>