

Programmes santé et sécurité

Télétravail / travail à distance / travail à domicile

Sur cette page

[Qu'est-ce que le télétravail, travail à distance ou travail à domicile?](#)

[Quels sont les avantages et les inconvénients du télétravail potentiels?](#)

[Quels sont les problèmes liés au télétravail ou travail à domicile?](#)

[Quelles sont les recommandations ergonomiques pour l'installation d'un bureau à domicile?](#)

[Quelles sont les recommandations concernant les questions d'horaire de travail \(charge de travail\)?](#)

[Quels sont les enjeux de sûreté et de sécurité associés au télétravail?](#)

[Quel est l'environnement approprié pour un bureau à domicile?](#)

[Quels sont les autres éléments qui doivent figurer sur la liste de contrôle en matière de sécurité d'un bureau à domicile?](#)

[Que recommande-t-on à l'employé qui travaille à la maison?](#)

[Quelles questions devraient être considérées lorsqu'on vous offre un régime de télétravail?](#)

[Est-ce que les lois canadiennes sur la santé et la sécurité au travail englobent les régimes de télétravail?](#)

[À quoi ressemblerait une liste de contrôle des politiques ou des ententes en matière de télétravail?](#)

Qu'est-ce que le télétravail, travail à distance ou travail à domicile?

Il est de plus en plus fréquent pour les gens d'effectuer au moins une partie de leur travail courant depuis leur domicile ou un autre lieu plutôt qu'au bureau. La technologie a permis aux travailleurs de rester à la maison tout en étant reliés au bureau grâce au téléphone, à l'ordinateur, et à l'Internet. Ce type d'entente est connu sous différents noms, notamment « télétravail », « travail à distance » ou « travail à domicile ».

Le télétravail est généralement défini comme un arrangement volontaire dans lequel les travailleurs demandent à travailler ailleurs que sur le lieu de travail désigné. La plupart des ententes de télétravail comportent des termes définis dans une politique ou une entente.

Le travail à distance (ou télétravail) est souvent considéré comme un arrangement où les employeurs exigent que les travailleurs travaillent ailleurs qu'à leur lieu de travail défini en raison de circonstances imprévisibles temporaires, comme des pandémies, des états d'urgence ou des intempéries.

Quels sont les avantages et les inconvénients du télétravail potentiels?

	Avantages	Inconvénients
Individu	<ul style="list-style-type: none"> • moins de distractions venant des collègues plus de souplesse dans l'organisation des tâches quotidiennes (meilleure gestion de son temps) • économie de temps et de frais de transport • satisfaction professionnelle accrue <ul style="list-style-type: none"> • meilleur équilibre entre le travail et la vie personnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • isolement • manque de distinction entre la maison et le travail • plus de distractions venant de la famille • risque de travailler un nombre d'heures excessif • moins conscient des changements dans l'organisation • crainte de ne pas être suffisamment encadré ou d'être oublié • crainte de faire l'objet d'une gestion excessive en raison de l'obligation de comptabiliser le temps l'extérieur du bureau
Entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • maintien de l'effectif facilité <ul style="list-style-type: none"> • productivité souvent accrue • moins d'heures perdues en raison de la circulation routière • diminution du taux d'absentéisme • économie d'énergie, d'espace de bureaux et de frais d'entretien ménager • augmentation du nombre de candidats éventuels pour un emploi • continuité des activités assurée en cas d'urgence 	<ul style="list-style-type: none"> • difficulté de maintenir un contact et une communication ouverte avec le travailleur • difficulté de maintenir des communications appropriées avec les autres travailleurs ou les clients • retard possible dans le service à la clientèle • risque de blessures si le bureau à domicile est mal aménagé

	Avantages	Inconvénients
Communauté	<ul style="list-style-type: none"> • moins d'embouteillages • diminution du niveau de pollution • meilleure surveillance de quartier • possibilités accrues de répondre aux besoins des travailleurs handicapés 	<ul style="list-style-type: none"> • baisse d'achalandage possible pour les magasins et les restaurants situés dans les centres-villes

Quels sont les problèmes liés au télétravail ou travail à domicile?

En principe, l'employeur et le travailleur doivent établir une entente écrite qui décrit les attentes des deux parties.

Il est toutefois possible qu'il n'y ait aucun accord officiel en place pour les travailleurs qui doivent travailler à domicile ou à distance lors de situations d'urgence telles que des conditions météorologiques particulièrement mauvaises ou une ordonnance de santé publique (p. ex. en raison d'une épidémie ou d'une pandémie). Renseignez-vous auprès de votre employeur pour connaître les options qui s'offrent à vous. Ces renseignements peuvent également être ajoutés au plan de continuité des activités de l'organisation.

