**Directive**

**ministérielle**

**sur le télétravail**

En vigueur le 20 mai 2016

**Directive ministérielle sur le télétravail**

La présente directiveentrera en vigueur le 20 mai 2016. Elle remplace la Directive du 1er avril 2013.

**Préambule**

Emploi et Développement Social Canada (EDSC) est déterminé à favoriser le mieux-être en milieu de travail et à instaurer des politiques et des programmes pour aider les employés à concilier leurs obligations professionnelles, personnelles et familiales. Le télétravail est l’un des quelques régimes de travail flexibles qui peut être considéré dans le contexte des exigences opérationnelles de l’employeur et des besoins des employés.

La Directive ministérielle sur le télétravail décrit l’engagement du Ministère à envisager le télétravail, s’il y a lieu, de même que les diverses exigences qui doivent être respectées pour qu’une entente de télétravail puisse être approuvée en tenant compte du contexte opérationnel et des orientations stratégiques du Ministère.

**Contexte et orientations stratégiques – EDSC**

La mission d’EDSC est de bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, d’aider les Canadiens à faire les bons choix afin que leur vie soit productive et gratifiante, et d’améliorer leur qualité de vie. Le Ministère vise l’excellence dans tout ce qu’il entreprend et sert les Canadiens d’une manière respectueuse, responsable et axée sur les résultats. EDSC invite ses employés à participer à sa mission, crée un milieu de travail sain, favorise l’épanouissement d’une culture de travail d’équipe et développe sa capacité de leadership.

EDSC transforme ses stratégies en matière de prestation de services afin de réaliser d’importantes économies, tout en améliorant la qualité des services offerts aux Canadiens et des services internes qu’utilisent les employés qui servent les Canadiens. Les pratiques de travail actuelles doivent évoluer de manière à s’harmoniser au nouveau modèle de prestation de services et au contexte opérationnel.

En établissant la Directive sur le télétravail, le Ministère reconnaît sa responsabilité première qui consiste à servir les Canadiens de manière efficace et efficiente et à continuellement examiner l’avancement technologique qui rehausse les mesures de protection des renseignements sur les citoyens, conformément à la [*Loi sur la protection des renseignements personnels*](http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/)et à la [Politique du conseil du trésor du Canada sur la sécurité du gouvernement](http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578).

Cette Directive sera examinée périodiquement pour s’assurer de sa conformité avec le mandat du Ministère, les changements opérationnels et l’avancement technologique.

**1. Introduction**

La présente Directive a été élaborée conformément à la Politique de [Télétravail du Secrétariat du Conseil du Trésor](http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12559). Elle décrit l’engagement du Ministère à envisager le télétravail, s’il y a lieu, de même que les diverses exigences qui doivent être respectées pour qu’une entente de télétravail puisse être approuvée. Elle établit un cadre de gestion et d’approbation des ententes de télétravail et clarifie les éléments requis par la gestion et les employés pour qu’EDSC considère le télétravail comme un régime de travail approprié.

Cette directive augmente la transparence, la cohérence et la clarté des processus de considération et d’approbation et, surtout, améliore les mesures mises en place par EDSC pour assurer la protection et la sécurité des renseignements personnels des Canadiens.

**2. Objectifs**

La Directive ministérielle sur le télétravail d’EDSC vise :

* à orienter les gestionnaires et leur donner des consignes au moment où ils examinent les demandes de télétravail ainsi qu’à leur permettre de mettre en œuvre des ententes de télétravail efficaces et économiques ;
* à orienter les employés qui songent à présenter une demande de télétravail à la gestion ;
* à souligner les responsabilités et les obligations des gestionnaires et des employés relativement au télétravail ;
* à assurer l’uniformité de l’application des ententes de télétravail dans l’ensemble de l’organisation ;
* à faire en sorte que les employés profitent de la souplesse qu’offrent les ententes de télétravail, le cas échéant.

**3.** **Application**

La Directives’applique à tous les employés nommés pour une période déterminée ou indéterminée d’EDSC, y compris ceux de Service Canada et du Programme du travail. Elle ne s’applique pas, par contre, aux employés du Programme du travail qui sont des travailleurs itinérants couverts par le Cadre de référence sur le travail itinérant.

Le télétravail ne s’appliquera pas aux employés occasionnels ni aux étudiants.

Pour des situations d’obligation de prendre des mesures d’adaptation, consulter [l’annexe G des Lignes directrices OPMA](http://iservice.prv/fra/rh/mda/documents/Lignes_directrices_OPMA.doc).

