



Maryline Rosan  
B.A.A., LL. B.  
Avocate et conseillère en SST

# Télétravail : l'aspect légal en SST, la gestion... et la règle du GBS

**Le télétravail soulève de nombreuses questions d'un point de vue juridique et de gestion. Le but de cet article est d'éclaircir quelques-unes de ces questions, que de nombreux gestionnaires se posent très certainement.**

Il y a à peine quelques mois, dans la majorité des entreprises, le télétravail était inexistant ou à un stade très préliminaire. En fait, plusieurs gestionnaires y songeaient, mais autant hésitaient à l'implanter comme une pratique pouvant faire partie des us et coutumes de l'organisation. Pourquoi? Bien entendu, en dehors du fait que le télétravail ne s'applique pas à toutes les fonctions ou à toutes les personnes, il existe plusieurs autres raisons.

Parmi celles-ci, il y a la peur (ou l'insécurité) qu'éprouvent plusieurs gestionnaires face à cette pratique. Peur de perdre le contrôle, peur que la productivité baisse, peur d'une augmentation des lésions professionnelles (blessures ou lésions psychologiques), peur du vol de temps, peur de se heurter à l'argument du respect du droit à la vie privée lors d'un suivi de votre part – suivi qui aurait passé « comme du beurre » dans un contexte autre que celui du télétravail –, peur aussi de ne pas être à la hauteur de la situation pour exercer son rôle de gestionnaire. Tiens, et pourquoi pas la peur d'avoir peur! En fait, toutes ces craintes peuvent être minimisées grâce à une saine gestion des télétravailleurs et une bonne compréhension des enjeux légaux. C'est ce qui est d'ailleurs visé par cet article et la formation offerte par le Centre à ce sujet<sup>1</sup>.

Voyons ensemble quatre éléments liés à la saine gestion du télétravail : 1) le respect de la vie privée, 2) les obligations en matière de prévention, 3) les réclamations dans le contexte du télétravail et 4) la règle du GBS (gros bon sens).

## CONCERNANT LE RESPECT DU DROIT À LA VIE PRIVÉE

Vous le savez sans doute, le droit au respect de la vie privée est protégé et encadré par plusieurs lois dont, évidemment, la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* et le *Code civil du Québec*. La rédaction de l'article 36 du *Code civil du Québec* nous donne une belle illustration des différentes facettes de la vie privée dont tout citoyen au Québec est en droit d'exiger le respect. Pour des raisons de commodité, reprenons (ci-après) l'article intégralement.

Peuvent être notamment considérés comme des atteintes à la vie privée d'une personne les actes ci-dessous.

1. Pénétrer chez elle ou y prendre quoi que ce soit.
2. Interceptor ou utiliser volontairement une communication privée.
3. Capter ou utiliser son image ou sa voix lorsqu'elle se trouve dans des lieux privés.
4. Surveiller sa vie privée par quelque moyen que ce soit.
5. Utiliser son nom, son image, sa ressemblance ou sa voix à toute autre fin que l'information légitime du public.
6. Utiliser sa correspondance, ses manuscrits ou ses autres documents personnels.

Nous pourrions écrire tout un chapitre, voire un livre, sur ce sujet. Mais soyons « pratico-pratiques » pour les besoins de cet article. Allons droit au but en résumant les quatre grands principes que tous les gestionnaires doivent retenir (et surtout comprendre) en ce qui a trait au respect de la vie privée dans le contexte de télétravail.

1. **Tous** les employés, qu'importe leur rang, ont le droit au respect de la vie privée, et ce droit est très bien protégé par les chartes et nos lois.
2. **Tous** les citoyens s'attendent à ce respect... ou, différemment, pour utiliser une expression du plus haut tribunal du pays, tous les citoyens du pays ont une « expectative » de vie privée.
3. « Il n'existe aucun endroit au monde où une personne possède une attente plus grande en matière de vie privée que dans sa "maison d'habitation"<sup>2</sup>. »
4. « Les droits des uns se terminent là où le droit des autres commence! »

Ce quatrième principe, vous l'avez possiblement entendu à de nombreuses reprises. En effet, il est

reconnu que la protection du droit au respect de la vie privée n'est pas absolue ou illimitée<sup>3</sup>.

Aussi, rappelons que l'article 35 du *Code civil du Québec* stipule que « nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci ou ses héritiers y consentent ou sans que la loi l'autorise ». D'où l'importance d'établir des ententes claires avec les employés.

Que doit inclure cette entente? Elle doit contenir des motifs raisonnables de limiter la sphère de la vie privée. Par exemple, l'entente pourrait prévoir les circonstances entourant la demande de photos de l'environnement du lieu réservé au télétravail, une visite (si essentielle) afin d'enquêter sur un accident du travail ou de vérifier le poste de travail, etc.