Du point de vue de la santé et de la sécurité, les travailleurs et les travailleurs doivent tenir compte de quelques éléments importants avant de convenir d'un régime de télétravail ou de travail à domicile, notamment :

- la conception et l'aménagement du poste de travail (ergonomie et environnement de travail à domicile);
- la planification et la répartition du travail;
- le fait de travailler seul;
- qui fournira certains articles (chaise, bureau, ordinateur, écran, fournitures de bureau, etc.);
- qui assumera les frais liés aux services publics (électricité, eau, téléphone résidentiel ou cellulaire, Internet, etc.);

- toute répercussion sur les lois relatives à l'indemnisation des accidents du travail et à la santé et la sécurité au travail, ou toute répercussion découlant de ces lois.

Quelles sont les recommandations ergonomiques pour l'installation d'un bureau à domicile?

Un bureau à domicile devrait répondre aux mêmes exigences de santé et de sécurité que celles qui s'appliquent au bureau, dans la mesure du possible. Par exemple :

- Votre bureau, votre chaise et les autres éléments du mobilier sont d'une qualité comparable à celle que l'on trouve au bureau. Par exemple, le bureau devrait avoir une hauteur appropriée et être suffisamment solide pour supporter le poids de tout équipement périphérique (p. ex. ordinateurs, imprimantes, télécopieurs, numériseurs, etc.).
- L'employeur peut fournir ou permettre d'emprunter du matériel de bureau, comme une chaise ergonomique, un repose-pieds ou une technologie, pour aider à créer un environnement de travail plus sûr. Avec un peu de créativité, il est également possible d'utiliser des objets qui se trouvent dans la maison pour améliorer l'ergonomie d'un poste de travail temporaire.
- La [chaise](#) ou votre poste de travail est ajusté convenablement : le clavier est placé à la bonne hauteur (les poignets sont dans une position neutre) et la souris est placée à proximité (peut facilement être atteinte sans créer de tension au niveau des bras ou des poignets). En général, la table de cuisine n'est pas une surface de travail idéale, car elle est trop haute et ne permet pas une position adéquate des poignets par rapport au clavier et à la souris.
- L'espace de travail est bien rangé, aménagé de manière à réduire les mouvements d'extension et de torsion et ne présente aucun risque de glissade, de trébuchement ou de chute.
- L'éclairage est ajusté convenablement : l'écran de l'ordinateur ne devrait pas réfléchir la lumière ni nous éblouir et le niveau d'éclairage ne doit pas entraîner de fatigue oculaire.
- Le niveau de bruit peut être réduit, soit en isolant l'espace de travail ou en utilisant un casque à réduction de bruit ou un dispositif de protection antibruit.
- La ventilation et la qualité de l'air dans l'espace de travail sont adéquates.
- La température est adéquate et peut être réglée au besoin.

Pour de plus amples informations sur la façon d'aménager un poste de travail, veuillez consulter la section [Ergonomie](#) du répertoire Réponses SST. Au besoin, demandez à votre employeur s'il est possible d'obtenir une évaluation ergonomique de votre bureau à domicile. Ce type d'évaluation peut être réalisé à distance, par vidéo.

Quelles sont les recommandations concernant les questions d'horaire de travail (charge de travail)?

Les tâches, les attentes et les échéances devraient être clairement déterminées et acceptées par le superviseur et le télétravailleur. Assurez-vous de ne pas vous surmener. Il y a des pauses naturelles au bureau qui ne surviendront pas à la maison. Avoir des discussions avec des collègues et faire une petite marche vers l'imprimante offrent la possibilité de changer de position, ce qui n'est pas toujours le cas à domicile. Des heures de travail prolongées dans la même position ou les mouvements répétitifs peuvent causer des blessures musculosquelettiques.

Quels sont les enjeux de sûreté et de sécurité associés au télétravail?

Un bureau à domicile devrait offrir le même niveau de sûreté et de sécurité que celui dont un travailleur bénéficierait dans un bureau conventionnel. Lorsqu'une personne travaille à la maison, il se peut qu'elle travaille seule. Bien que cela ne constitue pas un risque en soi, un événement inattendu peut se produire. Il est important de garder un horaire de communication même s'il n'y a pas de « détails professionnels » à discuter.

Pour plus d'information à ce sujet veuillez consulter notre fiche d'information sur le [travail en isolement](#).

Quel est l'environnement approprié pour un bureau à domicile?

