

Le télétravail : son impact sur l'organisation du travail des femmes et l'articulation emploi-famille

Diane-Gabrielle Tremblay

Volume 14, Number 2, 2001

Féminin pluriel

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/058143ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/058143ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Revue Recherches féministes

ISSN

0838-4479 (print)

1705-9240 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Tremblay, D.-G. (2001). Le télétravail : son impact sur l'organisation du travail des femmes et l'articulation emploi-famille. *Recherches féministes*, 14(2), 53–82. <https://doi.org/10.7202/058143ar>

Article abstract

Our article is centered on the differentiation according to gender of various dimensions of telework : tasks done by teleworkers, work organization, working conditions, degree of satisfaction. Since there has been little research in Québec on this issue, we evaluated the importance of telework in Québec and identified the sectors and professional categories concerned, as well as the best management practices. We also wanted to know if men and women see in telework the same advantages or if, as some studies indicate, work-family balancing is women's motive, while men see other advantages in teleworking. These objectives and the hypothesis of differentiation according to gender are covered in this article.

Le télétravail : son impact sur l'organisation du travail des femmes et l'articulation emploi-famille

DIANE-GABRIELLE TREMBLAY

Le télétravail est un mode d'organisation du travail qui a progressé au cours des dernières décennies et, de ce fait, a commencé à susciter de l'intérêt dans le domaine de l'organisation du travail et de la gestion (Boivin, Rivard et Aubert 1996). Il est parfois présenté comme une solution aux problèmes de congestion urbaine (Benchimol 1994), parfois comme une solution aux difficultés de la conciliation emploi-famille (Duxbury, Higgins et Neufeld 1998 ; Richter et Meshulam 1993). Très peu d'études ont toutefois été menées sur ce sujet au Québec, comme nous le verrons dans la recension des écrits. Nous avons donc entrepris en 1999 une recherche sur le télétravail. La recherche, parrainée par le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), avait d'abord pour objet de préciser l'ampleur actuelle du phénomène au Québec, de connaître le degré de satisfaction des télétravailleuses et des télétravailleurs ainsi que de mettre en évidence les meilleures pratiques de gestion du télétravail.

Pour notre part, nous nous intéressons personnellement à la différenciation selon le sexe des personnes qui pratiquent le télétravail, puisque nous considérons qu'il importe d'étudier l'emploi en fonction de cette différenciation (Tremblay 1997). Nous voulions aussi étudier l'incidence des rapports sociaux de sexe sur la pratique du télétravail, en particulier sous l'angle de la différenciation des tâches, de l'autonomie de décision de faire du télétravail (qui décide ? la personne visée ou encore la personne hiérarchiquement supérieure ?), de l'organisation du travail et des conditions de travail. Nous posons comme hypothèse que ces caractéristiques de l'organisation du travail et des tâches seraient différenciées selon le sexe (Tremblay et De Sève 1996 ; Tremblay 1995). Par ailleurs, nous souhaitons savoir si les hommes et les femmes voient dans le télétravail les mêmes avantages ou si, comme le postulent certaines études (Felstead et Jewson 2000 ; Duxbury, Higgins et Neufeld 1998, ou Tremblay 2001), la conciliation emploi-famille pouvait constituer un motif important incitant les femmes à faire du télétravail, alors que les hommes y verraient d'autres types d'avantages. Ce sont donc ces derniers objectifs et l'hypothèse de différenciation selon le sexe qui nous intéresseront surtout ici.

Le télétravail dans les écrits

Nous avons mentionné plus haut le fait que le télétravail est un phénomène en émergence (Boivin, Rivard et Aubert 1996). Il a été l'objet d'un certain nombre d'études en Grande-Bretagne ou aux États-Unis, donc surtout dans le monde anglo-

saxon (Felstead et Jewson 2000 ; Felstead Jewson et autres 2000a et 2000b ; Huws, Vermer et Robinson 1990), de quelques recherches à l'échelle européenne (CEE 1991 ; Bangemann 1994), ainsi que d'études statistiques au Canada (Statistique Canada 1998 ; Nadwodny 1996 ; Akyeampong et Nadwodny 2001 ; ces études traitant toutefois de l'ensemble du travail à domicile, incluant le travail à la pièce par exemple). Cette forme d'organisation du travail a été relativement peu étudiée au Canada et surtout au Québec, en comparaison des pays anglo-saxons. En particulier, elle n'a pas été tellement examinée en dehors des études de Statistique Canada sur le travail à domicile indiquées plus haut, de rapports syndicaux internes (Johnson 1993), ainsi que de quelques études de cas, dont celle de Duxbury, Higgins et Neufeld (1998) ou de St-Onge, Haines et Sevin (2000), qui ont analysé les cas de quelques grandes entreprises québécoises (St-Onge et Lagassé 1996).

Comme il existe un nombre important de travaux dans le monde anglo-saxon, nous ne pouvons les citer tous, mais soulignons que Felstead et Jewson (2000) en font une bonne synthèse. Il est vrai que le travail à *domicile* n'est pas un phénomène nouveau, mais, dans notre recherche, nous nous sommes intéressée aux nouvelles formes de télétravail, donc à une définition restreinte du sujet, soit le travail à domicile à temps plein ou à temps partiel, mais nécessairement avec recours aux technologies de l'information (TI). Cette définition limitée aux personnes qui utilisent les TI s'explique par le fait que nous ne voulions pas faire une recherche sur le travail à domicile dans des secteurs traditionnels (par exemple, celui du vêtement), puisque ce phénomène est davantage connu. Le télétravail entendu dans le sens plus « moderne » de télétravail avec recours aux TI a commencé à intéresser les chercheurs dans les années 90, et ce, dans plusieurs pays européens (CEE 1991 ; Bangemann 1994), dont la Belgique (Pichault et Grosjean 1998) et la France (Benchimol 1994), mais aussi au Québec (Boivin, Rivard et Aubert 1996, Bussièrès, Lévis et Thomas 1999) et bien sûr aux États-Unis et en Grande-Bretagne (voir les nombreuses références anglophones en bibliographie et dans Tremblay (2001)).

En ce qui concerne le contenu des recherches, nombre d'études se sont surtout concentrées sur l'évaluation du nombre de télétravailleuses et de télétravailleurs, bien que cela soit souvent difficile, surtout lorsqu'on cherche à comparer divers pays (Akyeampong 1997 ; Akyeampong et Siroonian 1993 ; Felstead et Jewson 2000). Certains travaux se sont penchés sur la gestion des personnes en télétravail (Katz 1987 ; Greengard 1994 ; Pinsonneault 1996 ; St-Onge, Haines et Sevin 2000 ; Chapman et autres 1995 ; Bussièrès, Lévis et Thomas 1999) et les facteurs contribuant à la réussite de la mise en place du télétravail. Ainsi, au Québec, St-Onge, Haines et Sevin (2000) ont indiqué que le soutien de l'employeur et des collègues était important pour le succès de ce type de travail.

Les études sur les conditions de travail et surtout sur l'autonomie des personnes qui font du télétravail sont beaucoup moins nombreuses, quoique Huws, Werner et Robinson (1990) ainsi que Hafer (1992) se soient intéressés aux tâches effectuées ; Hafer a notamment indiqué que certaines tâches n'étaient pas appropriées pour les personnes en situation de télétravail à temps plein, en raison de l'isolement qui caractérise cette situation. L'ouvrage de Felstead et Jewson (2000) est parmi les rares études à se pencher sur l'organisation et les conditions du travail, quoiqu'il porte surtout sur la Grande-Bretagne. D'autres, enfin, ont étudié le télétravail en

tenant compte de la différenciation selon le genre, mais ces travaux sont très peu nombreux et plus récents (Michandani 2000a et 2000b).

Les éléments que nous explorerons dans le présent article apportent donc des aspects complémentaires par rapport aux travaux existants et, surtout, ils fournissent un portrait du télétravail au Québec, portrait différencié selon le sexe, qui permet ainsi de vérifier l'hypothèse de différenciation selon le sexe de cette nouvelle forme d'organisation du travail. Alors que l'on postule parfois que les nouvelles formes d'organisation du travail sont moins différenciées selon le sexe et que la segmentation du marché du travail tend à s'estomper, on observe que nombre d'études sur l'organisation du travail et les nouvelles formes d'emploi ne sont pas différenciées selon le sexe (Kern et Schumann 1989), de sorte que cette hypothèse se révèle difficile à vérifier.

La méthodologie retenue

Notre recherche est fondée sur deux méthodes, soit un sondage téléphonique de grande envergure et une étude de cas par entrevues approfondies menée dans six organisations (Tremblay 2001). Cette approche à la fois quantitative (sondage auprès de 10 500 personnes, dont 4,4 % ont déclaré faire du télétravail selon notre définition – exposée plus loin) et qualitative (études de cas) permet d'obtenir un portrait représentatif de la situation du télétravail au Québec et des opinions des personnes qui le pratiquent, mais aussi des données qualitatives complémentaires.

Notre recherche s'est déroulée en trois étapes. La première a consisté à analyser les différents documents et recherches existants sur le thème du télétravail tant au Canada qu'aux États-Unis et en Europe¹. Cette revue des écrits a permis de dégager l'état des connaissances sur le télétravail et d'élaborer la démarche de recherche².

Dans la deuxième étape, nous avons conçu un questionnaire et réalisé un sondage scientifique auprès de la population du Québec³ afin d'évaluer l'ampleur du phénomène du télétravail au Québec et d'obtenir des réponses à certaines des questions mentionnées plus haut concernant le type de tâches, la prise de décision de « télétravailler », les avantages, les inconvénients et la satisfaction globale. Rappelons qu'à ce jour aucune recherche n'avait permis de mesurer l'ampleur du phénomène au Québec, ni d'obtenir des données représentatives de la réalité vécue par les personnes qui pratiquent le télétravail. Ainsi, notre sondage nous fournit des

-
1. Cet aspect est traité en détail dans Tremblay (2001) et dans les divers rapports publiés sur le site du CEFRIQ : www.cefrio.qc.ca
 2. Sur notre démarche de recherche en économie du travail, ainsi que sur les rapports entre les approches féministes et institutionnalistes du travail et de l'emploi, voir Bellemare, Dussault, Poulin Simon et Tremblay (1996).
 3. Le sondage scientifique a été réalisé par téléphone par Léger Marketing, à partir de nos définitions, nos consignes et notre questionnaire. À la suite d'entrevues téléphoniques avec quelque 10 500 personnes, 4,4 % ont été désignées comme faisant du télétravail selon notre définition à cet égard, soit 216 télétravailleuses et télétravailleurs salariés et 250 travailleuses et travailleurs autonomes installés à domicile, et se considérant comme des personnes qui pratiquent le télétravail.

données représentatives de la situation générale, et non seulement de quelques entreprises ciblées.

