

COLLOQUE

STEIN MONAST

2025

3^e édition

Surveillance, performance et
sécurité : les nouvelles zones grises
à l'ère du télétravail

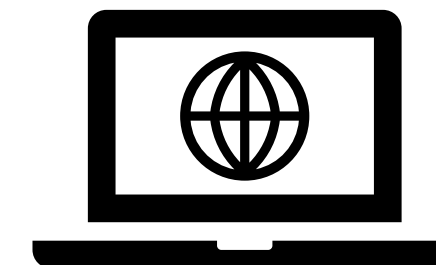


LE TÉLÉTRAVAIL – NOUVELLE RÉALITÉ

Depuis la pandémie de COVID-19, le télétravail a pris une place majeure dans les entreprises, plusieurs employeurs ayant choisi d'instaurer des modes de travail hybride ou même entièrement à distance.

La présente conférence analysera certains des **enjeux juridiques** entourant le télétravail et les impacts sur les **droits et obligations des employeurs** concernant :

- 1 L'encadrement du travail
- 2 Le contrôle de la performance
- 3 La santé et sécurité au travail : la santé psychologique



INSTAURER LE TÉLÉTRAVAIL OU PAS?

Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre – Avis sur le télétravail (adopté à l'unanimité le 13 octobre 2020)

Avantages pour les employés

- Flexibilité horaire de travail
- Plus grande autonomie
- Réduction déplacements (temps et stress associés)
- Meilleure gestion du temps et donc facilite conciliation travail-famille
- Réduction des dépenses individuelles (transport, véhicule, habillement, nourriture, etc.), etc.

Avantages pour les employeurs

- Diminution des retards, absentéisme et taux de roulement
- Plus grand bassin d'embauche
- Réduction des dépenses (frais immobiliers et consommation d'énergie)
- Réorganisation des espaces de travail
- Plus grande flexibilité des activités et services
- Accroissement de la productivité
- Attraction et rétention du personnel

Avantages sociétaux

- Réduction de la consommation d'énergie et de l'empreinte carbone
- Réduction des accidents de la route
- Réduction des effets de contagion
- Prolongement de la vie professionnelle
- Plus grande participation des personnes en situation de handicap ou vulnérables

INSTAURER LE TÉLÉTRAVAIL OU PAS?

Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre – Avis sur le télétravail (adopté à l'unanimité le 13 octobre 2020)

Inconvénients pour les employés

- Intensification du travail, disponibilité accrue et risque d'hyperconnectivité
- Isolement et communications plus difficiles.
- Difficultés de motivation et concentration
- Conflit avec la vie personnel et risque de double charge
- Risques d'intrusion dans la vie privée

Inconvénients pour les employeurs

- Adaptation et modification des modes de supervision, de contrôle et de gestion
- Communications plus difficiles
- Sécurité de l'information et sécurité informatique
- Risques de diminution du sentiment d'appartenance et de coopération des équipes
- Difficultés en matière de transfert des connaissances
- Risque de judiciarisation des relations de travail

Inconvénients sociétaux

- Accès à la technologie en région
- Difficultés économiques pour les commerces avoisinant les tours à bureau
- Risques liés à la violence conjugale
- Risques pour les personnes ayant un problème de dépendance
- Risque de judiciarisation des relations de travail

CADRE JURIDIQUE

- Le télétravail est couvert par le cadre juridique applicable à tout contrat de travail ou convention collective.
- Le télétravail **ne modifie pas l'essence du contrat de travail**, notamment les obligations et droits de chacun.
- Adopter une politique de télétravail ou prévoir les modalités et l'organisation du télétravail lors d'une prochaine négociation collective ou dans le cadre d'une lettre d'entente.
- Risques liés au lieu d'exécution du travail : télétravail effectué à l'extérieur de la province.

