

Le télétravail en temps de crise de santé publique

Télétravail dans le contexte de covid-19

La crise sanitaire actuelle met l'accent sur l'exercice du travail à distance. D'ailleurs, les gouvernements implorent les citoyens de demeurer chez eux tant qu'ils le peuvent. Afin de maintenir leurs activités, plusieurs entreprises sont obligées de travailler à distance. La majorité des employés se retrouve du jour au lendemain à travailler à domicile et à temps plein.

Dimensions du télétravail



Travail à distance (à domicile, sur la route, chez le client ou dans un bureau satellite)



Pour un employé ou un travailleur autonome



À temps partiel ou complet



Permis grâce aux technologies de l'information et de la communication

Différencier travail à distance et télétravail

On parle de travail à distance ou de télétravail sans très bien les distinguer. Il existe pourtant une différence entre ces deux termes. En effet, le télétravail est une des formes du travail à distance. Il est basé sur une entente entre l'employeur et son employé.

Le télétravail **a un cadre juridique**, c'est bien tout le contraire de ce que vivent aujourd'hui de nombreux professionnels dans cette période de confinement. Ces cadres juridique protègent la santé de l'employé de son cadre de travail et celui de son employeur.

Le saviez-vous?

Un employeur peut rembourser jusqu'à 500 \$ à un employé pour l'achat de matériel informatique aux fins de télétravail, sans avantage imposable pour l'employé.

Source : Revenu Québec

Dimensions du télétravail

1

Élaborer une politique et des procédures de télétravail

- Thèmes pouvant être inclus dans une politique de télétravail;
- Les procédures connexes au télétravail;
- Les personnes-clés appelées à effectuer une révision de la politique et des procédures.

2

Implanter le télétravail

- Mettre en place un plan de communication;
- Former les gestionnaires et les employés;
- Offrir des mesures de soutien.

3

Évaluer et réviser la politique de télétravail

- Évaluer les impacts de l'implantation du télétravail;
- Réviser et adapter les procédures de ressources humaines en fonction des changements organisationnels apportés par le télétravail.

Source: TECHNOCompétences, 2016

Enjeux du télétravail dans le contexte de crise

Le cabinet d'avocat LAVERY a cerné 4 enjeux qui méritent une attention particulière de la part des employeurs dans le contexte du télétravail.

1

Enjeu 1 : la santé et de sécurité au travail

- Les obligations de l'employeur en matière de santé et de sécurité ainsi que sa responsabilité d'adopter des mesures préventives;
- La notion de lieu du travail pouvant comprendre le domicile de l'employé;
- L'ergonomie des postes de travail.

2

Enjeu 2 : le harcèlement psychologique et sexuel

- La civilité à préserver dans l'utilisation de nouvelles méthodes de communication;
- Le climat de proximité favorisé par ces nouvelles méthodes de communication, un terreau fertile aux dérapages et possibles manques de cohésion;
- La responsabilité légale de l'employeur de prévenir et de traiter les situations de harcèlement psychologique et sexuel;
- Les événements qui ont lieu à l'extérieur du lieu de travail habituel et qui ont un lien avec le travail;
- L'application et l'adaptation des politiques administratives et des codes de conduite;
- La révision des mécanismes de plaintes et des processus d'enquête afin de permettre ceux-ci en dehors du milieu de travail habituel.

3

Enjeu 3: la Loi sur les normes du travail

- Le respect et la modification des horaires de travail;
- L'encadrement du temps supplémentaire;
- Les frais occasionnés par le télétravail.

4

Enjeu 4: la vie privée et la confidentialité

- L'accomplissement de la prestation de travail dans le domicile de l'employé;
- Le transport et l'entreposage des documents de travail;
- L'aménagement du lieu de travail pour assurer la confidentialité des documents et le respect des obligations déontologiques.

Stratégie à déployer pour la reprise des activités

Selon les possibilités organisationnelles:

- Privilégier le télétravail à temps plein ou partiel;
- Ajuster la charge de travail;
- Favoriser le soutien entre les collègues;
- Fournir les équipements nécessaires;
- Aménager les communications à distance (courriel, téléphone ou visioconférence);
- Offrir de la formation sur le télétravail.