La troisième étape de notre recherche consistait à mener des études de cas dans un certain nombre d'organisations, ou plutôt au domicile des télétravailleuses et des télétravailleurs rattachés aux six organisations en question ; dans ces dernières, nous avons interrogé les personnes qui font du télétravail (63 au total), ainsi que leurs superviseurs et superviseuses immédiats, les responsables du programme de télétravail dans l'organisation, les syndicats, les responsables des technologies et quelques collègues lorsque c'était possible. Ces enquêtes sur le terrain fournissent des éléments plus qualitatifs sur les conditions de travail de ce groupe, les rapports sociaux de sexe que l'on peut y observer, ainsi que les perceptions, les avantages et les inconvénients du télétravail, toujours en comparant les femmes et les hommes.

En ce qui concerne les organisations sélectionnées pour ces études de cas, compte tenu de notre connaissance des pratiques de gestion des ressources humaines et de leur effet sur les conditions de travail (Tremblay et Rolland 1998), nous souhaitions une certaine diversité de situations. Nous avons donc retenu des organisations privées et des organisations publiques, des organisations syndiquées et non syndiquées (la majorité des personnes interviewées dans les études de cas sont toutefois syndiquées), ainsi que des organisations ayant des stratégies différentes de gestion des ressources humaines. Nous avons surtout étudié de grandes organisations, où l'on trouvait des télétravailleurs et des télétravailleuses ayant accès à des technologies de haut niveau et d'autres de niveau intermédiaire.

Nous avons réalisé des entrevues semi-dirigées à partir d'un questionnaire relativement ouvert, mais structuré. Les entrevues se sont déroulées en face à face et, en ce qui concerne les télétravailleurs et les télétravailleuses, le plus souvent à leur domicile (puisque c'est leur lieu de travail), mais aussi parfois dans les locaux de l'université. Toutes les entrevues ont été enregistrées et retranscrites ; elles ont duré de une heure et demie à deux heures. L'analyse des entrevues a fait l'objet de monographies pour chacune des organisations participantes, puis d'une synthèse. Avant de passer à la vérification de nos hypothèses concernant la différenciation selon le sexe des tâches, de l'autonomie et des autres aspects mentionnés plus haut, nous voulons préciser notre définition du télétravail et traiter de la fréquence de ce phénomène, pour avoir une idée de son ampleur.

De nombreuses définitions du télétravail

L'absence de définition commune du télétravail rend difficile la quantification de cette forme de travail. En effet, selon la définition retenue, le télétravail peut englober diverses formes de travail à distance, à domicile ou ailleurs. Plus la définition est large, plus on comptabilisera un nombre important de télétravailleurs et de télétravailleuses dans un pays ou une région donnée. Les nombreux exemples donnés par Felstead et Jewson (2000) montrent que l'ampleur du télétravail est difficile à mesurer – et encore davantage à comparer entre les pays – en raison de la multiplicité des définitions retenues par les diverses enquêtes sur le travail menées dans les différents pays touchés. De plus, nombre d'enquêtes fournissant des données sur l'ampleur du télétravail ou du travail à domicile n'ont pas été d'abord conçues pour étudier le télétravail, de sorte que les définitions sont parfois

floues et que l'on obtient peu d'information outre le nombre de personnes qui affirment faire du télétravail.

Si le télétravail renvoie généralement au travail à domicile, diverses recherches font aussi référence à toutes les autres formes de travail à distance telles que le travail mobile réalisé en divers endroits hors du bureau (la vente à domicile par exemple), le télécentre ou télécottage, réunissant le personnel de plusieurs entreprises et le bureau satellite réunissant les membres du personnel d'une même entreprise. Ces deux formes (télécentre ou bureau satellite) sont assez développées dans certains pays anglo-saxons (Felstead et Jewson 2000), mais elles sont peu présentes au Québec.

Le statut du télétravailleur et de la télétravailleuse est lui aussi très mal défini. Il peut s'agir d'une personne travaillant à temps plein à domicile, qui comprend donc le travailleur ou la travailleuse autonome, mais cela peut aussi être une personne travaillant à temps partiel, sur la route ou encore à l'occasion à domicile. Tenant compte de ces difficultés de définition, analysées plus en détail dans Tremblay (2001), nous verrons ci-dessous quelques données sur l'ampleur du télétravail au Québec et au Canada.

L'état des connaissances sur l'ampleur du télétravail au Canada reflète les problèmes de définition indiqués plus haut. En novembre 1991, Statistique Canada a ajouté à l'enquête sur la population active un supplément portant sur les formes de travail qui a permis une mesure du « travail à domicile ». Selon cette enquête, 5,8 % de la population active en emploi travaillait à domicile, et selon le recensement de 1991, le pourcentage était de 6,2 % (Akyaampong et Siroonian 1993 ; Akyaampong 1997 ; Nadwodny 1996 ; Statistique Canada 1998). Nadwodny (1996) a comparé les chiffres de 1991 à ceux du recensement de 1981 pour en conclure que le taux avait doublé de 1981 à 1991, passant de 3 à 6 %. Les chiffres du recensement de 2001 (Akyaampong et Nadwodny 2001) donnent un taux de 8 % de personnes travaillant à domicile, ce qui témoigne d'une augmentation importante, soit de 25 % sur dix ans.

La tendance serait donc à la hausse, mais les chiffres issus de notre sondage pour le Québec ne font état que de 4 % de personnes qui pratiquent le télétravail, en raison de notre définition plus restreinte du télétravail. En effet, les données issues de notre sondage portent sur des personnes ayant répondu à la question filtrante suivante en vue de reconnaître les personnes en situation de télétravail : « Par télétravailleur, nous entendons une personne qui fait du travail rémunéré à domicile et dont l'essentiel du travail se fait sur l'ordinateur ; généralement ce travail est transmis à un client ou un employeur par Internet ou sur une disquette. » Cette définition comprend les travailleurs et travailleuses autonomes, mais elle exclut les personnes qui travaillent à domicile sans utiliser les technologies de l'information (TI). Par ailleurs, de l'ensemble des personnes qui se sont dites en situation de télétravail, 53 % sont des travailleurs ou des travailleuses autonomes, 40 % des personnes salariées non syndiquées et 7 % des personnes salariées syndiquées. On voit donc que l'inclusion ou l'exclusion des travailleurs et des travailleuses autonomes a une incidence importante sur les taux recensés puisque ceux-ci et celles-ci représentent plus de la moitié des personnes travaillant à domicile.

Qui fait du télétravail au Québec ?

Même si notre définition du télétravail présentée plus haut comprend, comme le sondage, les travailleurs et les travailleuses autonomes (250 personnes), dans nos études de cas, nous ne nous sommes intéressée qu'à ceux et celles qui étaient salariés (216 personnes). Dans les tableaux, nous traiterons généralement de l'ensemble des télétravailleurs et des télétravailleuses, mais parfois seulement des personnes salariées, notamment lorsque nous voudrions faire certaines comparaisons entre les personnes salariées à temps plein ou à temps partiel à domicile, ou que nous voudrions comparer le sondage aux études de cas.

Les caractéristiques individuelles

Les données de notre sondage indiquent que, parmi les personnes salariées faisant du télétravail, les hommes (58,8 %) sont plus nombreux que les femmes (41,2 %). Par ailleurs, 47 % ont un conjoint ou une conjointe et un ou des enfant(s) ; 22,7 % ont un conjoint ou une conjointe mais pas d'enfant ; 19,4 % sont célibataires et sans enfant ; et 7,4 % vivent seuls avec enfants. Près des deux tiers (60,6 %) des télétravailleurs et des télétravailleuses ont un diplôme universitaire, 25,6 % sont titulaires d'un diplôme du collégial, et 12,5 %, d'un diplôme du secondaire, ce qui signifie qu'ils sont plus scolarisés que la moyenne.

Pour ce qui est des 63 personnes en situation de télétravail rencontrées dans le contexte de nos études de cas, on y trouve au contraire un peu plus de femmes (60 %) que d'hommes (40 %), parce que nous avons interviewé des personnes travaillant toujours à domicile et que les femmes sont plus souvent dans cette situation que les hommes. En effet, selon le sondage, parmi les personnes travaillant toujours à domicile, on trouve 67 % de femmes, et le lien statistique entre le fait d'être toujours à domicile et le fait d'être une femme est parmi les plus forts observés dans notre recherche ($p < 0,01$). Les femmes sont donc un peu surreprésentées dans nos études de cas par rapport à la population générale qui se consacre au télétravail parce qu'elles font plus fréquemment du télétravail à temps plein et que c'est ce type de télétravail que l'on retrouvait dans nos études de cas.

Par ailleurs, chez les personnes interviewées dans les études de cas, le tiers est titulaire d'un diplôme du secondaire, le tiers d'un diplôme du collégial et le tiers d'un diplôme universitaire ; on observe ici un taux de diplomation inférieur à celui de la population identifiée dans notre sondage, parce que nos études de cas ont été menées surtout auprès de personnes faisant du travail de bureau ou technique. L'ancienneté des personnes interviewées est au moins de cinq à dix ans dans l'organisation, notamment parce qu'une certaine ancienneté est exigée pour pouvoir être admissible au télétravail dans les organisations étudiées.

Par contre, les données du sondage et des études de cas se rejoignent en ce qui concerne l'âge et le statut familial. En effet, environ les deux tiers des télétravailleurs et des télétravailleuses des monographies ont de 35 à 45 ans et vivent avec leur conjoint ou conjointe et des enfants. Le sondage a montré que les personnes en situation de télétravail se trouvent dans la même classe d'âge, soit de 26 à 45 ans, et en plus forte proportion chez les 35 à 45 ans.