**4. Définitions**

**Télétravail** : Régime de travail selon lequel les employés, dans le cadre d’une entente officielle conclue avec leur employeur, ont l’autorisation d’effectuer une partie ou la totalité de leurs tâches à l’extérieur du lieu de travail désigné. Le télétravail peut être effectué, entre autres, au domicile de l’employé ou dans un autre lieu convenu dans l’entente de télétravail. Les ententes de télétravail sont en vigueur pendant des périodes déterminées. La durée et la fréquence générales du télétravail, y compris le nombre de jours contenus dans toute semaine de télétravail potentielle, doivent faire l’objet de discussions avec la gestion, qui les autorisera et les examinera ensuite tous les ans.

N.B. :Le travail épisodique à domicile n’est pas considéré comme du télétravail, à moins qu’il soit prévu au calendrier et effectué de manière récurrente. Cependant, des mesures de sécurité appropriées doivent être appliquées et une pré-autorisation de la gestion doit être obtenue.

Le télétravail ne doit pas être confondu avec l’*hotelling,* qui est un arrangement temporaire dans le cadre duquel un employé s’acquitte de ses tâches sur un lieu de travail de l’employeur qui n’est pas son lieu de travail désigné (p. ex. un employé de l’équipe des ressources humaines travaillant à un Centre de Service Canada).

**Lieu de travail désigné** : Lieu de travail (c.‑à‑d. adresse professionnelle) où l’employé exécuterait ses tâches si aucune entente de télétravail n’était établie.

**5. Exigences**

Les ententes de télétravail relèvent du pouvoir discrétionnaire de la gestion. Il ne s’agit ni d’un droit de l’employé ni d’une obligation de l’employeur.

L’approbation de chaque situation de télétravail se fera au cas par cas, à la discrétion de la direction. La participation à un régime de télétravail est conclue sur une base volontaire ; les employés ne peuvent pas être tenus de faire du télétravail sans accord mutuel.

Les ententes de télétravail doivent principalement assurer la protection des renseignements personnels des citoyens. Ainsi, les gestionnaires sont tenus d'appliquer le [Cadre d'évaluation des risques opérationnels (CERO)](http://iservice.prv/fra/teletravail/outils_et_ressources/docs/cadre_evaluation_risque_operationel.docx) pour toutes les demandes de télétravail dont les postes comprennent la manipulation de l'information des citoyens. Il sera utilisé pour évaluer le risque global lié aux fonctions des employés considérés pour le télétravail. Lorsque les fonctions des employés ne nécessitent pas la manipulation de renseignements personnels des citoyens, l’application du CERO n’est pas nécessaire.

**Situations où le télétravail pourrait être une solution appropriée**

Avant de considérer l’approbation d’une entente de télétravail, la gestion doit s’assurer que les conditions suivantes sont respectées :

* d’un point de vue opérationnel, il est faisable d’effectuer le travail hors du lieu de travail désigné ;
* lorsqu’un poste exige la manipulation d'information protégée des citoyens, les fonctions de l'employé seront évaluées en vertu du CERO pour déterminer si l'exercice de ces fonctions, hors site, sont dans les limites du Ministère quant à sa tolérance au risque. Le télétravail peut être approprié si l'évaluation confirme que le risque est de faible à moyen ;
* le travail produit par le télétravailleur sur le lieu du télétravail doit être de qualité et de quantité équivalente à celui qu’il produit à son lieu de travail désigné ;
* la poursuite des objectifs de rendement se fait de manière cohérente, ce qui suppose le respect du [Code de valeurs et d’éthique du secteur public](http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25049&section=text) ainsi que du [Code de conduite de l’EDSC](http://iservice.prv/fra/si/ve/code_de_conduite/index.shtml) ;
* l’entente est rentable, et le financement de toutes les dépenses qui s’y rattachent doit pouvoir être puisé à même le budget du gestionnaire qui l’approuve ;
* l’employé pourra être joint, au besoin, par son gestionnaire et ses collègues durant les heures de travail, et il doit accepter de se présenter au lieu de travail désigné, au besoin, afin d’assister à des réunions ou à des séances de formation, etc. à ses frais ;
* L’entente ne nuira pas à la charge de travail des collègues ni à la réalisation des tâches de l’équipe.

Le non‑respect de l’une ou l’autre de ces exigences entraînera le refus de la demande de télétravail ou l’annulation de l’entente de télétravail établie.