Vos autres politiques demeurent importantes, notamment celles concernant les drogues et l'alcool, l'Internet, le harcèlement, etc. Bref, rien n'a changé à l'égard de l'importance de rappeler ces politiques<sup>4</sup>.

## QU'EN EST-IL DE VOS OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE PRÉVENTION?

Ni vos obligations en vertu de la *Loi sur la santé et sécurité du travail* ni celles de vos travailleurs n'ont subi le moindre changement à cause de ce virus. Alors, permettez-nous de vous faire un petit rappel sur des obligations drôlement pertinentes dans le contexte du télétravail.

Les obligations – notamment – suivantes demeurent, comme cela est stipulé à l'article 51 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) : « L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment s'assurer que : 1) les établissements sur lesquels il a autorité sont équipés et aménagés de façon à assurer la protection du travailleur; [...] 3) s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur. »



Or le terme « établissement » inclut les lieux, tant par la jurisprudence en matière d'indemnisation (LATMP) qu'en matière de prévention (*Loi sur la santé et la sécurité du travail*). (Voir également, les points 5, 7 et 9 de l'article 51 de cette loi.)

Et on doit également rappeler aux télétravailleurs qu'ils ont aussi des obligations, dont celle de « prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique » et de « participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur le lieu de travail » (art. 49(2) (5), LSST).

Mais comment s'assurer que les installations du travailleur, en ce qui a trait à l'ergonomie, sont conformes aux règles de l'art? Doit-on se déplacer à chaque domicile? Cette question a souvent été soulevée. Mais la réponse préconisée par les préventionnistes en la matière est : « Non, pas nécessairement... il faut y aller par étape. »

Voici une démarche qui pourrait être adoptée par votre organisation. La première étape serait d'inviter l'employé à autoévaluer son poste de travail à domicile. Évidemment, il faut outiller et offrir une courte formation de base au travailleur. Il existe aussi plusieurs webinaires sur le marché traitant des principes de base d'ajustement ergonomique d'un poste informatique. Le Centre offre d'ailleurs une formation couvrant ce sujet, et présentera le 27 octobre prochain une Matinée prévention

virtuelle sur la réduction des risques de lésions musculosquelettiques en télétravail<sup>6</sup>.

La seconde étape, si un malaise ou un inconfort subsiste pendant plus de deux semaines, est qu'une personne-ressource à l'interne ayant reçu une formation complète de base sur le sujet procède à l'évaluation du poste et formule des recommandations au travailleur.

Il est donc important de ne pas se fier uniquement à l'autoévaluation du poste de travail par l'employé. Il faut se donner une période de deux semaines et faire le suivi auprès de ce dernier.

Et, finalement, si le problème d'inconfort subsiste, il serait fort pertinent de recourir à un spécialiste en ergonomie; généralement une firme ou un consultant externe. Cette personne devrait en principe aller sur place et évaluer la situation<sup>7</sup>.

### QU'EN EST-IL DES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ DES RÉCLAMATIONS À LA CNESST (LATMP)?

Pour l'heure, la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP) n'a subi aucune modification quant aux critères d'admissibilité des réclamations, et aucun changement tenant compte du contexte de télétravail n'a chambardé le raisonnement juridique « classique ». Cependant,

demeurez bien au fait de l'actualité, car le gouvernement du Québec travaille présentement, de concert avec les différentes parties prenantes, à ajuster les lois et règlements afin de mieux encadrer le télétravail.

Et pour ceux et celles qui croient que la présomption de l'article 28 de la LATMP ne s'applique pas dans le contexte du télétravail, voici un extrait qui vous donne, à tout le moins, ce qui a déjà été décidé, il y a plusieurs années, dans l'affaire Club des petits déjeuners du Québec et Frappier<sup>8</sup>.

« Soulignons qu'il est faux d'affirmer, comme le fait la CSST dans sa décision rendue à la suite d'une révision administrative, que la présomption de l'article 28 de la loi ne s'applique pas parce que la travailleuse est à son domicile lors de la survenance de l'événement et donc, qu'elle n'est pas à son travail. Puisque la travailleuse fait du télétravail, son domicile doit être considéré comme étant les lieux du travail.

« L'employeur peut, par une preuve prépondérante, renverser cette présomption. Ici, les arguments de l'employeur sont qu'il a des doutes quant à la survenance de l'événement lui-même. »

Il est impératif que les gestionnaires comprennent les critères d'admissibilité pour être en mesure de poser des questions pertinentes et d'évaluer intelligemment s'il est nécessaire d'aller sur place pour enquêter, ou si des photos seraient suffisantes pour réaliser une analyse de la réclamation<sup>9</sup>.