Le secteur d'activité

La fréquence du télétravail est plus importante dans certains secteurs, mais cela dépend toujours de la définition du télétravail retenue. Notons toutefois que c'est davantage le type de tâche effectué que le secteur qui limite la possibilité de faire du télétravail. En effet, des employés de bureau faisant de la saisie de données pour une entreprise manufacturière peuvent fort bien être en situation de télétravail, alors que les ouvriers de la chaîne de production de la même entreprise le pourront difficilement. Les employés attachés au service à la clientèle en face à face ne peuvent pratiquer le télétravail, alors qu'elles le pourront si le service à la clientèle est offert par voie télématique ou par téléphone, comme nous l'avons observé dans une étude de cas. Ainsi, c'est davantage le type de tâche qui détermine la possibilité de faire du télétravail que le secteur d'activité. Nous nous sommes toutefois intéressée au secteur d'activité, notamment parce que nous voulions voir si le télétravail était plus fréquent dans le secteur privé que dans le secteur public (voir le tableau 1).

TABEAU 1 TÉLÉTRAVAIL SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ	
Secteurs d'activité	Taux %
Secteur public (administration, santé, éducation)	24,6
Secteur manufacturier, industriel (transport, construction, manufacturier)	13,0
Secteur des services privés (services financiers, aux entreprises, aux particuliers, publicité, ventes, informatique et autres services)	58,3
Secteur agricole	2,8
Autres	1,4

Comme le montre le tableau 1, nous avons pu constater que le télétravail domine surtout dans les services privés, selon les données de notre sondage, mais nous n'avons malheureusement pas pu différencier ces données selon le sexe ; toutefois, les secteurs les plus féminisés de l'économie (services publics et services privés) sont ceux où l'on trouve davantage de personnes en situation de télétravail.

Les types d'emplois et de tâches

Le télétravail peut s'appliquer à différents types d'emplois ou de tâches, en particulier aux activités n'exigeant pas une présence constante dans les locaux de l'entreprise soit en raison de contacts humains à y assurer, soit du fait que certains services doivent être accomplis d'un endroit précis, ou encore à cause des infrastructures impossibles à transporter en dehors d'un lieu donné (atelier, usine, etc.).

Selon la définition que l'on retient du télétravail ou du travail à domicile, le type d'emploi le plus fréquent variera. Ainsi, le travail à domicile renvoie souvent à du

travail manuel effectué à la pièce pour des entreprises manufacturières, et il s'agit alors dans bien des cas de femmes relativement mal payées. Si l'on restreint la définition, comme nous l'avons fait, au travail effectué avec des équipements et liens informatiques, on obtient davantage de travail intellectuel, de soutien de bureau, de travail technique ou professionnel. Cependant, la segmentation du type de travail selon le sexe est bien présente, comme le montre le tableau 2.

Type de travail effectué	Hommes %	Femmes %
Comptabilité	12,3–	24,9++++
Conception ou test de logiciel	10,3++++	1,4–
Conception ou test de sites Web	8,1 +++	1,9–
Dessin commercial, infographie	11,6++	6,1–
Rédaction et traitement de texte	27,7	30,5
Secrétariat	0,3–	7,0++++
Édition ou mise en page	3,2–	7,5++
Traduction	1,9–	9,9++++
Gestion administration	14,5	11,3
Recherche sur Internet	11,0++	5,6–

* Ici les travailleuses et les travailleurs autonomes sont inclus, de sorte qu'il y a 310 hommes et 213 femmes pour un total de 523 personnes ayant répondu au sondage.

** Les signes + ou – indiquent des différences statistiques significatives entre les deux groupes (les quatre + ou - indiquant les différences les plus fortes entre les deux groupes). Nous avons posé une question ouverte et avons retenu les principales réponses données, les autres ne concernant que de petits pourcentages et n'incluant pas de différences hommes-femmes (par exemple, musique, travail statistique, planification financière, consultation, qui ne touchent qu'environ 1 % des répondantes et des répondants).

Nous avons voulu connaître les tâches précises exécutées par les télétravailleurs et les télétravailleuses, mais nous leur avons aussi demandé de nous indiquer leur catégorie professionnelle. En incluant ici les cas de travail autonome, nous obtenons 10,3 % de personnel de bureau, 10,3 % de personnel technique, 45,7 % de personnel professionnel et 26,8 % de cadres ou gestionnaires. Les autres s'identifient soit au personnel de soutien, au secteur de la vente ou au monde ouvrier, dans des pourcentages négligeables. Si l'on exclut le travail autonome, on obtient les taux suivants : 16,2 % pour le personnel de bureau, 8,3 % pour le personnel technique, 35,2 % pour le personnel professionnel, 37,5 % pour les cadres et gestionnaires, et moins de 1 % dans chacune des autres catégories.

Les personnes désignées comme professionnelles sont les plus nombreuses à être en situation de télétravail et la prise en compte des travailleurs et des travailleuses autonomes fait grimper le taux de ce groupe. Ainsi, de 35 %, il grimpe à 45 % lorsqu'on inclut les travailleurs et les travailleuses autonomes.

Nos études de cas ont montré que ces catégories d'emploi ont bénéficié en premier lieu du télétravail. Pour celles-ci, les avantages apparaissent de façon plus évidente pour les employeurs puisque, de toute façon, nombre de ces personnes étaient déjà plus souvent ailleurs qu'au bureau, soit dans d'autres bureaux, en réunion, ou encore sur la route. Pour ces personnes, le télétravail permet souvent d'être plus près du territoire de travail qui leur est assigné. Huws, Werner et Robinson (1990) mentionnent par ailleurs que, dans certains cas, le télétravail permet d'améliorer le service à la clientèle, et nous avons observé que c'était une des raisons invoquées dans le cas des techniciens en situation de télétravail (ils sont par ailleurs souvent chez la clientèle).

Les autres catégories auxquelles s'applique plus généralement le télétravail sont les emplois de cadres et gestionnaires et, dans une moindre mesure, les emplois de bureau dans lesquels les tâches sont standardisées et qui nécessitent peu de contacts directs, ce que nous avons pu constater à la fois dans le sondage et les études de cas. Les données du sondage indiquent que les femmes, et en particulier les employées de bureau, travaillent plus souvent à domicile à temps plein, alors que les hommes le font davantage à temps partiel, comme l'indique le tableau 3.

TABEAU 3 RÉPARTITION DES TÉLÉTRAVAILLEUSES ET DES TÉLÉTRAVAILLEURS SALARIÉS SELON LE TEMPS PASSÉ EN TÉLÉTRAVAIL À DOMICILE ET SELON LE SEXE, EN POURCENTAGE (%)		
Temps passé à domicile	Hommes	Femmes
	%	%
De 1 à 10 %	17,3 ++	6,7-
De 11 à 20 %	29,1	24,7
De 21 à 30 %	21,3+	12,4-
De 31 à 50 %	13,4	18,0
De 51 à 98 %	11,0	14,6
100 %	7,9-	23,6+++

* Les travailleuses et les travailleurs autonomes sont toujours installés à domicile, il va sans dire.

** Les signes + ou - indiquent des différences statistiques significatives entre les deux groupes (les quatre + ou - indiquant les différences les plus fortes entre les deux groupes).

Parmi les personnes qui travaillent toujours à domicile, 45 % sont du personnel de bureau, 25,8 % des gestionnaires, 22,6 % du personnel professionnel, 3,2 % du personnel technique, et 3,2 % appartiennent au personnel de vente. Chez ceux et celles qui travaillent de 11 à 20 % du temps à domicile, on trouve surtout des gestionnaires (37 %) ainsi que des professionnels et des professionnelles (28,9 %).

Dans nos études de cas, 40 des 63 personnes interviewées étaient à temps plein à la maison (63 %), et il s'agissait souvent d'emplois de bureau ; les hommes, techniciens ou professionnels, travaillaient généralement à la maison, mais se rapportaient parfois au bureau. Dans une organisation, ils pouvaient bénéficier d'espaces de travail partagés avec les autres télétravailleurs et télétravailleuses.

Selon Hafer (1992), de multiples emplois peuvent s'accomplir grâce au télétravail si l'employé ou l'employée s'absente du bureau seulement de une à deux journées par semaine, alors que le télétravail à temps plein ne peut s'appliquer qu'à des tâches n'exigeant pas de contacts physiques avec les collègues. Ainsi, le télétravail à temps partiel peut convenir pour des emplois où le travail en équipe et les échanges d'idées avec les collègues sont parfois nécessaires, comme dans le travail de cadre ou de gestionnaire, mais où certaines tâches peuvent être effectuées à distance.

Notre sondage indique toutefois que les tâches effectuées à domicile ont certains éléments en commun. Dans le cas des personnes qui ne font qu'une partie de leur travail à domicile (cadres et gestionnaires), ce sont plutôt des tâches administratives ou bien des tâches de rédaction, de gestion ou de suivi de courriel qui s'effectuent dans ce contexte.

Comme l'indiquent Felstead et Jewson (2000), nous avons pu constater que le télétravail donne lieu à une différenciation des tâches entre les personnes qui travaillent au bureau et celles qui le font à domicile. C'est le cas du tiers des personnes interviewées, alors que les deux tiers des 63 personnes avaient fondamentalement le même type de travail qu'au bureau. En effet, 20 des 63 télétravailleurs et télétravailleuses (soit un tiers) dans trois organisations différentes ont vu leurs tâches transformées par le passage au télétravail. Cependant, des situations différentes sont observées. Dans certains cas, le contenu du travail est moins prestigieux, au dire des personnes interviewées elles-mêmes, en ce sens que celles-ci travaillent avec une clientèle jugée moins prestigieuse que les membres du personnel restés au bureau (clientèle des particuliers par opposition à la clientèle d'affaires). Dans d'autres cas, le contenu du travail est moins varié puisque les tâches à effectuer en situation de télétravail doivent être davantage définies ; c'est notamment le cas de personnes accomplissant des tâches administratives, de secrétariat ou de traitement de texte. Ces deux situations sont plutôt négatives sur le plan du contenu des tâches et de la possibilité d'acquérir et de développer de nouvelles compétences.