Charte des droits et libertés de la personne

Code civil du Québec

Loi sur les normes du travail

Code du travail

Loi sur la santé et la sécurité au travail

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles

LATITUDE DE L'EMPLOYEUR DANS L'AMÉNAGEMENT DU TÉLÉTRAVAIL

COLLOQUE
STEIN MONAST
2025 3^e édition

Le télétravail comme mode d'exécution du travail

Les lieux, les méthodes et l'organisation du travail sont des **prérogatives de l'employeur**.

L'employeur peut :

- refuser ou permettre le télétravail;
- exiger la présence dans l'établissement en tout temps ou à un fréquence hebdomadaire déterminée;
- déterminer les modalités d'accès et fonctionnement du télétravail;
- déterminer les conditions de retrait du droit d'effectuer du télétravail.

Le télétravail comme condition de travail

Lorsque la possibilité de faire du télétravail est prévue dans :

- la convention collective;
- le contrat de travail;
- un programme ou politique de télétravail;

elle ne peut être retirée sans incidence juridique.

Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 4979 et Saint-Côme (Municipalité), 2011 CanLII 100514 (QC SAT)

Le télétravail comme accommodement

Peut être envisagé dans le cadre de l'obligation d'accommodement raisonnable, mais...

- L'employeur n'est pas tenu d'aménager un poste qui exige une présence à l'établissement.

Unifor et Bell Canada, 2019 QCTA 69:

- L'employeur n'est pas tenu d'obtempérer à la demande d'être 100 % en télétravail lorsqu'il existe d'autres solutions raisonnables.

Syndicat des employés et des employées de la CDPDJ et CDPDJ, 2024 QCTA 320

Dans quelles circonstances un employeur peut-il imposer le télétravail?

Sauf renonciation expresse ou situation d'urgence, un employé ne peut pas être **contraint** de travailler à partir de son domicile.

Syndicat des professionnelles du Centre jeunesse de Québec (CSN) c. Desnoyers, 2005 QCCA 110

- L'employeur ne pouvait imposer, unilatéralement, que les employés travaillent à partir de leur domicile lors du quart de nuit.
- Les employés ont dû aménager leur domicile en raison de la décision de l'employeur.
- L'employeur a imposé sa présence à l'intérieur du domicile des employés.

**Intrusion
physique et
psychologique
dans le domicile**

Droit d'exiger le retour au travail

Circelli Ruiz c. BMG Métaux ouvrés inc, 2024 QCTAT 2488 : le télétravail n'a été implanté qu'en raison de la pandémie. L'employeur pouvait exiger la présence au travail.

« [85] **La demande de l'employeur de revenir travailler en personne relève en effet strictement de son droit de gérance.** Aucun abus de sa part n'est démontré. Tous les autres employés qui travaillaient en présence avant le début de la pandémie de Covid-19 ont été appelés à revenir dans les bureaux ou dans l'atelier.

[86] De plus, l'employeur démontre qu'il était **justifié de requérir du plaignant qu'il cesse le télétravail.** Certaines de ses tâches exigent une présence physique dans l'atelier et dans la cour. La gestion efficace de l'inventaire ne peut se faire sur une base régulière en travaillant à distance. Même à l'aide de caméras vidéo ou de courtes visites matinales, il appert que le contrôle de la réception et de la sortie des matériaux ne peut atteindre le même degré de fiabilité que celui effectué en personne. »

Si le télétravail est prévu ou a fait l'objet d'une entente entre les parties, l'employeur doit prévoir les modalités lui permettant d'exiger le retour en présence à 100 %.

Droit d'exiger une présence minimale à l'établissement

SSQ, Société d'assurance-vie inc. (Beneva), 2023 QCTA 239

- La lettre d'entente convenue avec le syndicat prévoyait qu'un employé peut travailler au bureau ou à distance selon la fréquence qui lui convient, laquelle doit être validée par son gestionnaire. La présence du salarié au bureau est établie en fonction des besoins du service.
- Le syndicat conteste la décision d'exiger la présence une journée par semaine au bureau.
- Ce n'est pas parce que la convention collective prévoit le droit des salariés d'effectuer du télétravail que l'employeur était forcé d'exiger leur présence une journée par semaine pour développer sa culture d'entreprise et le sentiment d'appartenance.
- Le fait de prévoir un droit de faire du télétravail n'entraîne pas automatiquement le droit de fournir sa prestation de travail 100 % en télétravail, sauf disposition ou entente à cet effet.