Source: APSSAP

(ASSOCIATION PARITAIRE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL, SECTEUR "ADMINISTRATION PROVINCIALE"), 2020

Bonnes pratiques en télétravail

Employeurs

- Sensibiliser les employés aux risques et aux enjeux de sécurité;
- Désigner des personnes-ressources pour toutes questions liées à la sécurité;
- S'assurer d'utiliser un Wi-Fi sécurisé;
- Appliquer l'authentification à deux facteurs pour l'accès aux espaces de travail;
- Utiliser des logiciels de collaboration tels que Slack ou Teams;
- Protéger vos données sensibles sur votre serveur et contrôler l'accès à celui-ci (éviter qu'un trop grand nombre de personnes puissent y accéder).

Employés

- Éviter de travailler avec un Wi-Fi non sécurisé ou public;
- Mettre à jour continuellement l'antivirus;
- Éviter d'enregistrer tout document sur son disque dur (privilégier Onedrive, Google Drive);
- Se méfier des courriels inhabituels;
- Éviter d'ouvrir tout fichier dont la source du message vous semble inconnue;
- Procéder à des sauvegardes régulières de vos données.

Source: In.sec.m

Exemple des outils pour le télétravail

Communication web et visioconférences

- Skype entreprise,
- Zoom Pro,
- Teamviewer,
- Blizz,
- Google Hangout, etc.

Partage de fichiers

- Sharepoint ,
- One Drive,
- Google Drive,
- Microsoft Team,
- Trello,
- Slack,
- Blizz,
- AirTable, etc.

Prise de notes

- Adobe DC Pro (lecture et création de PDF dynamique).
- OneNote,
- EverNote,
- GoogleKeep,
- NoteConnect,
- Google docs, etc.

Sécurité des données

- Pare-feu (firewall),
- Logiciels antivirus et outils de suppression de logiciels malveillants,
- Infinuagique privée.

Questionnaire web interactif

- Survey Monkey,
- Typeform,
- Jotform,
- Google Forms.

Source: <https://site.lord-communication.com/>
(consulté le 26 mai 2020)



SAVOIR TÉLÉTRAVAILLER EN 7 ÉTAPES CLÉS

COMMENT SE FAIRE VALOIR ET ÊTRE PRODUCTIF

DEMEURER PRODUCTIF !

- Se faire confiance
- Adapter son horaire de travail à ses contraintes familiales
- Choisir les plages de travail pendant lesquelles on se sent le plus performant
- Découper son travail en blocs de 60 ou 90 minutes en s'allouant des pauses entre ceux-ci

SE FAIRE VALOIR !

- Offrir son aide aux membres de l'équipe ou jouer le rôle de modérateur ou un autre rôle (assistance technique requise)
- Éviter l'arrogance, mais faire des rapports réguliers d'avancement de ses mandats à son gestionnaire
- Faire preuve de solidarité
- Être inspirant, démontrer du leadership, de la créativité et de l'initiative

ÉVALUER LE TYPE DE COMMUNICATION QUE PRÉCONISE SON PATRON

- Cerner le style personnel de son patron pour orienter afin d'adopter la bonne approche
- Style conciliateur/animateur : entre facilement en communication, patient, cherche à éviter les conflits, conciliateur, travaille en équipe, plus à l'aise dans un rôle de coach
- Style analytique/directif : peut avoir de la difficulté à demander des choses aux autres, communi que efficacement, mais peut paraître froid, porté sur l'analyse, centré sur l'action, se décide rapidement, porté sur les faits concrets

En portant attention aux différentes étapes à suivre, il est possible d'évoluer avec aisance dans un climat productif et harmonieux de ce nouveau mode de travail.

Merci à **Isabelle Lord, présidente, Lord Communication managériale** pour la rédaction du contenu.