Par contre, certaines télétravailleuses affirment s'être délestées de tâches plutôt routinières (impression et tri de documents), puisqu'elles transmettent leurs documents par courriel au bureau et que les tâches d'impression et de tri sont effectuées par des personnes demeurées au bureau. Certaines personnes ont cependant affirmé pouvoir acquérir des compétences ou connaissances nouvelles puisqu'elles devaient se débrouiller seules à domicile, alors qu'elles auraient eu recours à des collègues si elles avaient été au bureau. Cette transformation dans les contenus de travail est certes une dimension importante à garder à l'esprit lorsqu'on développe le télétravail.

Comme il y a rarement d'entente officielle avec l'employeur sur les conditions du télétravail, l'évolution peut parfois se faire « naturellement », sans vraiment que l'on ait décidé d'aller dans un sens ou dans l'autre (diversification ou standardisation des tâches, déqualification ou requalification), mais il faut certes avoir cela à l'esprit puisque tant les adeptes du télétravail que les personnes demeurées au bureau peuvent s'en plaindre ou s'en réjouir, selon le cas. Sur un plan sociétal, comme les théories de gestion mettent de plus en plus l'accent sur la nécessité de développer une

« organisation apprenante⁴ », et sur l'importance de l'apprentissage continu pour conserver la motivation au travail des individus et développer l'innovation et la créativité dans l'organisation, ces aspects sont importants à considérer.

L'organisation du travail et l'autonomie

Si l'on s'intéresse au télétravail et au travail à domicile en général, sans limiter notre analyse aux personnes qui travaillent avec un ordinateur ou un lien télématique, on obtient dans les études un portrait diversifié de la main-d'œuvre. Peu de travaux théoriques permettent de faire des distinctions entre les diverses catégories, si ce n'est ceux de Felstead et Jewson (2000 : 16). Dans l'ensemble des personnes travaillant à domicile, ils distinguent deux groupes : les personnes autonomes travaillant à domicile avec du personnel et celles travaillant sans personnel à leur emploi. Ce dernier groupe se divise encore en deux groupes : les personnes qui ont un lien direct avec l'utilisateur final de leur produit (travailleuses ou travailleurs autonomes à forfait par exemple) ainsi que celles qui vendent leur travail à un fournisseur, intermédiaire ou employeur. Ce dernier groupe se divise encore en deux : les personnes qui peuvent exercer une grande discrétion (ou autonomie dans leur travail), soit les catégories professionnelles et cadres, de même que celles qui n'ont que peu d'autonomie ou de discrétion (emplois manuels ou tertiaires routiniers, par exemple, le travail de secrétaire). Dans notre recherche, nous avons effectivement constaté le même type de distinction selon le degré d'autonomie des individus par rapport à la décision de pratiquer le télétravail et au contenu des tâches effectuées. C'est là une distinction qui paraît particulièrement intéressante du point de vue de l'autonomie des femmes en milieu de travail, ou de leur absence d'autonomie, et de la nécessité pour elles d'obtenir l'autorisation de leur patron ou patronne. Cette dimension de la recherche nous semble tout à fait pertinente du point de vue des rapports sociaux de sexe et, à notre connaissance, elle n'a pas été abordée dans les autres recherches sur le télétravail.

Bien que le concept d'autonomie soit difficile à définir précisément, un des éléments qui permet de caractériser le degré d'autonomie ou de discrétion (ou autonomie contrôlée), outre la catégorie professionnelle comme telle, qui permet souvent d'en présumer, c'est le mode de prise de décision. En effet, la possibilité de prendre soi-même des décisions relativement à l'organisation de son travail traduit une certaine autonomie, alors que le fait de devoir obtenir l'accord d'une personne hiérarchiquement supérieure indique un degré d'autonomie plus limité, sinon nul.

Les données du sondage confirment effectivement que les cadres et le personnel professionnel (groupes comptant plus d'hommes) ont plus d'autonomie dans la prise de décision relativement au télétravail : 58 % des cadres et 47,4 % du personnel professionnel ont pris la décision seuls, alors que pour le personnel de bureau (des femmes en majorité), il a fallu obtenir l'accord de leur supérieur ou supérieure dans 85,7 % des cas. Les données selon le sexe traduisent nettement l'influence des rapports sociaux de sexe, ou la ségrégation professionnelle, puisqu'on constate que 55,9 % de l'ensemble des hommes ont pris la décision seuls, alors que 64 % de

4. Telle est la traduction établie de la théorie de la *learning organization*.

l'ensemble des femmes ont dû obtenir l'accord de la personne hiérarchiquement supérieure, contre seulement 37 % des hommes (voir le tableau 4).

TABLEAU 4 TYPE DE DÉCISION SELON LE SEXE *		
Type de décision	Hommes %	Femmes %
Décision personnelle	55,9+++	31,5-
Accord du supérieur ou de la supérieure	37,8-	64,0+++
Choix de l'employeur	5,5	4,5

* Ici encore, le total ne donne pas 100 % en raison de quelques personnes qui ont indiqué ne pas savoir, ou n'ont pas répondu. Les signes + ou - indiquent des différences statistiques significatives entre les deux groupes (les quatre + ou - indiquant les différences les plus fortes entre les deux groupes).

On observe une différence importante dans l'autonomie et le pouvoir de décision des deux groupes au regard de leur décision de faire du télétravail. Les cadres et les gestionnaires décident seuls de travailler de temps en temps à la maison et ont peu de comptes à rendre à cet égard, d'autant plus que leurs heures effectives de travail dépassent généralement les heures normales de travail (Tremblay et Villeneuve 1998). À l'inverse, les membres du personnel bureau qui souhaitent faire du télétravail doivent obtenir l'accord de leur supérieur ou supérieure. D'ailleurs, nombre de télétravailleuses de nos études de cas craignaient une remise en question de leur situation par leur supérieur immédiat ou encore par leur employeur ; c'est d'ailleurs ce qui les a conduites à accepter des normes de productivité supérieures, parfois jusqu'à 10 ou 20 % de plus que ce qu'elles faisaient au bureau, selon leur évaluation. Elles considèrent que le fait d'être plus productives constitue en quelque sorte une garantie qu'elles pourront demeurer à domicile.

Cette différenciation dans la prise de décision, comme dans le temps passé à domicile, nous paraît importante puisqu'elle traduit une segmentation du télétravail selon le sexe. En effet, on trouve d'une part, des cadres et des gestionnaires, plus souvent masculins, qui ont pris personnellement la décision de faire du télétravail, généralement un jour par semaine, en vue d'être plus productifs (Tremblay 2001 ; voir aussi le tableau 7 plus loin). On constate, d'autre part, que du personnel de bureau, des femmes en majorité, a pris la décision de « télétravailler » en obtenant l'accord de la hiérarchie. Au total, 40 % de ces personnes travaillent à temps plein à domicile, le plus souvent à des tâches de secrétariat, de comptabilité et de traitement de texte.

Nous avons classé les catégories professionnelles selon deux pôles quant à l'autonomie et au pouvoir de décision, mais il faut préciser qu'un certain nombre de membres du personnel professionnel se trouvent entre les deux. En général, ces personnes ont choisi de travailler à domicile pour avoir plus d'autonomie et de tranquillité dans leur travail ; il s'agit, selon notre sondage, de personnes qui font de la

traduction, de la conception de sites Web, ou d'autres types de travaux informatiques et qui ont pris individuellement la décision de pratiquer le télétravail (53 %) ou en accord (47 %) avec leur employeur.

Dans nos études de cas, les personnes en situation de télétravail étaient parfois des professionnels ou des professionnelles, mais plus souvent du personnel de bureau. Les données du sondage confirment le fait que ce dernier groupe travaille plus fréquemment à temps plein à la maison, alors que le personnel professionnel et les gestionnaires n'y sont qu'une partie du temps ; en effet, le personnel de bureau constituait le groupe le plus important (45 %) au sein des personnes qui ont affirmé travailler à temps plein à domicile.

En ce qui concerne le contrôle du travail, nos monographies indiquent que les personnes visées se sentent libres dans leur situation de télétravail, même si certaines pourraient être contrôlées à distance par l'entremise des systèmes informatiques sur lesquels elles travaillent. De fait, le temps de branchement peut, pour plusieurs, faire l'objet de surveillance, même si la pratique est peu fréquente. Les femmes qui font du service téléphonique sont les plus susceptibles d'être écoutées et contrôlées, mais cela ne semble pas avoir posé problème, puisque cette possibilité d'écoute des conversations professionnelles existait aussi en milieu de travail dans l'organisation. Les femmes interviewées nous disent que le télétravail leur permet de bénéficier d'un environnement moins bruyant et d'être moins stressées lorsqu'elles répondent aux appels ; elles affirment que le risque d'être écoutées les dérange de ce fait moins en télétravail.

Ainsi, nos résultats montrent clairement que les tâches, l'autonomie ou la discrétion dans le travail comme dans la prise de décision sont différenciées selon les catégories professionnelles et selon le sexe. Comme nous l'avons vu plus haut, les femmes sont plus concentrées dans les activités de comptabilité, de traitement de texte et de secrétariat, et elles doivent plus souvent soumettre leur désir de faire du télétravail à leur supérieur ou supérieure. Les hommes sont davantage concentrés dans les postes de cadres, de gestionnaires, de professionnels et de techniciens et ils prennent plus souvent seuls la décision de pratiquer le télétravail. Cela confirme qu'il y a segmentation du marché du télétravail, comme dans le cas du marché du travail en général. Voilà qui est intéressant à noter puisque des travaux sur les nouvelles formes d'organisation du travail laissent souvent entendre que les différences selon le sexe s'estompent dans les nouveaux secteurs d'activité (informatique, Web, par exemple), ou encore qu'elles disparaissent lorsqu'on introduit de nouvelles formes d'organisation du travail⁵. Peu d'études sur le télétravail ont abordé cette dimension, car plusieurs ne portent que sur une catégorie professionnelle donnée ou alors une seule entreprise, et la dimension sexuée est rarement prise en considération.