Protection juridique

- Charte des droits et libertés de la personne
- Code civil du Québec
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

Enjeux en contexte de télétravail

- Pondération entre les droits de gérance et le respect de la vie privée des employés.
- La demeure d'une personne constitue le **lieu privilégié de sa vie privée**.
- Expectative de vie privée à l'égard des ordinateurs et des courriels professionnels.
- Obligations de l'employeur en matière de **santé et sécurité** en ce qui a trait à la prévention.

LA TÉLÉSURVEILLANCE

COLLOQUE
STEIN MONAST
2025 3^e édition

- Moyen de surveillance à distance à l'aide de logiciels et programmes informatiques.
- Met en jeu le **droit à la vie privée** ainsi que le droit à **des conditions de travail justes et raisonnables**.
- Considérations de santé physique et mentale, intelligence artificielle (fiabilité), abus, arbitraire, protection des renseignements personnels et données sensibles, dignité de la personne, vie privée, etc.

Suivi de la navigation internet

Mouvements de la souris et du clavier

Surveillance vidéo à partir de la caméra

Logiciel *Sneek* : prend des photos de 1 à 5 minutes

Atteinte à la vie privée – Facteurs à considérer

- ① La **connaissance** de la surveillance
- ② **Consentement** à la surveillance
- ③ Nature **vulnérable ou sensible** des communications surveillées ou des données recueillies
- ④ **Environnement** de travail
- ⑤ Nature **personnelle vs. professionnelle** des informations recueillies

L'utilisation de moyens de surveillance qui portent atteinte à la vie privée des employés doit être **justifiée**
Test de l'article 9.1 Charte – *Bridgestone Firestone de Joliette c. Trudeau*

- L'employeur doit poursuivre un **objectif légitime**;
- Le moyen utilisé doit avoir un **lien rationnel** avec la réalisation de l'objectif légitime;
- Le moyen utilisé doit être **proportionnel** à l'objectif visé : l'employeur doit s'assurer de n'utiliser que les options nécessaires et efficaces pour répondre aux objectifs;
- Absence d'une autre option **moins envahissante** pour satisfaire ces objectifs.

Conditions de travail justes et raisonnables

La *Charte des droits et libertés de la personne* prévoit :

« 46. Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail **justes et raisonnables** et qui **respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.** »

- Le droit de direction ne peut pas justifier une télésurveillance intrusive et continue en l'absence de motifs sérieux.
- La surveillance vidéo (ex. webcam) ne doit pas servir à vérifier le comportement ou la productivité.
- Caractère constant et continu : ne requiert pas que l'employeur visionne toutes les images ou que quelqu'un soit mandaté pour le faire. Le seul fait d'être sous le faisceau d'une caméra en tout temps rencontre ce critère.

Expectative de vie privée – exemples jurisprudentiels

***Blais c. Société des Loteries Vidéos du Québec Inc.*, 2003 QCCRT 14 :**

- Alerte déclenchée en raison de la lourdeur d'un fichier transmis par le plaignant.
- Le plaignant avait transmis des photos obscènes, à caractère pornographique.
- L'arbitre conclut que l'employé ne pouvait pas prétendre au caractère privé des échanges.
- Utilisation à des fins personnelles très limitée et connaissance que tous les courriels et messages passent par le « firewall ».

***Université Laval et APAPUL*, D.T.E. 2011T-189 :**

- Elle pouvait s'attendre à communiquer avec son syndicat de manière confidentielle et privée. Même si le contenu du courriel était lié au travail, elle ne s'attendait pas à ce que son contenu soit porté à la connaissance de l'employeur.
- L'employeur n'avait pas de motif raisonnable pour consulter les messages d'une employée avec son syndicat.

Expectative de vie privée – exemples jurisprudentiels (suite)

R c. Cole, 2012 CSC 53 : expectativa de vie privée à l'égard des renseignements contenus dans un ordinateur, même s'il est fourni par l'employeur.