Approfondissez les 7 étapes en visionnant cette vidéo : crha.li/savoir-teletravailler

Peu importe le rôle ou l'entreprise dans laquelle on évolue, lorsqu'il faut travailler à distance, il importe d'adopter les meilleures méthodes pour être efficace.

PARTICIPER À CRÉER UN CLIMAT DE CONFIANCE HARMONIEUX !

- Évaluer son niveau d'autonomie
- Prendre sa température émotionnelle quotidienne pour optimiser l'utilisation de son niveau d'énergie
- Partager et mettre en commun les expertises afin de renforcer l'esprit de groupe et resserrer les liens avec ses collègues
- Être empathique et tolérant

PROJETER UNE IMAGE PROFESSIONNELLE !

- Au téléphone, éviter l'utilisation du main-libre et limiter les bruits ambiants qui perturbent la communication
- À l'écran, penser à ce que les gens voient en arrière-plan, bien cadrer et ajuster l'écran afin que les gens voient le sujet avec qui ils discutent... plutôt que le ventilateur du plafond !
- Utiliser un ton posé et un vocabulaire simple
- Valider si l'on est bien compris, poser des questions ouvertes

ÊTRE CLAIR ET CONCIS !

- S'assurer de présenter correctement le sujet et le contexte
- Fixer une durée assez courte pour les réunions, car le temps d'attention à distance est naturellement plus limité
- S'exercer et s'écouter avec humilité
- Faire preuve de synthèse en tout temps. Cela ne signifie pas cependant d'être brusque et abrupt avec les interlocuteurs

LIMITER LES ALLERS-RETOURS !

- S'assurer d'avoir bien saisi les paramètres du mandat qui nous est confié
- Valider dès le départ les résultats qu'on anticipe
- Lors du dépôt d'un document, vérifier qu'il soit clair et paginé avant de le partager à l'écran
- Utiliser une plateforme technologique qui permet la prise et le partage de notes

Habitudes à développer et pièges à éviter

Habitudes à développer



S'imposer une rigueur et une routine

- Tenez-vous en à des heures ou un nombre d'heures de bureau fixes, quelles qu'elles soient et considérez que vous êtes « en service » durant ces heures.
- À quel moment débutez-vous votre journée?



Planifier sa journée et gérer ses priorités

- Établissez clairement vos objectifs hebdomadaires et journaliers
- Faites-vous une liste « to do »
- Réviser les priorités
- Parler avec votre supérieur régulièrement et valider les objectifs et les priorités.

Outil:

Matrice d'Eisenhower



Clarifier les attentes et contacter le bureau

- Valider les attentes de votre supérieur immédiat.
- Évitez les conflits liés à la perception! Contactez vos collègues et faites des suivis.
- Mentionnez à vos collègues lorsque vous êtes disponible.



Maintenir sa concentration

- Chassez les dérangements et les « bouffe-temps »
- Utilisez des techniques de gestion du temps.
- Respirez! Le fait de prendre conscience de sa respiration permet de réajuster sa concentration. Vous ramenez ainsi votre esprit à l'ordre!

Truc de concentration :

Technique Pomodoro

Référence: Cohérence cardiaque.

David O'Hare

Application mobile: Cardiac

coherence - Mindfulness



Avoir un espace de travail fixe et ergonomique

L'aménagement ergonomique est à prendre au sérieux afin d'assurer votre confort, votre efficacité et votre sécurité!

Source:

Entrac: entrac.ca/ergonomie-de-bureau

- Yeux - Haut de l'écran
- Coudes – Fléchis à angle droit
- Épaules- Détendues
- Cou – Droit (ni fléchi ni tendu)
- Poignets – Droits et appuyés
- Dos – Bon support lombaire pour maintenir les courbes naturelles de la colonne vertébrale
- Genoux – Fléchis à 90 degrés
- Pieds- Appuyés à plat au sol ou sur un appuie-pied

Pièges à éviter



Piège : Procrastiner

Pour évaluer une tâche, nous répondons généralement avec notre système limbique, par une réaction de lutte ou de fuite. Ce n'est pas une affaire de paresse!