5. En fait, très peu d'études sur les nouvelles formes d'organisation du travail sont fondées sur une analyse différenciée selon le sexe ; voir à ce sujet Tremblay et De Sève (1996).

La satisfaction générale

Comme plusieurs écrits soulèvent l'existence d'inconvénients dans le télétravail (Chapman et autres 1995), il est important de connaître le degré de satisfaction des femmes et des hommes quant à cette situation et les avantages ou inconvénients à leur avis. Nous avons aussi voulu savoir si les femmes et les hommes présentent le même taux de satisfaction et si les personnes travaillant à temps plein à la maison (67,7 % sont des femmes selon le sondage) sont aussi satisfaites que celles qui font du télétravail à temps partiel et continuent d'aller au bureau le reste du temps. La satisfaction a été mesurée de façon générale dans le sondage (par les catégories de réponses indiquées dans le tableau 5); par contre, les entrevues ont permis d'obtenir plus de précisions et de confirmer la satisfaction généralisée des personnes en situation de télétravail, en tenant compte toutefois des quelques inconvénients mentionnés plus loin. Étant donné notre intérêt pour les différences hommes-femmes, et aussi pour les différences entre les personnes qui pratiquent le télétravail à temps plein ou à temps partiel, les tableaux 5 et 6 abordent la satisfaction en fonction de ces deux dimensions.

TABLEAU 5 NIVEAU DE SATISFACTION SELON LE SEXE		
Réponse	Hommes	Femmes
	%	%
Très satisfait ou satisfaite	63,4	63,4
Assez satisfait ou satisfaite	34,6	33,2
Peu satisfait ou satisfaite	1,4	2,0
Pas du tout satisfait ou satisfaite	0,7	1,5

TABLEAU 6 NIVEAU DE SATISFACTION SELON QUE L'ON TRAVAILLE À DOMICILE À TEMPS PLEIN OU À TEMPS PARTIEL		
Réponse	Ensemble des télétravailleuses et télétravailleurs salariés (%)	Télétravailleuses et télétravailleurs salariés à domicile (temps plein) %
Très satisfait ou satisfaite	63,4	68,0
Assez satisfait ou satisfaite	34,0	28,0
Peu satisfait ou satisfaite	1,6	4,0
Pas du tout satisfait ou satisfaite	1,0	0,0

On observe ici que les niveaux de satisfaction sont élevés et qu'ils sont très comparables chez les hommes et les femmes. Cette situation se vérifie aussi dans nos études de cas. De fait, la majorité des personnes interviewées ont indiqué qu'elles refuseraient de retourner dans un bureau traditionnel si on le leur proposait. Ce sont les avantages de flexibilité d'horaires et de réduction du temps de déplacement liés au télétravail (voir les tableaux 7 et 8) qui les incitent à se prononcer en ce sens. Certaines d'entre elles envisageraient même d'arrêter de travailler, surtout les personnes proches de leur retraite, qui n'ont pas d'autres aspirations de carrière et ne craignent pas de ne pas être « vues » régulièrement au travail. Les personnes d'âge intermédiaire y retourneraient si elles y étaient contraintes, mais elles affirment que cette situation aurait des répercussions importantes sur leur motivation. Voici quelques extraits d'entrevues qui illustrent la réticence de certaines personnes à retourner dans un milieu de travail peu motivant :

Moi, quelqu'un m'offrirait 5 000 \$ de plus par année, je crois que je refuserais. La plupart des postes qui sont offerts sont au bureau. Je pense peut-être de cette manière parce que je suis proche de la retraite. J'aime faire mon travail à la maison et ça me satisfait.

Si j'étais obligée, je retournerais au bureau, mais si on me donne le choix, je reste ici. Je trouve qu'on a une meilleure qualité de vie personnelle.

Il n'y a pas grand-chose qu'on pourrait me dire pour retourner au bureau... Je ne suis pas intéressé à aller travailler dans un autre poste pour 15 \$ de plus par semaine, je les économise ici.

Si l'on examine d'autres variables du sondage, on note toutefois un lien important entre le temps passé en situation de télétravail et le niveau de satisfaction. En effet, 81,3 % des personnes qui passent de 21 à 30 % de leur temps en situation de télétravail (c'est le cas de 21 % des hommes et de 12 % des femmes ; voir le tableau 3) affichent le plus haut niveau de satisfaction ; elles sont suivies des personnes à temps plein à domicile (c'est le cas de 8 % des hommes et 23 % des femmes ; voir le tableau 3), qui présentent un taux de satisfaction de 68 %. Dans nos études de cas, nous avons remarqué que le télétravail apparaît particulièrement attrayant aux personnes qui sont dans un environnement de travail bruyant, répétitif et routinier et qui exige peu de relations avec des collègues. C'est le cas, par exemple, dans les services administratifs de grandes bureaucraties, les centres d'appel et autres lieux ouverts, où il est souvent difficile de trouver la concentration nécessaire au travail.

Par contre, le niveau de satisfaction ne semble pas lié au fait que la personne en situation de télétravail ait une entente officielle – ou non – avec son employeur, et ce, contrairement à ce qu'indiquent certaines études de gestion qui estiment qu'une entente officielle est préférable.

Les avantages du télétravail

Les personnes ayant participé au sondage ont donné différentes réponses au sujet de l'avantage principal de leur situation (voir les tableaux 7 et 8).

TABLEAU 7 AVANTAGES LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL SELON LE SEXE (ENSEMBLE DES PERSONNES SALARIÉES)		
Avantages	Hommes %	Femmes %
1. Horaire plus souple	29,2	30,7
2. Aucun déplacement au bureau	23,1	24,9
3. Productivité accrue	10,2 ++	4,4 –
4. Augmentation du temps passé avec la famille	5,1	8,3
5. Économies (transports, vêtements, repas, etc.)	5,1	5,9
6. Tranquillité	5,1	3,9
7. Amélioration de la qualité du travail	2,0	2,9

* Ce sont ici les réponses les plus fréquentes données comme principal avantage au télétravail ; le total ne donne pas 100 % puisque nous n'indiquons pas toutes les autres réponses possibles, dont les taux de mention sont inférieurs à 2 %.

TABLEAU 8 AVANTAGES LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL ET SATISFACTION SELON QUE L'ON EST À DOMICILE À TEMPS PLEIN OU À TEMPS PARTIEL		
Avantages	Ensemble des télétravailleuses et télétravailleurs salariés (%)	Télétravailleuses et télétravailleurs salariés à domicile (temps plein) (%)
1. Horaire plus souple	29,1	44,9
2. Aucun déplacement au bureau	22,4	20,0
3. Productivité accrue	7,3	4,0
4. Augmentation du temps passé avec la famille	4,2	4,0
5. Amélioration de la qualité du travail	3,6	4,0

En ce qui concerne les avantages, on note peu de différences selon le sexe, et seul le choix du troisième avantage (productivité accrue) s'avère statistiquement significatif selon le sexe. Les études de cas nous ont aussi indiqué que la flexibilité des horaires est un avantage important pour plusieurs et le tableau 8 montre que les personnes à temps plein à domicile en bénéficient davantage (44,9 %). Dans ce cas toutefois, les femmes jugent malgré tout que le fait d'éviter tout déplacement au bureau présente des avantages et leur simplifie la vie, notamment la vie de famille. On observe qu'elles sont un peu plus nombreuses que les hommes à préciser

que le télétravail leur permet de rester davantage près de leur famille, mais ce n'est tout de même pas l'avantage majeur qu'elles y voient, même si certaines études ont fait le lien entre ces deux dimensions. Nous développerons cette question dans la section suivante.

Si la plupart des télétravailleurs et des télétravailleuses du sondage considèrent la flexibilité des horaires comme l'avantage principal de leur forme de travail, certaines personnes interviewées n'en bénéficient cependant pas, car cette flexibilité n'est en fait possible que pour certains types de tâches ou d'emplois. Comme nous l'avons vu dans nos études de cas, les personnes dont les tâches exigent des contacts avec la clientèle parce qu'elles doivent répondre au téléphone ou qu'elles doivent effectuer leur travail pendant les heures d'ouverture du bureau ou de l'entreprise pour laquelle elles travaillent ont un horaire fixe qui ne diffère pas de celui qu'elles avaient au bureau. Ainsi, selon le témoignage d'une employée de bureau répondant au téléphone :

Il n'y a pas eu vraiment de changement [...] Ce n'est pas comme les gens qui peuvent commencer à travailler à 11 h s'ils le veulent. Pour nous, les heures de travail n'ont pas changé, on n'a aucune souplesse. Tout est enregistré, chacun des appels est inscrit. Donc, aucune flexibilité, c'est comme au bureau.

La réduction des déplacements est un avantage relevé dans la plupart des recherches. Dans notre étude de cas, les télétravailleuses et les télétravailleurs sont unanimes à constater qu'ils vivent moins de stress et de fatigue en raison de la réduction de leur temps de déplacement. Cela permet à plusieurs de profiter de plus de sommeil, de consacrer plus de temps aux activités familiales, sportives et récréatives, comme l'indiquent ces témoignages :

Beaucoup moins de fatigue. C'est incroyable la différence. Ça n'a quasiment pas de bon sens que ma fatigue ait diminué autant juste pour une question de transport. Quand on parle d'une heure et demie de sommeil en plus le matin, c'est beaucoup.

Depuis que je suis en télétravail, j'ai commencé à faire énormément d'activités physiques à l'extérieur. Avant j'arrivais vers 18 h, tu es fatigué et ta soirée est faîte.

Pour ce qui est d'une meilleure qualité du travail, les personnes questionnées ont indiqué que le fait que l'environnement de travail à domicile soit moins bruyant qu'au bureau et qu'il y ait moins d'interruptions (les collègues, les pauses plus longues au bureau, etc.) contribuent à l'amélioration de leur environnement de travail ; la diminution du stress et de la fatigue explique, selon les télétravailleuses et télétravailleurs, qu'ils fournissent une meilleure prestation à leur clientèle :

Ma performance a changé pour le mieux. On est plus tranquille pour faire une recherche, tu n'as pas 50 personnes qui parlent à côté de toi. Tu es plus concentrée, il y a moins de bruits.