« Les ordinateurs utilisés d'une manière raisonnable à des fins personnelles — qu'ils se trouvent au travail ou à la maison — contiennent des renseignements qui sont significatifs, intimes et qui ont trait à l'ensemble des renseignements biographiques de l'utilisateur. Les Canadiens peuvent donc raisonnablement s'attendre à la protection de leur vie privée à l'égard des renseignements contenus dans ces ordinateurs, du moins lorsque leur utilisation à des fins personnelles est permise ou raisonnablement prévue. La propriété d'un bien est une considération pertinente mais elle n'est pas déterminante. Les politiques de l'employeur ne sont pas, elles non plus, déterminantes quant à l'attente raisonnable d'une personne en matière de respect de sa vie privée. »

SPPMM et Ville de Montréal, 2020 QCTA 358

Grief contestant l'utilisation du logiciel Graylog, lequel fournit des données sur la consultation des sites Internet durant les heures de travail. **Le grief est rejeté.**

Navigation sur internet : droit d'accès pour les fins du travail, ne faisait pas partie de la sphère de vie privée

Contrairement à la surveillance par caméra, n'épiait pas l'activité des employés

Le logiciel visait à assurer une utilisation sécuritaire des outils informatiques de l'employeur

Connaissance des directives indiquant les limites du droit à la vie privée lors de l'utilisation des outils informatique

Ne ciblait pas une personne en particulier ou un groupe d'employé dans un lieu de travail précis

Permet d'établir les cas d'abus ou de vol de temps : utilisation abusive et non conforme d'internet constatée

Politique d'utilisation du matériel informatique

Ce type de politique peut notamment prévoir des règles portant sur les :

- Droits de propriété du matériel et des documents électroniques
- Limitations quant à l'utilisation du matériel informatique à des fins personnelles
- Procédures en cas de bris, virus ou autres problèmes informatiques
- Protection de l'information et confidentialité
- Surveillance et contrôle
- Mesures disciplinaires et non disciplinaires
- Etc.

Éléments à considérer :

- Avoir une politique interdisant tout usage du matériel informatique à des **fins personnelles**.
- **Mesures de sécurité** quant à la confidentialité : d'autant plus importante lorsque le matériel informatique est utilisé à l'extérieur de l'établissement.
- Informer les employés quant à la possibilité de surveiller l'activité et de vérifier le contenu de l'ordinateur ou de la boîte courriel.

- L'employeur doit définir ses attentes en matière de rendement.
- Le contrôle du rendement, de l'assiduité et de la performance fait partie du **droit de direction de l'employeur**.
- Le contrôle pouvant être fait par l'employeur n'est toutefois **pas sans limites** :

Le droit à la vie privée

Le droit à des conditions justes et raisonnables

Les dispositions du contrat de travail ou de la convention collective

CONTRÔLE DE LA PERFORMANCE

Mesures administratives	Mesures disciplinaires
Comportements visés	
Rendement, performance ou prestation de travail insuffisante pour des motifs liés à la compétence, des difficultés d'attention, un besoin de support et d'encadrement accru, etc.	Vol de temps, falsification des feuilles de temps, navigation sur internet à des fins personnelles sur les heures de travail, manquement aux règles de sécurité ou de protection des données, etc.
Exemples de mesures	
Plan de rendement, présence au bureau exigée temporairement, comptes-rendus des tâches, formation additionnelle, etc.	Retrait du droit d'effectuer du télétravail, avis verbal ou écrit, suspension, congédiement

Syndicat des fonctionnaires municipaux et Ville de Québec, 2024 QCTA 131

Congédiée en raison d'irrégularités importantes entre les heures rapportées sur ses feuilles de temps et son activité informatique. Elle avait faussement déclaré sa présence pour des périodes totalisant plus de deux semaines de travail sur une période de 3 mois.

