

**Cadre de référence institutionnel  
en matière de télétravail**

**Phase de projet pilote du  
Programme de télétravail régulier**

## Table des matières

Préambule .....	3
Objectifs.....	3
Principes directeurs .....	4
Définition.....	4
PROGRAMME DE TÉLÉTRAVAIL RÉGULIER.....	5
Champ d'application .....	5
Admissibilité.....	5
Période d'analyse des unités .....	5
Processus de demande .....	6
Évaluation et autorisation/refus d'une demande.....	6
Protocole d'entente .....	6
Modalités d'application .....	7
1) Lieu de travail .....	7
2) Horaire de travail .....	7
3) Absences et heures supplémentaires.....	7
4) Communications avec la personne en télétravail.....	8
5) Éthique et confidentialité.....	8
6) Sécurité de l'information .....	8
7) Équipement .....	8
8) Santé et sécurité.....	9
9) Impossibilité de fournir la prestation de travail .....	9
10) Être considérée ou considéré au bureau.....	9

## **Préambule**

L'Université de Sherbrooke se consacre à la formation ouverte, à la promotion du savoir critique et à la quête de nouvelles connaissances par l'enseignement, la recherche, la création et l'engagement social. Les valeurs institutionnelles, soit la grande université humaine, l'engagement, l'innovation et l'excellence, guident les membres de notre communauté universitaire et contribuent à la qualité de notre milieu d'études et de travail et de l'expérience UdeS.

Pour mettre de l'avant la majorité des services relatifs à l'accomplissement de notre mission universitaire, une prestation de travail en présentiel est nécessaire. Toutefois, grâce à l'évolution des technologies de l'information et de l'organisation du travail, le télétravail peut constituer une opportunité nouvelle de développement.

La direction de l'Université propose le présent cadre de référence en matière de télétravail dans une optique d'évolution de ses façons de mener à bien sa mission, avec le souci de respecter les valeurs fondamentales de notre communauté universitaire et les aspects distinctifs qui la caractérisent.

Le télétravail repose sur un modèle organisationnel qui doit permettre de répondre à l'offre de service et aux besoins de l'unité administrative, aux exigences opérationnelles du poste d'une personne salariée et à sa capacité individuelle à faire du télétravail. Bien qu'il puisse susciter beaucoup d'intérêt, il est nécessaire, sur le plan de la gestion, d'en encadrer l'utilisation.

Une grande partie du succès du télétravail repose sur la planification, l'organisation et l'évaluation de l'offre de service, une communication efficace, un mode de gestion adapté ainsi que sur la confiance entre la personne salariée et sa personne supérieure immédiate.

La participation au télétravail est volontaire et sujette à l'approbation de la personne supérieure immédiate, en fonction de l'analyse préalable que cette dernière aura réalisée dans son secteur.

## **Objectifs**

Mettre à la disposition des personnes supérieures immédiates et hiérarchiques un cadre de référence institutionnel permettant d'introduire dans l'organisation du travail l'exercice d'activités professionnelles à domicile respectant l'atteinte des objectifs organisationnels et assurant le maintien d'une offre de service efficiente.

## Principes directeurs

En complément à la mission et aux valeurs institutionnelles, des caractéristiques propres à l'UdeS définissent notre milieu. Il est essentiel que les réflexions et les décisions relatives au télétravail permettent notamment de préserver les aspects suivants :

- la qualité de l'enseignement et de la recherche;
- la qualité de nos services et notre capacité à s'adapter;
- la vie étudiante et l'expérience sur nos campus;
- le maintien de l'efficacité des services et du travail d'équipe;
- les approches humaines et personnalisées;
- la qualité des relations dans le milieu d'études et de travail;
- l'engagement et le sentiment d'appartenance du personnel;
- le souci de bien répondre aux besoins de la communauté en faisant preuve de flexibilité;
- l'efficacité et l'agilité systémique.