Quand quelqu'un subit moins de stress, il est plus disponible pour réfléchir et donner une meilleure réponse au client.

La conciliation emploi-famille et le télétravail

Quelques études traitent de la conciliation emploi-famille en contexte de télétravail (Duxbury, Higgins et Neufeld 1998 ; Richter et Meshulam 1993). Alors que plusieurs écrits voient la conciliation emploi-famille comme un avantage du télétravail, d'autres indiquent qu'il y a des risques d'un plus grand conflit entre famille et emploi. Dans notre sondage, le fait de rester près de sa famille ne constitue pas un des premiers avantages, mais la flexibilité des horaires ou la réduction du temps de déplacement peuvent faciliter la conciliation des activités professionnelles avec les activités familiales ou personnelles. Dans une autre recherche, nous avons constaté que les horaires flexibles sont rarement offerts par les entreprises du secteur privé (moins d'une entreprise sur cinq proposait un aménagement de l'horaire ou des horaires flexibles ; Tremblay et Amherdt 2000), de sorte que l'on comprend que les télétravailleuses et les télétravailleurs qui en bénéficient les considèrent comme un avantage important (Tremblay et Villeneuve 1998). De fait, les entrevues révèlent que la grande majorité des télétravailleuses considèrent que ce type de travail leur permet d'avoir plus de temps avec la famille le matin et le soir, d'être plus disponibles pour répondre aux besoins de leurs enfants, pour les préparer pour la garderie ou l'école le matin et les accueillir au retour (quitte à reprendre le travail après). Plusieurs femmes interviewées disent pouvoir intercaler des tâches ménagères dans leur journée de travail et se libérer ainsi plus de temps pour la fin de semaine.

Ainsi, si des auteurs comme Felstead et Jewson (2000) mettent l'accent sur les risques de conflit accru entre l'emploi et la famille en situation de télétravail, les personnes que nous avons interviewées indiquent qu'elles sont arrivées à établir des règles, à se délimiter un espace de bureau respecté par la famille. Les premières semaines ou mois ont parfois été plus difficiles, mais après une période d'adaptation, les membres de la famille ont compris que la personne est au travail. Notons toutefois que Felstead et Jewson (2000) sont moins optimistes à cet égard et affirment que les femmes ont souvent plus de difficulté à faire comprendre aux membres de la famille qu'elles travaillent à la maison et que l'on ne doit pas s'attendre nécessairement qu'elles puissent intégrer toutes les tâches ménagères à leur horaire de travail. À leur avis, l'accès au temps et à l'espace dans la maison peuvent faire l'objet de négociations et d'adaptations plus difficiles et plus souvent répétées dans le cas des femmes. Nos études de cas n'ont pas révélé de telles difficultés ; même si la majorité des télétravailleuses interrogées vivaient en couple avec des enfants, elles n'ont pas fait état de tels problèmes.

Par ailleurs, alors que les recherches sur l'articulation emploi-famille mentionnent de plus en plus les difficultés de conciliation associées à la prise en charge de parents malades ou de personnes handicapées, ce type de situation ne s'est pas présenté dans nos études de cas. Une recherche antérieure sur l'articulation emploi-famille (Tremblay et Vaillancourt-Laflamme, 2000) n'avait pas non plus permis de confirmer que la prise en charge de parents âgés ou malades soit un problème important, du moins pour les quelque 1 000 répondants et répondantes. Les données sur le vieillissement de la population (Bellemare, Poulin Simon et Tremblay 1998) et nombre d'études le laissent penser, mais nous n'avons pas pu confirmer que le télétravail puisse représenter une solution à ce type de problème.

Certaines études, dont celle de Christensen (1987), indiquent que le télétravail peut engendrer un conflit travail-famille en raison de la présence de matériel de travail dans la maison et du fait que les membres de la famille peuvent interrompre le travail. Cependant, les personnes interviewées n'ont eu que des problèmes mineurs d'adaptation au début de leur installation à la maison. Elles ont en général établi des règles de fonctionnement avec les membres de leur famille et cela ne crée pas de frictions au sein de celle-ci. Soulignons que cette situation se trouve favorisée du fait que la majorité des personnes interrogées disposent d'un endroit fermé et isolé pour travailler.

Il est intéressant de noter que plusieurs des avantages du télétravail sont interreliés, la plupart découlant, pour les personnes interviewées, de la réduction du temps de déplacement. En effet, le temps épargné en déplacements et les horaires flexibles permettent de consacrer plus de temps à sa famille ou à ses activités personnelles. Par ailleurs, les personnes qui pratiquent le télétravail et celles qui les supervisent affirment que le télétravail diminue le stress et la fatigue, de sorte que la productivité est accrue et le travail fourni, de meilleure qualité.

Les Inconvénients du télétravail

Nous avons aussi voulu savoir si les inconvénients du télétravail étaient les mêmes pour les femmes et pour les hommes. Nos résultats laissent voir que les femmes sont un peu plus nombreuses que les hommes à considérer l'absence de collègues de travail comme le premier inconvénient. Les deux groupes sont à peu près aussi nombreux à placer l'isolement ou le fait de travailler davantage ou trop comme inconvénient. Les femmes sont un peu plus nombreuses que les hommes à affirmer avoir plus de difficulté à se motiver ou se discipliner lorsqu'elles travaillent à domicile, et ceux-ci considèrent davantage qu'il y a des conflits entre le travail et la famille, mais, dans les deux cas, les différences de pourcentage entre les sexes sont minimes et les pourcentages ne sont pas élevés. Notons toutefois que le quart des personnes interrogées (27,7 % des hommes et 24,4 % des femmes) n'y voient aucun inconvénient (voir le tableau 9).

TABLEAU 9 INCONVÉNIENTS DU TÉLÉTRAVAIL SELON LE SEXE		
Inconvénients	Hommes %	Femmes %
1. Aucun collègue de travail	14,2	17,1
2. Isolement	10,5	10,2
3. Augmentation du travail ou même surplus	10,1	9,3
4. Difficulté à se motiver, à se discipliner	4,7	7,3
5. Conflit entre le travail et la famille	5,7	3,9
6. Matériel informatique moins performant	2,4	2,4
7. Aucun inconvénient	27,7	24,4

Pour ce qui est des personnes en situation de télétravail à domicile à temps plein, elles présentent peu de différences avec les autres télétravailleuses et télétravailleurs salariés, si ce n'est que 24 % indiquent l'absence de collègues de travail comme le premier inconvénient. Rappelons que les femmes représentent 67,7 % des personnes travaillant toujours à domicile. Un cinquième (20 %) des personnes qui pratiquent le télétravail à temps plein ne voient aucun inconvénient dans ce type de travail, alors que dans l'ensemble, on en compte 26,3 %.

On constate donc que l'absence de collègues vient au premier rang des inconvénients, surtout pour les personnes qui sont à temps plein à domicile. L'isolement vient au deuxième rang. Le fait de travailler trop ou davantage ne semble pas un problème majeur, bien qu'il apparaisse dans les études sur le télétravail ; il concerne surtout les cadres et le personnel professionnel et ces personnes ne travaillent pas nécessairement davantage à domicile qu'elles ne le feraient au bureau.

Sur le plan individuel, pour les personnes qui pratiquent le télétravail, l'espace de travail se déstructure et peut amener une certaine confusion entre ce lieu de travail, l'univers familial et les loisirs. Ainsi, Felstead et Jewson (2000) font état de tels problèmes liés à la difficulté d'établir des frontières entre le travail, la famille, les loisirs, et ce, sur les plans temporel et spatial. Cependant, nos études de cas nous ont montré que les personnes interrogées semblent s'adapter assez rapidement à ces nouveaux repères et arrivent à cloisonner leurs activités tout en les conciliant. Il faut noter toutefois que plusieurs des personnes interrogées voient le télétravail comme un avantage non garanti, qui pourrait leur être retiré. De ce fait, on peut penser que leurs réponses peuvent minimiser l'importance des difficultés ou inconvénients subis. De fait, selon Montreuil (2001), qui a réalisé une étude sur la santé et la sécurité en situation de télétravail dans les mêmes organisations que nous, plusieurs employés de bureau auraient tendance à diminuer l'importance des troubles musculo-squelettiques ou autres afin de conserver l'avantage de faire du télétravail.

Comme nous avons pu le constater, au-delà des avantages du télétravail, ce sont les inconvénients et les conditions pénibles de travail dans certains bureaux (bruit, interruptions, mauvaises conditions de lumière ou d'air, etc.) que les télétravailleurs et les télétravailleuses cherchent à éviter en s'installant à domicile. Dans nos études de cas, nous avons pu constater que l'isolement est aussi mentionné comme inconvénient, mais cela touche moins les personnes visées que ne le laissent supposer certaines études. Des télétravailleuses et des télétravailleurs affirment même qu'ils ont créé de nouveaux réseaux ou fait de nouvelles connaissances soit dans leur voisinage, soit avec les autres personnes de la même organisation qui pratiquent le télétravail :

Je ne peux pas dire que je suis isolé socialement [...] Mais la camaraderie du bureau m'a manqué au début... En télétravail on devient de plus en plus sauvage. Moi j'ai un sentiment d'appartenance avec mon groupe de télétravailleurs.

Vous n'avez plus de contacts avec les collègues du bureau mais il y en a plus avec les télétravailleurs. Ça ne me dérange pas, ça ne m'a pas affecté négativement... J'ai une vie sociale très occupée en dehors du bureau.

Nos entrevues nous ont montré que, faute de participer aux activités sociales de l'entreprise, les télétravailleuses et les télétravailleurs s'adonnaient aussi à de nouvelles activités de loisirs auxquelles ils pouvaient participer parce qu'ils avaient plus de temps.

L'impact négatif de l'isolement social souvent cité comme inconvénient majeur du télétravail (Chapman et autres 1995) ne se confirme donc que pour environ le quart des répondants et des répondantes qui font état de l'isolement ou de l'absence de collègues. Par contre, dans toutes les entrevues que nous avons menées, les personnes interrogées estiment les avantages du télétravail supérieurs aux inconvénients.