### CONCERNANT LES PRATIQUES DE GESTION...

Il m'apparaît fort pertinent de vous citer un excellent document qui a été produit par l'un de nos partenaires, soit l'Ordre des CRHA. Il s'agit d'une étude qui dévoile aux membres de la communauté RH les pratiques de gestion à distance. Il ressort notamment que de « nombreux gestionnaires affirment que le contrôle des présences se fait par l'entremise de visioconférences, d'appels téléphoniques ou de rencontres virtuelles quotidiennes, ou encore par des vérifications de présence aux réunions<sup>10</sup> ».

Quant aux bonnes pratiques de gestion, n'oubliez pas l'encadrement de vos gestionnaires quant à la politique de télétravail<sup>11</sup>. Établissez le « qui » et le « comment » et reportez-vous à une politique approuvée par la direction. Enfin, développez un sentiment d'appartenance au groupe qui permettra aux membres de s'épauler.

### AU-DELÀ DES BONNES PRATIQUES DE GESTION, IL Y A L'ASPECT HUMAIN!

Le bien-être fait AUSSI partie des bonnes pratiques de gestion. Il suffit de lire les nombreux articles de

presse pour saisir le malaise que certains éprouvent dans le contexte d'incertitude actuel, causé par la COVID-19 et la possibilité d'une deuxième vague.

Permettez-moi ici de vous faire une confiance, de vous à moi, chers lecteurs. Si mon supérieur immédiat ou l'un des directeurs communiquait avec moi et se limitait à dire « Bonjour Maryline, tu es rendu où dans ton dossier... ça avance? », ça m'irriterait et je serai marabout pour le reste de la journée.

Comprenons-nous bien. C'est tout à fait normal qu'un gestionnaire fasse le suivi de l'avancement des travaux sans tralala. C'est normal aussi de vérifier si la personne est bel et bien au travail, plutôt que sur son patio à déguster son pina colada sans alcool. Mais un bon gestionnaire ne doit jamais négliger le facteur humain. Je profite ici de l'occasion pour remercier mon supérieur immédiat, Pierre Lemarier, ainsi que notre directeur – Développement des programmes, Denis Dubreuil, qui commencent toujours par « Comment vas-tu Maryline? ».

Je ne saurais également passer sous silence l'excellente référence qu'est le site de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales » (APSAM) en raison de leur remarquable travail de recherche. Il regroupe d'excellentes fiches et ressources pertinentes portant sur l'autonomie décisionnelle<sup>12</sup>. Et, puisque nous sommes dans le volet savoir-être, que diriez-vous d'enchaîner avec la règle du GBS!

## CONCERNANT LA RÈGLE DU GROS BON SENS (GBS)

À l'occasion de notre formation Web sur les aspects légaux du télétravail (également disponible en entreprise), nous abordons l'importance d'adopter un code d'éthique. En fait, nous travaillons avec les participants sur la liste de ce que l'on qualifie de bonne conduite. Tiens, voici deux exemples pour illustrer que parfois le GBS de l'un ne correspond pas nécessairement au GBS de l'autre.

### EXEMPLE 1 : « COUCOU, C'EST MOI! »

Que diriez-vous, alors que vous êtes chez vous en télétravail, si vous entendiez le ding-dong de la porte d'entrée et aperceviez le souriant visage de votre supérieur immédiat, ou celui de votre collègue! Si vous ne voulez pas que l'on vous accuse d'une forme de harcèlement ou d'un manque de civisme, n'oubliez pas que l'argument « ben quoi? c'est pendant les heures de travail, non? » ne saurait, à mon avis, être soutenu avec le principe de l'« expectative » raisonnable de vie privée. Il est important d'avoir des règles de conduite acceptables. N'est-ce pas une règle de civilité de s'assurer d'annoncer sa visite et de convenir de l'heure? Au risque de le répéter, à mon avis, légalement parlant, les gestionnaires ne peuvent se présenter à leur gré en faisant « coucou », et ce, malgré l'horaire de travail convenu.

Mais, oui, si vous avez des doutes quant au respect des heures réellement travaillées, il est possible, dans certaines circonstances et sous motifs raisonnables, de « commander une filature » si des indices sérieux sont parvenus à vos oreilles<sup>13</sup>.

**MAIS ATTENTION :** la filature n'est pas une pratique de gestion. Elle est utilisée dans des circonstances exceptionnelles, lorsqu'il y a des motifs raisonnables et sérieux de croire que la bonne foi quant au respect des heures travaillées est compromise.

### EXEMPLE 2 : « MOI J'❤️ TRUMP! »

Parions que vous venez de sourciller! Votre réaction, qu'elle soit positive ou négative, ne nous concerne pas. Mais comment réagiriez-vous si votre employé, durant la vidéoconférence, portait une camisole avec un message à connotation politique ou un symbole quelconque qui ne correspond pas au code vestimentaire de l'organisation. Pouvez-vous en exiger un? À notre avis, oui.