De plus, afin d'assurer le succès de ce type d'organisation du travail, les principes suivants doivent être respectés :

- s'appliquer aux emplois dont la nature des tâches est telle qu'il est efficace de les accomplir à distance;
- établir les résultats à atteindre, tant quantitativement que qualitativement en privilégiant une approche de gestion par objectifs;
- faire l'objet d'une autorisation préalable de la personne supérieure immédiate;
- prévoir obligatoirement, sur une base hebdomadaire, des périodes de travail en présentiel et des rencontres en milieu de travail considérant que la répartition des périodes en présentiel et à distance peut évoluer;
- s'effectuer sur une base volontaire et convenue avec la personne supérieure immédiate.

## Définition

Le télétravail est un arrangement selon lequel une personne salariée travaille à son domicile, au moyen des technologies de l'information et des communications (TIC).

Le télétravail peut prendre deux formes :

- le télétravail occasionnel ou par projet (entente prédéterminée de courte durée avec une fréquence variable);
- le télétravail régulier (entente permettant à une personne d'exercer ses fonctions en partie sur son lieu de travail et en partie à partir de son domicile sur une base hebdomadaire et à durée indéterminée).

# **PROGRAMME DE TÉLÉTRAVAIL RÉGULIER**

## **Champ d'application**

Tout en ne limitant pas les autres formes de télétravail mentionnées ci-dessus, le présent cadre de référence s'applique au télétravail régulier.

## **Admissibilité**

Tous les membres du personnel dont les tâches peuvent être accomplies à distance sont admissibles au programme de télétravail régulier. Le présent cadre de référence n'est pas applicable au personnel enseignant.

Les gestionnaires sont quant à eux admissibles au télétravail sur une base ponctuelle et variable. Ils n'ont pas à remplir un protocole d'entente, mais ils doivent soumettre les fiches Santé et sécurité au travail (SST) et Technologies de l'information et des communications (TIC).

Le télétravail n'est pas admissible lorsqu'il y a des enjeux de performance. Il appartient à la personne supérieure immédiate de déterminer l'admissibilité au télétravail, entre autres durant une période de probation ou d'essai.

## **Période d'analyse des unités**

Des réflexions sur l'offre de service et le télétravail doivent être menées en considérant l'expérience et les caractéristiques de notre milieu d'études et de travail, les principes directeurs, la gestion des espaces, les principes de développement de la main-d'œuvre (attractivité et engagement), la santé et la sécurité, la conciliation vie professionnelle et personnelle et les principes de développement durable.

Sous la gouverne de la direction de leur faculté, de leur centre universitaire de formation ou de leur service, les gestionnaires doivent procéder à l'analyse de l'offre de service de leur équipe en cohérence avec les objectifs et les principes directeurs du présent cadre de référence. Cette réflexion leur permettra d'identifier certains standards à respecter ainsi que les activités devant être maintenues en présentiel. Elle les guidera également lors de l'évaluation des demandes de télétravail qui pourraient leur être soumises par des membres de leur personnel.

Il est important de procéder à cette analyse avant de permettre le télétravail régulier. Pour la phase de projet pilote du programme de télétravail régulier, il est prévu que cette analyse soit réalisée entre juin et décembre 2021.

## **Processus de demande**

Suivant l'évaluation de l'offre de service par la personne gestionnaire et les conclusions de cette analyse, la personne salariée intéressée au télétravail régulier doit mener une réflexion concrète en fonction de sa situation. Elle doit soutenir sa demande de participation au Programme de télétravail régulier en remplissant deux documents : 1) Santé et sécurité au travail (SST); et 2) Technologies de l'information et des communications (TIC). La personne salariée doit présenter ces deux documents à sa personne supérieure immédiate pour discussion. Ces conversations entre la personne supérieure immédiate ou hiérarchique et la personne salariée permettent d'établir la cohérence de la demande et les liens avec les principes directeurs. Elles doivent faciliter l'alignement et la compréhension mutuelle en vue de la mise en œuvre du travail à distance, de façon à favoriser la réussite de l'expérience de télétravail. Ce processus peut également être initié par la personne supérieure immédiate ou hiérarchique.