Une entente de télétravail peut être modifiée ou annulée par l’une ou l’autre des parties en tout temps avec quatre (4) semaines de préavis. Toutefois, lors de circonstances exceptionnelles (telles que : incident de sécurité, besoins opérationnels imprévus), elle peut être annulée sans préavis par la gestion.

**Situations où le télétravail ne sera pas envisagé**

Certaines situations et catégories d’emplois ne seront pas considérées aux fins du télétravail, puisque les exigences opérationnelles ne pourront être respectées ou que le risque concernant la protection de l’information sera trop élevé :

* les postes dont une grande partie des tâches exigent le service aux citoyens sur place et en personne ;
* puisque les appels ne peuvent pas être acheminés hors du centre d’appel ni ne peuvent être surveillés en vue d’assurer la qualité du service et la répartition de la charge de travail nationale, les demandes de télétravail pour les employés dont les tâches requièrent l’interaction directe par téléphone avec les citoyens ne seront pas approuvées ;
* le poste exige la manipulation d'information protégée de citoyens, les fonctions de l'employé seront évaluées en fonction du CERO pour déterminer si l'exercice de ces fonctions, hors site, sont dans les limites du Ministère quant à sa tolérance au risque. Le télétravail pourrait ne pas être considéré si l'évaluation confirme un risque élevé. Cependant, les SMA ont la discrétion d’approuver la demande ;
* les postes visés par une consolidation du milieu de travail, car le télétravail ne permet pas d’atteindre les objectifs budgétaires et les objectifs de transformation, comme l’efficience, l’efficacité et la gestion de la charge de travail ;
* les tâches qui exigent la manipulation de renseignements de niveaux protégé C, secret ou très secret, puisque le réseau électronique est certifié jusqu’au niveau protégé B. De plus, ce type de renseignements doit seulement être traité dans un environnement contrôlé conformément à la [Politique sur la sécurité du gouvernement](http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578) ;
* les tâches qui exigent la manipulation de renseignements protégés de niveaux A et/ou B (format papier ou électronique) et pour lesquelles le niveau de risque associé à la protection des renseignements requiert des mesures d’atténuation jugées trop coûteuses ou dont le risque résiduel est trop élevé. La décision sur le coût et la tolérance au risque acceptable se fera au niveau du sous-ministre adjoint aux fins d’uniformité ;
* les gestionnaires ou superviseurs dont les responsabilités peuvent exiger qu’ils soient présents à leur lieu de travail.

**6. Rôles et responsabilités**

**Les gestionnaires et superviseurs :**

* recevront et évalueront les demandes de télétravail ;
* veilleront à ce que toutes les exigences énoncées à la section 5 de la présente Directive soient respectées ;
* compléteront le CERO pour tout poste qui comprend le traitement des renseignements personnels des citoyens ;
* lorsqu’il y a manipulation d’information protégée (Protégé A et Protégé B) au lieu de travail proposé :
* s’assureront que l’employé a complété le [*Formulaire de demande de télétravail de l’employé*](http://iservice.prv/fra/teletravail/outils_et_ressources/docs/formulaire_demande_tt_employe.docx)) ;
* s’assureront que l'employé a remplit le formulaire d'attestation de sécurité pour le télétravail (ADM5019);
* s'assureront que le formulaire d'attestation de sécurité du télétravail est rempli et le joindront au formulaire d'évaluation et de recommandation de la direction pour approbation par le sous-ministre adjoint.
* consulteront l’[agent de sécurité régional](http://iservice.prv/fra/si/securite/contactez_nous/asr_contacts.shtml) de la Direction de l’intégrité interne et de la sécurité, Direction générale des services d’intégrité;
* obtiendront une approbation officielle du sous‑ministre adjoint (voir le [*Formulaire d’évaluation et de recommandation de la direction*](http://iservice.prv/fra/teletravail/outils_et_ressources/docs/formulaire_eval_tt_direction.docx)) ;
* informeront l’employé de la décision ;
* Suivront, conserveront et tiendront à jour une liste des ententes de télétravail par région;
* surveilleront les ententes de télétravail ;
* informeront les employés de leurs obligations et de leurs responsabilités liées au télétravail ;
* s’assureront que les employés ont reçu la formation appropriée, incluant la [formation obligatoire](http://rhdcc.prv/fra/carriere/efficacite/index.shtml), avant de commencer le télétravail ;
* signaleront tous les incidents de sécurité au Bureau régional de la sécurité (BRS) comme cela doit être fait dans tous les lieux de travail ;
* consulteront les conseillers régionaux en SST pour obtenir de l’information supplémentaire sur les obligations liées à la SST dont il faut tenir compte dans les ententes de télétravail, comme cela doit être fait dans tous les lieux de

travail ;