« [78] Le télétravail implique un niveau de confiance élevé entre un employeur et ses salariés. **N'ayant pas de contrôle direct sur eux, l'employeur s'en remet à leur honnêteté sans avoir à mettre en place un système de surveillance.** La confiance réciproque entre l'employeur et ses salariés est primordiale, particulièrement lorsqu'ils travaillent à distance.

[79] Par ailleurs, qu'il soit au bureau ou en télétravail, **on ne peut exiger d'un employé une concentration maximale de tous les instants.** Il peut bien sûr se lever de son poste, discuter avec un collègue, faire à l'occasion un appel personnel, réfléchir, prendre une pause, etc. À son domicile, l'activité domestique peut interrompre le travail. Tout ceci doit demeurer dans des **proportions normales et acceptables.**

[...]

[90] Enfin, dans la Directive sur le télétravail, il est mentionné à plusieurs endroits que « **L'employé doit consacrer son temps à l'employeur durant les heures de travail en télétravail** », que le nombre d'heures de travail n'est pas modifié par la possibilité de télétravailler et que l'employé doit être joignable en tout temps sur ses heures de travail régulières. »

Depuis le 6 octobre 2021, le télétravail est expressément visé par le champ d'application de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* :

« 5.1 Sous réserve de toute disposition inconciliable, notamment eu égard au lieu de travail, les dispositions de la présente loi **s'appliquent au travailleur qui exécute du télétravail et à son employeur** »

Les **lésions professionnelles** survenues à l'occasion du télétravail sont également **admissibles** :

- La notion de « lieux de travail » s'étend à l'espace de travail au domicile du télétravailleur (*Club des petits déjeuners et Frappier, 2009 QCCLP 7647*).
- La présomption de l'article 28 LATMP : applicable lorsque l'employé est en télétravail.

« [25] 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.** »

Quelques obligations en matière de santé et de sécurité...

Obligations de l'employeur (51 LSST)	Obligations du salarié (49 LSST)
Prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur.	Prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé.
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 .	Participer à l'identification et à l'élimination des risques.
Inform er adéquatement quant aux risques, assurer la formation , l'entraînement et la supervision .	Collaborer avec le comité de santé et de sécurité et toute personne chargée d'appliquer la loi.

SANTÉ ET SÉCURITÉ EN CONTEXTE DE TÉLÉTRAVAIL

Comment remplir ses obligations en contexte de télétravail?

- Il est plus difficile d'articuler les obligations de l'employeur en contexte de télétravail, le lieu de travail étant alors le domicile.
- Pour visiter et inspecter le domicile d'un employé, le consentement éclairé est nécessaire.

Adopter une politique de télétravail et y inclure une section SST

Conditions pour pouvoir faire du télétravail

Les employés doivent collaborer

- Obligation d'avoir de l'équipement ergonomique
- Permettre la visite d'un représentant de l'employeur suivant un préavis raisonnable
- Interdire le télétravail ailleurs qu'à son domicile, sauf autorisation expresse

L'employeur doit notamment assurer la **protection de la santé psychique** de ses employés.

- Il est important d'identifier les risques psychosociaux dans le milieu de travail et mettre en place les mesures de prévention et d'élimination des risques appropriées et adaptées.

Risques psychosociaux (INSPQ) :

Facteurs liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique

Quels sont les risques psychosociaux rattachés au télétravail?

Une situation de télétravail pourrait mener à une lésion psychologique. À cet égard, les risques suivants sont notamment à considérer :

Isolement

- Diminution du sentiment d'appartenance
- Diminution du caractère informel des relations professionnelles
- Risque accru de violence conjugale

Augmentation de la charge mentale

- Transformation des mandats et des tâches
- Pression pour maintenir la productivité
- Vidéoconférences fréquentes

Gestion du temps

- Différenciation entre travail et vie personnelle
- Hyperconnexion
- Double charge (tâches familiales)

Encadrement et organisation du travail

- Difficulté d'adaptation
- Manque d'encadrement et de soutien
- Inégalité de la charge de travail entre collègues