- Faites de la « pré-crastination »
- S'entraîner à maîtriser ses impulsions
- Ne pas trouver de mauvais prétextes
- Développer des techniques de concentration



Piège : Un mauvais équilibre vie privée et vie professionnelle

- L'harmonisation des deux grandes sphères de nos vies peut être source de conflits d'horaires et de rôles, encore plus en télétravail. Il est essentiel de trouver l'équilibre entre les deux.
- Faites l'effort de faire une coupure entre les deux par l'exercice d'une activité ou des techniques de respiration.
- Tenez-vous à des heures de travail fixes, pas plus. N'oubliez pas que votre productivité peut augmenter si votre travail est bien géré, sans augmenter les heures.



Piège : Ne pas prendre de pause

- Prenez quelques minutes au cours de la journée pour vous détendre. Ce n'est pas toujours facile, mais nécessaire! Les pauses sont indispensables pour garder les idées claires.
- Aller prendre de l'air – le cerveau ne peut pas travailler plus que 2 heures de suite...



Piège : Ne pas s'habiller comme pour aller au bureau

- Habillez-vous tous les matins comme si vous alliez au bureau! Ceci devrait faire partie de la routine. Vous adopterez une attitude beaucoup plus professionnelle lorsque vous appellerez les gens. Et vous obtiendrez de meilleurs résultats.



Piège : Ne pas partager lorsque ça ne va pas

- Diminuez la distance sociale en parlant régulièrement à vos collègues.
- Partagez quand ça ne va pas, les gens ne le voient à travers l'écran.

DEMANDEZ DE L'AIDE QUAND VOUS VOUS SENTEZ DÉPASSÉ. Ce n'est pas un signe de faiblesse, c'est vous montrer assez fort pour prendre les moyens de vous aider.

Autres références

- ASSOCIATION PARITAIRE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL, SECTEUR ADMINISTRATION PROVINCIALE
Plan d'action pour la reprise des activités
Fiche télétravail - Concilier travail et vie personnelle
- BARREAU DU QUÉBEC
Conciliation travail-vie personnelle
- CENTRE CANADIEN D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL
Fiches d'information - Télétravail-Travail à distance
Guide santé sécurité sur le télétravail et le bureau à domicile
- IN.SEC.M
Bonnes pratiques en télétravail
- L'INSTITUT DE RECHERCHE ROBERT-SAUVÉ EN SANTÉ ET EN SÉCURITÉ DU TRAVAIL (IRSST)
Aide à la planification de la reprise des activités dans les PME québécoises
- ORDRE DES CONSEILLERS EN RESSOURCES HUMAINES
La gestion du télétravail en temps de pandémie
Quatre clés pour gérer la performance en télétravail
Coronavirus [covid-19]
Travailler et interagir à distance : pistes de solutions concrètes pour faire face à la situation actuelle
https://site.lordcommunication.com/secure/documents/document_webinaire_gratuit_travailler_et_interagir_a_distance.pdf
- RAYMONT CHABOT
Le télétravail, une pratique qui est là pour de bon

Autres références (suite)

- REVENU QUÉBEC
[Covid-19 – foire aux questions pour les entreprises](#)
- LAVERY AVOCAT
[Télétravail et COVID-19 : solution RH actuelle, mais pas sans risque pour l'employeur](#)
- TECHNOCompétences
[Guide d'implantation du télétravail en entreprise](#)
- VÉRONIQUE BÉLANGER. CRHA
Consultante en développement organisationnel

N. B. Le contenu de cette fiche regroupe des références provenant de diverses sources. L'information qui y est présentée n'est pas exhaustive et le lecteur est invité à consulter les sources officielles qui prévalent en tout temps. Pour tout conseil en la matière, communiquez avec un professionnel en ressources humaines ou un professionnel juridique.

Note : L'emploi du masculin a pour seul but de faciliter la lecture de ce document.

Document produit en juin 2020

Ce document vous est proposé par vos comités sectoriels