* signaleront tous les incidents relatifs à la SST, conformément aux procédures applicables lorsque se [produit un accident lié au travail](http://iservice.prv/fra/rh/sst/sujets/outils_accident.shtml) : « [*En cas d’accident du travail...*](http://iservice.prv/fra/rh/sst/sujets/outils_accident.shtml)» ;
* s’assureront que les membres de leur équipe seront informés des ententes de télétravail qui auront été approuvées tout en respectant le droit à la vie privée de l’employé;
* procéderont aux demandes de renouvellement des ententes de télétravail avant l’échéance pour tenir compte des délais d’approbation en suivant le même processus qu’une nouvelle demande ;
* mettront fin aux ententes de télétravail, au besoin.

**Les employés :**

* Rempliront le formulaire d'attestation de sécurité pour le télétravail et le soumet au gestionnaire.
* utiliseront seulement l’équipement approuvé par le Ministère ;
* assumeront les coûts liés à l’équipement et au maintien du lieu de télétravail (comme le mobilier de bureau, les assurances, le chauffage et l’électricité, le téléphone et l’accès à Internet) ;
* s’assureront que l’entente de télétravail ne contrevient pas à la règlementation relative au zonage municipal ni au bail d’habitation de l’employé, s’il y a lieu ;
* veilleront à ce que l’équipement sur le lieu de télétravail soit entretenu de manière à respecter les exigences ou les normes ministérielles en matière de santé, de sûreté et de sécurité (voir la section 9, *Références*) ;
* protègeront les documents, les biens et l’équipement, conformément aux politiques, normes et lignes directrices ministérielles (voir la section 9, *Références*) ;
* respecteront, sur le lieu de télétravail, les conditions d’emploi, les conventions collectives et les lois applicables ainsi que les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et du Ministère (voir la section 9, *Références*) ;
* utiliseront les fournitures, l’équipement et les réseaux électroniques appartenant à l’employeur seulement afin d’effectuer les tâches et d’assumer les responsabilités liées à leur poste ;
* retourneront, sur demande de la gestion, toutes les informations liées au travail ;
* aviseront immédiatement le gestionnaire si l’une des exigences énoncées dans la présente Directive ou dans l’entente de télétravail n’est plus respectée ;
* consentiront à fournir au BRS ou à son représentant l’accès au lieu du

télétravail ;

* rempliront, en cas de besoin, le formulaire *Processus d’auto-évaluation et d’attestation du télétravail relativement à la manipulation d’information non classifiée*, c.-à-d. lorsqu’il y a manipulation d’information non classifiée au lieu de télétravail proposé ;
* rapporteront tous les incidents de sécurité au superviseur/gestionnaire immédiat et complèteront un rapport d’incident (ADM 3061), comme cela doit être fait dans tous les lieux de travail ;
* accepteront de maintenir, sur les lieux de télétravail, un espace de travail désigné qui répond aux exigences en matière de santé et de sécurité au travail décrites dans le [Programme ministériel sur la santé et la sécurité au travail](http://iservice.prv/fra/rh/sst/programme/index.shtml) ;
* feront état à leur superviseur/gestionnaire immédiat de tout risque en SST qui se pose dans le lieu de travail désigné et de toute blessure ou maladie liée au travail, comme cela doit être fait dans tous les lieux de travail.

Remarque :

Les employés qui adhèrent à l’entente de télétravail continuent d’être assujettis à la [*Loi sur l’indemnisation des agents de l’État*](http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/G-5/).

**La Direction générale des services de ressources humaines :**

* donnera des conseils pertinents aux employés et aux gestionnaires visés par une entente de télétravail ou qui souhaitent participer à une telle entente ;
* offrira des conseils sur des questions liées à la santé et à la sécurité au travail.

**La Direction générale de l’innovation, de l’information et de la technologie (DGITT) :**

* donnera des conseils relatifs à la TI aux employés et aux gestionnaires visés par une entente de télétravail ou qui souhaitent participer à une telle entente ;
* fournira la TI et l’équipement de télécommunications requis, ainsi qu’un accès approprié aux systèmes ;
* tiendra à jour une liste de l’équipement et des logiciels ministériels utilisés par les télétravailleurs ;
* offrira aux télétravailleurs un soutien technique durant les heures de bureau.