## **Évaluation et autorisation/refus d'une demande**

La personne supérieure immédiate transmet une réponse à la demande de télétravail à l'intérieur d'un délai raisonnable selon les réflexions propres à son secteur ainsi que l'examen des impacts de la demande.

Sans s'y limiter, les objectifs et les principes directeurs associés à ce cadre de référence, l'offre de service et sa qualité, l'organisation du travail, l'efficacité, l'impact sur le travail d'équipe et la capacité de la personne à effectuer ses tâches en télétravail sont des paramètres au cœur de l'analyse de la personne supérieure immédiate.

De façon à garder une vision d'ensemble et si elles jugent que certaines offres de service doivent être coordonnées, les personnes supérieures immédiates sont encouragées à évaluer les demandes en collaboration avec les personnes supérieures hiérarchiques (le cas échéant) et les autres gestionnaires au sein des services ou des facultés.

Les personnes supérieures immédiates sont invitées à consulter leur conseillère ou conseiller en gestion des ressources humaines pour toute question ou préoccupation.

Si une demande est refusée, la personne supérieure immédiate ou hiérarchique aura une discussion avec la personne salariée pour expliquer sa décision.

## **Protocole d'entente**

Si la réponse à une demande est favorable, l'arrangement doit être formalisé par écrit au moyen du document intitulé « Protocole d'entente de télétravail régulier » et signé par les deux parties (personne supérieure immédiate/personne salariée).

Le télétravail peut varier de 20 % à 60 % du temps travaillé par semaine. Après analyse, la documentation des besoins et des impacts par la personne supérieure immédiate et

l'autorisation de la direction de l'unité, certaines exceptions pourraient être acceptées en dehors de ces paramètres.

De plus, la personne supérieure immédiate et la personne salariée doivent établir une évaluation périodique de ce mode d'organisation et y apporter les ajustements nécessaires à sa viabilité.

En tout temps, la personne supérieure immédiate peut suspendre temporairement une entente pour assurer les besoins du service.

L'entente peut être résiliée sur-le-champ lorsqu'il est constaté qu'elle n'est pas respectée. Elle peut également être résiliée à la demande de la personne supérieure immédiate ou de la personne salariée à l'intérieur d'un délai raisonnable. La personne conseillère en gestion des ressources humaines de l'unité doit également en être informée.

## **Modalités d'application**

### **1) Lieu de travail**

La personne salariée effectue son travail à son domicile. Ce lieu de travail doit être déclaré dans la fiche Santé et sécurité au travail (SST). Selon les exigences du travail à réaliser, la personne doit disposer d'un espace convenable réservé au télétravail et d'un mobilier adéquat comme convenu au protocole d'entente. L'employeur doit respecter cet espace comme étant un lieu privé. Toutefois, l'employeur pourra y avoir accès en cas d'accident de travail ou pour vérifier la sécurité des lieux. Dans ce cas, la personne salariée sera avisée 24 heures avant la visite.

La personne en télétravail accepte le fait que l'Université n'est pas responsable des coûts de mise en place, de fonctionnement et d'entretien de son espace réservé au télétravail, tels que les frais excédentaires d'utilisation de données Internet. Elle dégage également l'Université de toute responsabilité en cas de blessure à autrui.

### **2) Horaire de travail**

La personne salariée en télétravail doit respecter son horaire de travail régulier. Elle doit aussi accepter d'être disponible lors des périodes identifiées en mode télétravail pour venir sur son lieu de travail à l'Université sur demande de la personne supérieure immédiate ou lorsqu'une situation le requiert.

### **3) Absences et heures supplémentaires**

Les règles habituelles relatives aux avis et aux autorisations continuent de s'appliquer en matière d'absence et de temps supplémentaire, sauf s'il en a été convenu différemment avec la personne supérieure immédiate.

#### **4) Communications avec la personne en télétravail**

Durant les heures normales de travail, la personne en télétravail doit pouvoir être jointe comme si elle était à son bureau à l'Université, sauf s'il en a été convenu différemment avec la personne supérieure immédiate.