La règle du GBS concerne notamment les règles d'éthique et de civilité, et d'autres règles qui sont conformes à l'image de votre organisation. Rien ne devrait changer parce que le travail se fait au domicile de l'employé. Ça va de soi.

## ET UN DERNIER MOT – ET NON LE MOINDRE...

**De grâce, ne vous limitez pas à distribuer des politiques et des procédures. Expliquez-les et rédigez-les convenablement pour minimiser les problèmes de perception et les malentendus.**

Voilà l'un des objectifs de la formation<sup>14</sup> sur le télétravail que le Centre patronal SST a conçue à l'intention de l'ensemble des gestionnaires et superviseurs. Rendez-vous sur notre site pour de plus amples renseignements.

## RÉFÉRENCES

2. *R. c. Silveira*, 1995 CanLII 89 (CSC), [1995] 2 RCS 297, par. 140, <<http://canlii.ca/t/1frk7>>.
8. *Club des petits déjeuners du Québec c. Frappier*, [2009] QCCLP 7647 (CanLII), par. 25-26, <<http://canlii.ca/t/26mlh>>.
10. ORDRE DES CRHA. *Baromètre RH – Télétravail*, [En ligne], 2020. [www.portailrh.org/barometrerh/doc/CRHA\\_teletravail\\_rapport-Resultat-1906-2020.pdf](http://www.portailrh.org/barometrerh/doc/CRHA_teletravail_rapport-Resultat-1906-2020.pdf).
12. APSAM. *Autonomie décisionnelle au travail*, [En ligne], s. d. <https://www.apsam.com/theme/sante-psy-chologique/autonomie-decisionnelle-au-travail>.
13. *Syndicat des salariés de Dubé et Loisel c. Dubé et Loisel inc.*, 2017 CanLII 1742 (QC SAT), <<http://canlii.ca/t/gx1p5>>.

## NOTES

1. Plus de détails à [www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/leadership-sst/teletravail-droits-et-obligations-de-lemployeur-formation-web-91721](http://www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/leadership-sst/teletravail-droits-et-obligations-de-lemployeur-formation-web-91721).
3. Selon l'article 9.1 de la *Charte*. Ce sujet peut-être assez complexe. Pour parfaire vos connaissances, suivez la formation *Confidentialité et droit de gérance*. Plus de détails à [www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/reclamations-et-suivi-daccidents/confidentialite-et-droit-de-gerance-formation-web-91686](http://www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/reclamations-et-suivi-daccidents/confidentialite-et-droit-de-gerance-formation-web-91686).
4. Pour en savoir davantage, voyez la formation *Alcool et drogues : droits et obligations*. Renseignements au [www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/leadership-sst/alcool-et-drogues-au-travail-droits-et-obligations-formation-web-91699](http://www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/leadership-sst/alcool-et-drogues-au-travail-droits-et-obligations-formation-web-91699).
5. Voir la définition d'un lieu de travail à l'article 1 de la LSST. À titre informatif, voir Derla et Productions IM60 inc. à [canlii.ca/t/fmm02](http://canlii.ca/t/fmm02).
6. Plus de détails à [www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/prevention-et-securite/ergonomie-de-bureau-savoir-amenager-un-poste-de-travail-informatise-20610](http://www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/prevention-et-securite/ergonomie-de-bureau-savoir-amenager-un-poste-de-travail-informatise-20610), et à [www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/prevention-et-securite/facteurs-de-risque-des-lms-en-teletravail-agir-pour-prevenir-et-protoger-evenement-virtuel-91736](http://www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/prevention-et-securite/facteurs-de-risque-des-lms-en-teletravail-agir-pour-prevenir-et-protoger-evenement-virtuel-91736).
7. Je tiens à remercier Mme Lyne Boileau, conseillère principale en SST, volet ergonomie, de la division de la prévention-direction santé et mieux être (service des RH), pour les éclaircissements quant à la démarche « pratico-pratique » pouvant être implantée dans une organisation.
9. Nous vous invitons à suivre la formation *Procédures de réclamations*. Détails à [www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/reclamations-et-suivi-daccidents/procedures-de-reclamations-formation-web-91713](http://www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/reclamations-et-suivi-daccidents/procedures-de-reclamations-formation-web-91713).
11. Consulter les pages 22 et 23 de notre guide *Gérer l'urgence pour freiner la crise* à [www.centrepatronalsst.qc.ca/media/2056/guide-covid-19.pdf](http://www.centrepatronalsst.qc.ca/media/2056/guide-covid-19.pdf).
14. Tous les détails à [www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/leadership-sst/teletravail-droits-et-obligations-de-lemployeur-formation-web-91721](http://www.centrepatronalsst.qc.ca/formations-et-evenements/leadership-sst/teletravail-droits-et-obligations-de-lemployeur-formation-web-91721).