Nos études de cas ont par ailleurs montré que certaines personnes considèrent les problèmes technologiques comme une source d'insatisfaction occasionnelle. Cette question est souvent amenée par les femmes travaillant à temps plein à domicile. Elles mentionnent la lenteur des systèmes informatiques et des lignes téléphoniques, la lourdeur des mesures de sécurité à appliquer. On note par ailleurs une insatisfaction quant à l'encadrement et à la formation des personnes en situation de télétravail ; très peu d'entre elles ont reçu une formation sur des aspects qui leur auraient été utiles pour s'adapter à ce nouveau mode de travail. Plusieurs jugent qu'il faudrait offrir une formation particulière aux télétravailleurs et aux télétravailleuses, notamment en ce qui concerne la gestion du temps, l'organisation du travail en vue du respect des échéances, ou encore les systèmes informatiques et les communications.

Les supérieurs que nous avons interrogés mentionnent, pour leur part, que l'inconvénient majeur du télétravail est le manque de participation des personnes visées aux activités planifiées par l'organisation et auxquelles on souhaite qu'elles prennent part, sans toutefois vouloir les y forcer. En effet, on observe que les personnes qui pratiquent le télétravail depuis longtemps ont des réticences à retourner au bureau, même pour des réunions ou des sessions de formation.

Les enjeux du télétravail

Nous exposons ici les risques ou les enjeux du télétravail qui se dégagent de nos résultats, notamment du point de vue des femmes, qui sont plus souvent que les hommes en situation de télétravail à temps plein à domicile, comme nous l'avons vu.

Les conséquences sur l'emploi et les conditions de travail

Le fait qu'il n'existe pas de loi concernant le cas particulier du télétravail, et en vue d'assurer une égalité des conditions de travail entre les personnes qui pratiquent le télétravail et celles qui sont salariées en entreprise peut provoquer une différenciation progressive de la situation de ces deux groupes. Comme nous l'avons mentionné plus haut, cette dualisation peut surtout s'exercer aux dépens des femmes, sur le plan du contenu du travail et de l'autonomie. Felstead et Jewson (2000) font état d'études qui indiquent qu'il y a une différenciation entre des personnes qui pratiquent le télétravail et des personnes salariées, mais notre enquête ne permet pas de vérifier cette affirmation, bien qu'elle permette de

repérer des différences en qui concerne la comparaison hommes-femmes. Les risques d'accentuation de la précarisation de l'emploi sont néanmoins à considérer, dans un contexte où l'on sait que nombre de nouveaux travailleurs et travailleuses autonomes ont des conditions de salaire et de travail inférieures aux personnes qui avaient des postes comparables en entreprise auparavant (Tremblay 1997).

Nous avons précisé plus haut que certaines organisations différencient les tâches offertes aux personnes en situation de télétravail et celles qui le sont aux personnes salariées en entreprise. Ce fait peut être justifié pour toutes sortes de raisons (données confidentielles, nécessité de discussions en équipe, de suivi plus régulier de certaines tâches, etc.), mais il est certain que le risque de différenciation des tâches est important. Si nous avons pu observer que, dans certaines organisations, les tâches réalisées en situation de télétravail sont de plus longue durée, plus complexes ou plus intéressantes, dans d'autres cas qui seraient plus fréquents selon Felstead et Jewson (2000), les tâches se révèlent plus simples, plus répétitives et plus mesurables dans le temps.

En ce sens, le télétravail serait le reflet de ce qui se passe de façon générale sur le marché du travail, soit une segmentation selon le sexe ou une division entre un noyau dur d'emplois stables et bien rémunérés et des emplois de nature non standard, souvent précaires et peu rémunérés.

Les technologies de l'information peuvent accélérer le recours à la sous-traitance, au travail autonome et au télétravail en dehors de l'entreprise. L'absence de protection en matière de santé et de sécurité ou en d'autres matières juridiques (Montreuil 2001 ; Cox, Desmarais et Lippel 2001) peut conduire à des difficultés pour les personnes en situation de télétravail. Un bon nombre d'auteurs et d'auteurs⁶ craignent que le télétravail soit utilisé dans le but d'exploiter une main-d'œuvre moins qualifiée, dont les employées de bureau ou d'autres postes subalternes. Il faut donc surveiller les développements sur ce plan, notamment en raison des effets sur l'organisation du travail des femmes (Tremblay et De Sève 1996).

La polarisation des conditions de travail selon le sexe

Au regard de l'équité en emploi ou de l'égalité des chances, on peut par ailleurs se poser la question de la qualité des emplois offerts par le télétravail, comme nous l'avons fait. On le sait, une grande majorité de femmes se retrouvent dans des tâches de bureau, souvent plutôt répétitives et routinières. Comme l'indiquent Vandercammen (1996) ainsi que Felstead et Jewson (2000), le télétravail n'améliore pas le contenu des tâches ; cependant, on nous a dit, dans nos études de cas, que des tâches considérées comme monotones et peu valorisantes par les personnes qui les accomplissent deviennent plus supportables en situation de télétravail.

D'ailleurs, une des organisations que nous avons étudiées préconise le télétravail comme une option pour retenir et attirer de la main-d'œuvre dans ce type d'emploi, dont les tâches sont plutôt répétitives. Le télétravail servirait ainsi comme mesure de rétention de la main-d'œuvre, non seulement maintenant, mais surtout dans

6. Chapman et autres (1995), Christensen (1987); Huws (1994 et 1996) ; Olson (1989) et Pratt (1984).

l'avenir, puisque l'organisation prévoit des difficultés de recrutement à court et à moyen terme.

À cet égard, sur le plan sociétal, compte tenu de nos préoccupations en matière d'équité en emploi, on pourrait espérer que soient améliorées les conditions de travail de la main-d'œuvre féminine, plutôt que de retourner les femmes à la maison pour simplement rendre les tâches plus supportables. Il y a déjà une segmentation des conditions de travail selon le sexe, et il est vrai que les femmes ont moins bénéficié des développements du travail en équipe, de l'autonomie et de la polyvalence qualifiante (Tremblay et De Sève 1996 ; Tremblay et Rolland 1998). Il faudrait tenter d'éviter que le télétravail perpétue cette segmentation ou cette polarisation des conditions de travail, ce qui peut se faire en adaptant les tâches et l'autonomie conférées aux postes occupés par les femmes.

La conciliation des responsabilités parentales et professionnelles

L'un des avantages du télétravail précisé dans certaines études renvoie à la possibilité de mieux combiner les activités professionnelles avec les responsabilités familiales (enfants ou parents âgés). Comme nous l'avons vu, la réduction du temps de déplacement et les horaires flexibles qu'offre habituellement cette forme de travail facilitent l'articulation des horaires scolaires et de garde des enfants avec les horaires de travail, ou éventuellement la prise en charge de parents malades ou âgés.

L'avantage pour les parents de consacrer davantage de temps à leurs enfants est certes non négligeable, mais il semble que ce soient plutôt les femmes qui accordent plus de temps aux responsabilités familiales, alors que les hommes, même lorsqu'ils sont en situation de télétravail ou bénéficient d'aménagements de leur temps de travail ne s'y consacrent pas davantage (Tremblay et Vaillancourt-Laflamme 2000 ; Tremblay et Amherdt 2000). De ce fait, il faudrait sans doute trouver des éléments incitatifs pour favoriser une plus grande participation des pères⁷, mais cela ne relève pas seulement d'une politique de télétravail, bien que celle-ci puisse y contribuer. La réduction du temps de déplacement et les horaires flexibles sont les éléments qui contribuent en fait à faciliter l'articulation des responsabilités professionnelles, parentales et personnelles.

Même si les avantages du télétravail en matière d'articulation entre les responsabilités parentales et professionnelles sont surtout liés aux horaires flexibles et à la réduction du temps de déplacement, et sont souvent importants pour les salariées, il est essentiel que l'organisation considère que des situations de conflits potentiels existent, notamment lorsqu'il s'agit de télétravailleuses.

7. Cela s'est fait dans certains pays comme la Suède, avec le « mois de congé du père », soit un mois de congé rémunéré par l'État et réservé au père à la naissance des enfants. Il semble que cela incite celui-ci à prendre le congé et à participer davantage aux responsabilités parentales par la suite.

Conclusion

Dans notre article, nous avons posé comme hypothèse que l'autonomie, les caractéristiques de l'organisation du travail et la division des tâches en situation de télétravail seraient différenciées selon le sexe, même si plusieurs études laissent entendre que la segmentation du marché du travail et les différenciations selon le sexe s'estomperaient dans le contexte des nouvelles formes d'organisation du travail (Kern et Schumann 1989). Par ailleurs, nous souhaitions savoir si les hommes et les femmes voient dans le télétravail les mêmes avantages ou si, comment le postulent certaines études (citées notamment dans Felstead et Jewson 2000 ; Duxbury, Higgins et Neufeld 1998 ; Tremblay 2001), la conciliation emploi-famille pouvait constituer un motif important incitant les femmes à faire du télétravail, alors que les hommes y verraient plutôt d'autres types d'avantages.

Nous avons pu constater que les femmes se retrouvent davantage dans les tâches de comptabilité, de traduction et de secrétariat, alors que les hommes exercent des tâches de conception ou tests de logiciels et de sites Web, ainsi que de design commercial et d'infographie. Les femmes occupent plus souvent un poste lié au travail de bureau, alors que les hommes se retrouvent davantage dans un poste de cadre et de gestionnaire, les postes professionnels étant plus mixtes.

Plus de la moitié des hommes ont pris seuls la décision de « télétravailler », alors que les deux tiers des femmes ont dû obtenir l'accord de leur supérieur ou supérieure, et elles représentent les deux tiers des personnes qui pratiquent le télétravail à temps plein à domicile. Les télétravailleuses et les télétravailleurs salariés à domicile à temps plein sont d'ailleurs dans 45 % des cas des employées de bureau. Ainsi, deux grands groupes se dégagent dans le portrait à l'égard du télétravail. On trouve, d'une part, des cadres et des gestionnaires, plus souvent des hommes, qui ont pris personnellement la décision de faire du télétravail, généralement un jour par semaine, en vue d'être plus productifs. Il y a, d'autre part, du personnel de bureau, principalement des femmes, qui ont pris la décision de « télétravailler » en obtenant l'accord de leur supérieur ou supérieure. Parmi ces personnes, 40 % travaillent à temps plein à domicile, le plus souvent à des tâches de secrétariat, de comptabilité et de traitement de texte.