#### **5) Éthique et confidentialité**

La personne en télétravail est assujettie aux mêmes règles d'éthique et de confidentialité que si elle travaillait à son bureau à l'Université. La personne salariée comprend qu'elle doit mettre en place un environnement de travail et avoir les outils de travail nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité de tous les dossiers et documents de l'Université, ainsi que ses communications, lorsqu'elle travaille à partir de son domicile et qu'elle demeure assujettie aux politiques et directives établies par l'Université en pareille matière. Les produits, documents et dossiers développés pendant le travail à partir du domicile sont tout autant la propriété de l'Université et doivent être créés et conservés sur les systèmes ou le réseau de l'unité. La personne salariée comprend également que tous les dossiers et documents fournis par l'Université demeurent la propriété de l'Université.

#### **6) Sécurité de l'information**

La personne en télétravail ne doit pas compromettre l'intégrité des données et des informations de l'Université. Elle doit également prendre les mesures nécessaires pour protéger les documents relatifs à son travail, tant à la maison que lors des transports (ex. : conserver les documents confidentiels sur papier dans une pièce ou un classeur verrouillé). De plus, si elle doit disposer d'un document confidentiel sur papier, elle doit le détruire à l'aide d'une déchiqueteuse. À défaut d'avoir à son domicile une pièce ou un classeur verrouillé et une déchiqueteuse, la personne doit rapporter à l'Université les documents confidentiels sur papier à protéger ou à détruire. La personne salariée s'engage à prendre toutes les mesures appropriées pour s'assurer que personne d'autre qu'elle-même ne puisse accéder à l'équipement et/ou aux informations confidentielles (en format papier ou électronique), y compris, mais sans s'y limiter, en s'assurant que la protection par mot de passe est utilisée et que le réseau sans fil est sécurisé. La personne en télétravail est responsable de sauvegarder ses fichiers sur un espace réseau ou un espace infonuagique de l'Université.

#### **7) Équipement**

Comme le télétravail s'accomplit sur une base volontaire, la personne doit s'assurer d'avoir l'équipement nécessaire pour accomplir ses tâches et en assumer les frais. Le protocole d'entente doit identifier le matériel utilisé en télétravail appartenant à l'Université. Le cas échéant, la personne devra prendre les précautions raisonnables pour protéger les biens de l'Université.



## **8) Santé et sécurité**

La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* s'applique aux personnes en télétravail. Ces dernières doivent donc participer avec l'employeur à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur leur lieu de télétravail à domicile et prendre les mesures nécessaires afin de maintenir un environnement de travail sûr, sécuritaire et ergonomique. L'indemnisation sera limitée aux heures de travail préapprouvées et sera limitée à l'espace de bureau à domicile désigné (qui n'inclut pas la salle de bain, la cuisine, etc.) Tout accident de travail doit être signalé à la personne supérieure immédiate et à l'Université dans les meilleurs délais, en contactant par téléphone le centre opérationnel de sécurité au 819 821-7699.

## **9) Impossibilité de fournir la prestation de travail**

Si les circonstances font en sorte que la personne ne peut poursuivre sa prestation en télétravail (ex. : panne de courant, panne informatique, etc.), celle-ci doit trouver une solution afin de pallier la situation et communiquer avec sa personne supérieure immédiate afin d'en discuter avec elle.

## **10) Être considérée ou considéré au bureau**

Aucune autre occupation, comme la présence de personnes impliquant des dérangements potentiels par des soins ou de l'attention (enfants/personnes âgées) ou tout autre travail personnel, ne peut être effectuée pendant les heures de travail convenues, à moins de situations exceptionnelles approuvées par la personne supérieure immédiate. La personne salariée doit également s'assurer d'avoir un environnement convenable au travail (ex. : espace, bruit, etc.) et maintenir les normes établies du travail (code d'éthique, habillement, fond d'écran professionnel, etc.). À cet effet, les devoirs, obligations, responsabilités et normes de performance de la personne salariée en situation de télétravail sont les mêmes que si elle travaillait à son bureau à l'Université.