**Le Bureau régional de la sécurité (BRS) :**

* + Fournira des conseils.

**Le bureau du sous-ministre adjoint :**

* procédera à l’examen et à l’approbation des demandes de télétravail ;
* informera le gestionnaire de la décision en lui retournant la copie numérisée du formulaire signé.

**7. Gestion du rendement des télétravailleurs**

Le rendement des télétravailleurs sera géré de la même manière que dans le cas des employés travaillant sur les lieux de travail désignés. On utilisera le processus ministériel de gestion du rendement pour établir des objectifs en matière de rendement, définir les mesures du rendement (les résultats escomptés) et fournir une rétroaction régulière aux télétravailleurs.

**8. Responsabilisation et surveillance**

Même si, dans le cadre de la gestion de rendement, les ententes de télétravail doivent faire l’objet d’évaluations régulières (c.‑à‑d. s’assurer que la qualité du travail et la quantité du travail effectué répondent aux attentes en matière de rendement), toutes les ententes de télétravail doivent être examinées par la gestion une fois par année pour veiller au respect continu des exigences décrites à la section 5 de la présente Directive.

La durée maximum d’une entente de télétravail ne doit pas dépasser un an à partir de la date ou l’employé a débuté le télétravail et pourra être prolongée par la suite.

Le BRS conservera une copie de toutes les ententes de télétravail et les évaluations des menaces et des risques de sa région (Administration centrale, Atlantique, Ouest et territoires, Ontario et Québec).

Les responsables de la TI doivent effectuer le suivi de l’utilisation du réseau, de l’équipement de TI et des logiciels ministériels dont se sert le télétravailleur.

**9.** **Références**

**Lois, dispositions législatives et politiques**

[Code de conduite de l’EDSC](http://iservice.prv/fra/si/ve/code_de_conduite/index.shtml)

[Code de valeurs et d’éthique du secteur public](http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25049)

[Programme ministériel de santé et de sécurité au travail](http://rhdcc.prv/fra/dgsrh/srh/sst/index.shtml)

La [*Loi sur l’accès à l’information*](http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-1/) et la [*Loi sur la protection des renseignements personnels*](http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/index.html)

**Politiques et procédures d’EDSC relatives à la sécurité**

[Directive sur l’utilisation du réseau d’EDSC](http://iservice.prv/fra/giti/catalogue/securiteti/outils_et_ressources/trousse_outils/edsc_directive_utilisation_reseau.shtml)

[Politique de télétravail du SCT](http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12559)

[Politique sur l’utilisation acceptable des dispositifs et des réseaux du SCT](http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27122)

[*Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*](http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-33.3/)

[Conventions collectives](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/coll_agre/siglist-fra.asp)

**Formulaires ministériels relatifs au télétravail**

[Outil d’auto-évaluation de l’employé](http://iservice.prv/fra/teletravail/outils_et_ressources/docs/auto_eval_apres_exigences.doc)

[Formulaire de demande de télétravail](http://iservice.prv/fra/teletravail/outils_et_ressources/docs/formulaire_demande_tt_employe.docx)

[Entente de télétravail](http://forms-formulaires.prv/eform99/index.cfm?App=Launch&FormID=6712&GroupID=144&LANG=F)

[Cadre d'évaluation des risques opérationnels](http://iservice.prv/eng/telework/tools_and_resources/docs/business_risk_assessment_framework.docx)

[Formulaire d’évaluation et de recommandation de la direction](http://iservice.prv/fra/teletravail/outils_et_ressources/docs/formulaire_eval_tt_direction.docx)

[Déclaration concernant la sécurité du télétravail (ADM 5019)](http://forms-formulaires.prv/eform99/index.cfm?App=Launch&FormID=57&GroupID=140&LANG=F)

[Prêt de matériel appartenant au Ministère (ADM 3004)](http://forms-formulaires.prv/eform99/index.cfm?App=Launch&FormID=1180&GroupID=140&LANG=F)

[Retour de matériel appartenant au Ministère (ADM 5018)](http://forms-formulaires.prv/eform99/index.cfm?App=Launch&FormID=56&GroupID=140&LANG=F)

[Liste de vérification de la santé et sécurité du lieu de télétravail](http://iservice.prv/fra/teletravail/outils_et_ressources/docs/sante_liste_verification.doc)

**Mis à jour :** Centres d’expertise en relations de travail

Direction générale des services de ressources humaines

**Date :** Le 10 juin 2019