Voici certaines des caractéristiques d'un endroit de travail approprié à la maison :

- un endroit ou une pièce où il est facile de se concentrer (de préférence, séparé des autres pièces et loin de la télévision et loin de toute source de distraction)
- un niveau de sécurité conforme aux exigences du milieu de travail
- une ligne téléphonique, un service de téléphonie cellulaire appropriée (distincte de la ligne familiale si nécessaire), un répondeur et une messagerie vocale, au besoin
- une connexion Internet par câble, par satellite ou autre au besoin
- la possibilité d'ajuster la température et l'éclairage et de contrôler le bruit

- une entente avec les membres de la famille selon laquelle ils ne doivent pas vous déranger inutilement pendant que vous travaillez
-

Quels sont les autres éléments qui doivent figurer sur la liste de contrôle en matière de sécurité d'un bureau à domicile?

En plus des recommandations précédentes, celles qui suivent devraient être considérées.

Protection contre l'incendie

- Y a-t-il un détecteur de fumée?
- Y a-t-il un passage dégagé jusqu'à l'extincteur d'incendie?
- Y a-t-il un détecteur de monoxyde de carbone dans la maison, surtout à proximité des aires où les occupants dorment?
- Combien y a-t-il de sorties et où se trouvent-elles?
- Le milieu de télétravail satisfait-il aux exigences de sécurité des codes du bâtiment et de prévention des incendies de l'administration locale?

Procédures d'urgence

- Un plan d'évacuation a-t-il été établi?
- Est-ce que la trousse de premiers soins est complète?
- Est-ce que les numéros d'urgence sont affichés près du téléphone?
- Est-ce qu'un horaire de communication périodique a été établi?
- Est-ce que la personne avec qui vous êtes en contact au bureau sait comment joindre un de vos proches en cas d'urgence?

Sécurité des installations électriques

- Est-ce que les rallonges électriques sont en bon état? Sont-elles placées correctement?
- Est-ce que les cordons et les câbles risquent de vous faire trébucher?
- Est-ce que les prises de courant sont reliées à la terre? Sont-elles surchargées?
- Y a-t-il un limiteur de surtension pour l'équipement électrique?
- Y a-t-il une ventilation suffisante pour l'équipement électrique?

Que recommande-t-on à l'employé qui travaille à la maison?

Même si vous n'avez pas à vous déplacer pour vous rendre au travail, il est important de conserver une « routine de travail ». Voici quelques conseils pour le travail à domicile :

- Travailler dans un endroit précis. Il peut s'agir d'une pièce ou d'un coin d'une pièce pourvu que ce soit l'endroit où on s'installe **toujours** pour travailler.
- Commencer et terminer sa journée de travail à la maison à la même heure chaque jour et établir une routine pour le début et la fin de sa journée. Puisqu'il n'y a plus de « coupure » entre le réveil et le départ vers le lieu de travail, certaines personnes aiment quitter la maison et aller faire une promenade dans le voisinage avant de commencer à travailler. Il est possible de terminer la journée de la même façon. Il est bon de prévoir des pauses pendant la journée pour s'étirer et manger, selon les besoins.
- Il est bon de commencer et de terminer à la même heure chaque jour où on travaille à domicile, et d'avoir un rituel de début et de fin de journée. Comme il n'y a pas de pause entre le moment où on se lève et celui où on arrive au travail, certains télétravailleurs trouvent utile de quitter la maison et de marcher autour de l'immeuble avant d'entamer leur travail. Ils peuvent terminer la journée de la même façon.
- De même qu'au bureau, établir un horaire et se tenir en à celui-ci. Dresser une liste des tâches « à faire » et cocher, à la fin de la journée, celles qui ont été accomplies. Respecter les échéances.
- Maintenir un lien avec le bureau. Prendre l'habitude de communiquer avec son superviseur ou ses collègues. Informer le superviseur de la progression du travail et des difficultés rencontrées. Ces entretiens serviront également à déterminer si des heures supplémentaires sont nécessaires pour terminer des projets.
- Assister aux réunions et aux rencontres virtuellement, ou au bureau si possible, et aux rencontres qui ont lieu au bureau aussi souvent que possible afin d'éviter de devenir « invisible ».
- Déterminer quelles interruptions sont appropriées, et inversement. Dire à ses amis et à sa famille quelles sont les règles de base.
- Il est important d'être honnête avec soi-même. Le télétravail n'est pas une solution pour la garde d'enfants ou d'aînés, il n'est pas non plus simplement un moyen d'économiser les frais de transport quotidien. Trop de compromis de la part du travailleur ou de l'employeur risquent de causer des problèmes et peuvent mener à l'incapacité de satisfaire aux conditions de l'entente de télétravail.
- Organiser son temps de repos comme si le travail était effectué au lieu de travail défini.

Quelles questions devraient être considérées lorsqu'on vous offre un régime de télétravail?