Il est recommandé à chaque employeur qui permet le télétravail d'adopter une politique sur le télétravail, laquelle devrait couvrir les points suivants :

Durée de l'entente et conditions d'admissibilité	Durée de la période de télétravail, prolongation et renouvellement, résiliation de l'entente (par une partie, préavis, accord, automatique).
Responsabilité et mode de gestion à distance	Attentes de productivité de l'employeur, mode d'évaluation en respect du droit à la vie privée, obligation d'aviser immédiatement dès la survenance de tout bris/panne empêchant d'utiliser le matériel informatique, respect des politiques/règles/règlements déjà en vigueur, modalités de communication et d'encadrement.
Présences à l'établissement ou dans un autre endroit	À quelles occasions la présence est requise (rencontres d'équipes, d'évaluation, autres), fréquence hebdomadaire de présence dans l'établissement.
Horaires	Modalités des heures de travail, travail effectué en heures supplémentaires, périodes de repos, modalités de communication et disponibilité ou non-disponibilité de la personne en télétravail, horaire régulier/flexible/plages fixes/sur appel.
Matériel et responsabilité	Accès équitable au matériel convenu nécessaire à la réalisation des tâches, responsabilité de maintenir le matériel en bon état et d'en assurer la protection, installation et réparation du matériel informatique, accès au soutien technique, procédure à suivre en cas de bris, usage du matériel informatique à des fins personnelles, restitution du matériel appartenant à l'employeur.
Frais à la charge de l'employé ou de l'employeur	Fournitures de bureau, frais de télécommunications, mobilier du poste de travail, aménagement et entretien du poste de travail, tout aménagement supplémentaire ou acquisition de nouveaux outils ou matériel non convenu avec l'employeur.

Caractéristiques du lieu de télétravail et vie privée	Aménager un poste de travail sécuritaire, vérification de la conformité de l'aménagement par le moyen le moins intrusif possible, modalités d'entente quant au lieu de télétravail, droit ou non de faire du télétravail dans un autre lieu que le domicile, notamment à l'extérieur de la province.
Santé et sécurité et vie privée	L'employé doit faciliter l'accès à son poste aux représentants chargés de vérifier la conformité de l'aménagement et du matériel aux normes de santé et sécurité, modalités d'inspection et d'enquête par l'employeur du lieu de travail, faciliter l'accès aux inspecteurs de la CNESST ou à l'employeur au lieu de travail, application des règles en cas d'accidents ou de maladie professionnelle, préavis raisonnable si l'employeur veut vérifier la sécurité des lieux suite à un accident, obligation d'aviser sans délai de toute situation qui compromet sa santé physique ou psychologique ou celle de ses collègues, notamment la violence conjugale, mesures prises par l'employeur en cas d'un tel signalement.
Protection des données	Documents, données et programmes pouvant être conservés au domicile, entreposage sécuritaire des données confidentielles, transmission des données conservées au domicile, procédure de destruction, conditions d'accès au réseau de l'employeur en utilisant du matériel autre que celui ayant reçu l'approbation de l'employeur.
Personne en situation de handicap	Règles et modalités prévues afin de permettre et favoriser l'accès au télétravail des personnes en situation de handicap.
Déconnexion et hyperconnectivité	Limiter la disponibilité à consulter ou à répondre aux communications liées au travail en dehors des heures de travail, encadrer les fonctions de la personne en télétravail afin d'éviter le phénomène de l'hyperconnectivité.
Judiciarisation des relations de travail et mode de résolution des litiges	Prévoir le mode de règlement des litiges découlant de l'interprétation et de l'application d'une entente relative au télétravail (médiation-conciliation, arbitrage).



Stein Monast

Questions ?

28

COLLOQUE
STEIN MONAST
2025 3^e édition

Vos conférenciers

COLLOQUE
STEIN MONAST
2025 3^e édition



Jérémie Langevin, Andréanne Maurice & André Johnson

Associés et avocat(e)s

STEIN MONAST

www.steinmonast.ca



Stein Monast

MERCI !

30

COLLOQUE
STEIN MONAST
2025 3^e édition