L'une des questions les plus importantes en matière de santé et de sécurité, dans le contexte du travail à domicile, consiste à déterminer qui sera responsable des problèmes de santé et de sécurité ainsi que de l'indemnisation du travailleur en cas de blessure. Pour éviter les complications et éclaircir ce point, il devrait y avoir une entente écrite entre l'employeur et le travailleur afin de clarifier ces questions. Il est important d'essayer de maintenir des normes appropriées en matière de santé et de sécurité à la maison.

Exemples de questions de santé et de sécurité incluent :

- Est-ce que l'employeur ou le comité de santé et de sécurité ont accès à la maison pour effectuer des inspections de sécurité? Ou bien est-ce que d'autres dispositions ont été prises (le travailleur pourrait utiliser des listes de contrôle ou fournir des photos ou des vidéos de son aire de travail)?
- Quelles pièces de la maison feront partie de la zone de travail? Est-ce que la salle de bains et la cuisine sont incluses?
- Les travailleurs doivent immédiatement signaler tout accident ou toute blessure à leur superviseur (comme ils le feraient au bureau).
- Comment les incidents feront-ils l'objet d'une enquête?

Les points suivants peuvent également être décrits dans l'entente ou la politique :

- Qui achète et entretient l'équipement tel que le bureau, la chaise, l'ordinateur et les accessoires (y compris les logiciels et leurs mises à jour), les fournitures de bureau courantes, etc.?
- Est-ce que l'accès à distance au système informatique principal de l'entreprise est possible en dehors du bureau ou non? S'il l'est, comment et avec quel genre de logiciel ou de matériel?
- Si la sécurité des renseignements est une source de préoccupation, il est bon de consulter les services de TI et d'interdire aux autres membres du foyer d'utiliser le poste ou l'équipement de travail?
- Quelles dépenses seront remboursées (les lignes téléphoniques réservées au travail, l'accès à Internet, les appels d'affaires, les fournitures de bureau)?
- Quelles seront les heures de disponibilité du travailleur ou comment déterminera-t-on s'il a terminé ses tâches?
- À quelles heures l'employé sera-t-il disponible?
- De quelle façon le temps supplémentaire sera-t-il approuvé?
- Quand et à quelle fréquence est-ce que l'employé vérifiera ses messages?

- Est-ce que les communications se feront en premier lieu par téléphone ou par courriel ou par une autre méthode?
 - À quel numéro peut-on joindre l'employé chez lui? Y a-t-il un autre numéro?
 - Qui aura accès aux numéros au bureau et à la maison?
 - La liste des tâches attribuées, des échéances, des attentes, etc.
-

Est-ce que les lois canadiennes sur la santé et la sécurité au travail englobent les régimes de télétravail?

Les lois relatives à la santé et à la sécurité au travail ou aux accidents du travail qui s'appliquent aux ententes de télétravail ou de travail à distance peuvent varier d'une province ou d'un territoire à l'autre. Dans de nombreuses situations, il y a peu ou pas de règles officielles. Il peut être utile d'établir une politique ou une entente entre l'employeur et les travailleurs, afin d'aider l'employeur à faire preuve de diligence raisonnable lorsque les obligations ne sont pas expressément décrites dans la loi. Il n'est pas possible de déterminer clairement de quelle façon les lois sur la santé et la sécurité au travail ou sur la rémunération s'appliquent aux régimes de télétravail. En outre, ces lois sont différentes dans chaque province ou territoire.

Il est important de communiquer avec le service ministériel de votre région responsable de la santé et de la sécurité au travail dans le but de savoir quelles lois s'appliquent à votre situation. Consultez la liste des [Ministères Canadiens ayant des responsabilités en matière de SST](#) pour avoir une liste d'adresses et de numéros de téléphone de ces services.

Vous pouvez aussi vous informer auprès de votre syndicat, en consultant des contrats de travail ou d'emploi, votre comité de santé et sécurité ou un membre de ce comité, ainsi que les politiques de l'entreprise.

À quoi ressemblerait une liste de contrôle des politiques ou des ententes en matière de télétravail?

Les questions ou points suivants pourraient servir de liste de contrôle pour une politique ou une entente de télétravail :

- présence ou non d'un énoncé définissant le genre de travail ou les tâches qui peuvent être effectués à la maison, ou traitement de chaque demande au cas par cas
- respect des échéances
- productivité globale et/ou du travailleur seulement
- progression des travaux personnels ou d'équipe

- disponibilité pour recevoir et retourner des appels
- conséquences pour le télétravailleur et le personnel au bureau
- maintien du service à la clientèle
- capacité d'assister aux réunions, même dans un court délai

Dans certains cas, des modifications à l'entente de télétravail suffisent, tandis que dans d'autres, il peut être nécessaire d'y mettre fin. Tenez toutes les personnes concernées au courant des changements apportés à la politique générale.

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2023-12-07

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.