Nous concluons donc que notre première hypothèse, soit une différenciation selon le sexe dans l'autonomie et les tâches effectuées en contexte de télétravail, se trouve confirmée. Par contre, en ce qui concerne les avantages et les inconvénients que les hommes et les femmes voient dans le télétravail, on n'observe pas de différences significatives. On note toutefois que les femmes, qui sont plus souvent que les hommes à temps plein à la maison, sont un peu plus nombreuses à considérer que l'absence de collègues constitue l'inconvénient principal. Par ailleurs, contrairement à ce qu'indiquent certains écrits associant ce mode de travail et la conciliation emploi-famille, ce n'est pas l'avantage premier qu'y voient ceux et celles qui pratiquent le télétravail, même si la flexibilité des horaires et la réduction du temps de déplacement peuvent y contribuer.

Peu d'études ont été réalisées sur le télétravail au Québec, et il est certes intéressant de noter que 29,8 % des femmes et 28,0 % des hommes interrogés dans notre sondage (autres que les télétravailleuses et les télétravailleurs retenus

pour notre analyse) considéraient que leur travail pourrait être fait à partir de leur domicile. De ce nombre, 72,3 % des femmes et 63,9 % des hommes disaient souhaiter pouvoir éventuellement faire leur travail ainsi. Ces résultats indiquent qu'il pourrait encore y avoir progression de cette forme de travail, et qu'il convient donc de s'intéresser à son incidence différenciée sur le travail des hommes et des femmes.

— RÉFÉRENCES

AKYEAMPONG, E.B.

1997 *Work Arrangements: 1995 Overview. Perspective.* Ottawa, Statistique Canada, catalogue n° 75-001.

AKYEAMPONG, E.B. et R. NADWODNY

2001 *Évolution du lieu de travail: le travail à domicile. Perspective.* Ottawa, Statistique Canada, catalogue n° 75-001.

AKYEAMPONG, E.B. et J. SIROONIAN

1993 *Work Arrangements and Canadians – An Overview. Perspective.* Ottawa, Statistique Canada, catalogue n° 75-001.

BANGEMANN, M.

1994 *L'Europe et la société de l'information planétaire. Recommandation au Conseil européen.* Bruxelles, CEE.

BELLEMARE, D., L. POULIN SIMON et D.-G. TREMBLAY

1998 *Le paradoxe de l'âgeisme dans une société vieillissante; enjeux et défis de gestion.* Montréal, Éditions Saint-Martin.

BELLEMARE, D., G. DUSSAULT, L. POULIN SIMON et D.-G. TREMBLAY

1996 « L'emploi, le travail et les relations professionnelles: la vision des économistes du travail nord-américains », dans G. Murray, M.L. Morin et I. da Costa (dir.), *L'état des relations professionnelles; tradition et perspectives de recherche.* Toulouse et Québec, Éditions Octares et PUL: 466-486.

BENCHIMOL, G.

1994 *L'entreprise délocalisée.* Paris, Éditions Hermès.

BOIVIN, C., S. RIVARD, et B.A. AUBERT

1996 « Le télétravail, un phénomène en émergence », *Gestion*, 21, 2: 68-75.

BUSSIÈRE, Y., P. LEWIS, et C. THOMAS

1999 *L'impact du télétravail et de la réorganisation du temps de travail sur la mobilité et les besoins en transport dans les régions de Montréal et de Québec; analyse prospective.* Québec, INRS-urbanisation, GRIMES/CRAD, Institut d'urbanisme.

CHAPMAN, A.J., et autres

- 1995 « The Organizational Implications of Teleworking », *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 10 : 229-248.

CHRISTENSEN, K.E.

- 1987 « Impacts of Computer-mediated Home Based Work on Women and Their Families », *Office : Technology and People*, 3 : 211-230.

COMMUNAUTÉ ÉCONOMIQUE EUROPÉENNE (CEE)

- 1991 *Les enjeux sociaux de la bureautique en Europe. Europe sociale.* Luxembourg, CEE, Supplément 5.91.

CÔTÉ-O'HARA, J.

- 1992 « Sending them Home to Work ; Telecommuting and Work-Family Conflict : A Comparative analysis », *Information Systems research*, 3, 2 : 173-190.

COX, R., J. DESMARAIS et K. LIPPEL

- 2001 *Les enjeux juridiques du télétravail au Québec.* Québec, CEFRIO.

DUXBURY, L., C. HIGGINS et D. NEUFELD

- 1998 « Telework and the Balance between Work and Family ; Is Telework Part of the Problem or Part of the Solution ? dans M. Igbaria et M. Tan (dir.), *The Virtual Workplace*, Hershey, Idea Group : 218-255.

FELSTEAD, A.

- 1996 « Homeworking in Britain : The National Picture in the Mid-1990s », *Industrial Relations Journal*, 27, 3, septembre : 225-238.
- 2000 *In Home, at Work. Towards an Understanding of Homeworking.* Londres, Routledge.

FELSTEAD, A., et N. JEWSON

- 1997 « Notes and Issues : Researching a Problematic Concept : Homeworkers in Britain », *Work, Employment and Society*, 11, 2 : 327-346.

FELSTEAD, A., N. JEWSON, A. PHIZACKLEA et S. WALTERS.

- 2000a *A Statistical Portrait of Working at Home in the UK. Evidence from the Labour Force Survey*, document de travail. University of Leicester, Grande Bretagne, 23 mars.
- 2000b *Measuring the Extent and Characteristics of Working at Home in the UK.* Paper presented at the International Working Party on Labour Market Segmentation Conference, Manchester School of Management, UMIST, July 12-15.

GREENGARD, S.

- 1994 « Making a Virtual Office a Reality », *Personnel Journal*, 73, 9 : 66-79

HAFER, M.

- 1992 *Telecommuting : An Alternate Route to Work*, t. 1. : Step by Step Guide, Washington, Washington State Energy Office.

HEILMANN, W.

- 1988 « The Organizational Development of Teleprogramming » dans W.B. Korte, S. Robinson et W. J. Steinle (dir.), *Telework : Present Situation and Future Development of a New Form of Work Organization*. North-Holland, Elsevier Science Publishers B.V. : 39-58

HEQUET, M.

- 1994 « How Telecommuting Transforms Work », *Training*, 31, 11, novembre : 56-61

HUWS, U.

- 1994 Home Truths : Key Results from a National Survey of Homeworkers. Leeds, National Group on Homeworking.
- 1996 *Teleworking : An overview of the Research*. DoT-DpE-DTI-DfEE Report. Londres.

HUWS, U., B.K. WERNER et S. ROBINSON

- 1990 *Telework : Towards the Elusive Office*. Londres, John Wiley & Sons, collection « Information Systems Series ».

JOHNSON, T.

- 1993 *Rentrer chez soi... et y rester ? Réponse de l'AFPC sur le télétravail dans la fonction publique*. Ottawa, Alliance de la fonction publique du Canada.

KATZ, A.I.

- 1987 « The Management, Control, and Evaluation of a Telecommuting Project : A Case Study », *Information & Management*, 13 : 179-190.

KERN, H., et M. SCHUMANN

- 1989 *La fin de la division du travail ? La rationalisation dans la production industrielle*. Paris. Sciences de l'homme.

KONRADT, U., R. SCHMOOK et M. MÄLECKE

- 2000 « Impacts of Telework on Individuals, Organizations and Families – A Critical Review », *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 15 : 63-98.

KORTE, W. B.

- 1988 « Telework – Potential, Inception, Operation and Likely Future Situation », dans W. B. Korte, S. Robinson et W. J. Steinle (dir.), *Telework, Present Situation and Future Development of New Form of Work Organization*. Elsevier Science Publishers B.V., North-Holland : 159-175.

KURKLAND N. B. et D. E. BAILEY

- 1999 « Telework : The Advantage and Challenge of Working Here, There, Anywhere, and Anytime », *Organizational Dynamics* : 53-68

LEMESLE, R.M. et J.C. MAROT

- 1996 *Le télétravail*. Paris, PUF, collection « Que sais-je ».

MICHANDANI, K.

- 2000a « Legitimizing Work : Telework and the Gendered Reification of the Work/Non Work Dichotomy », *Canadian Review of Sociology and Anthropology*.
- 2000b « The Best of Both Worlds and Cutting my Own Throat : Contradictory Images of Home Based Work », *Qualitative Sociology*, 23, 2 : 159-182.

MONTREUIL, S.

- 2001 *Le télétravail : perspective individuelle. Les aspects relatifs à la santé et à la sécurité au travail*. Québec, CEFRIO.

NADWODNY, R.

- 1996 « Canadians Working at Home », *Canadian Social Trends*, printemps : 16-20.

NILLES, J.M., et autres

- 1976 *The Telecommunications-transportation Tradeoff : Options for Tomorrow*. A Wiley Interscience Publication, John Wiley & Sons.

OLSON, M.H.

- 1989 « Work at home for computer professionals : Current attitudes and futures prospects », *ACM Transactions on Office Informations Systems*, 7 : 317-338.

PICHAULT F. ET S. GROSJEAN

- 1998 *Du télétravail au travail à distance*. Namur, Fonds national de la recherche collective.

PINSONNEAULT, A.

- 1996 « Le télétravail : état de la question », *Gestion*, 21, 2 : 66-67.

PRATT, J.

- 1984 « Home Teleworking : A study of its pionneers », *Technological Forecasting and Social Change*, 25 : 1-14.

RALLET, A.

- 1994 « Délocalisation, télétravail et aménagement du territoire » dans Collectif, *Dynamique des activités et évolution des territoires*. St-Etienne, ADICUEER, Université de St-Étienne : 179-196.

RICHTER, J. et I. MESHULAM

- 1993 « Telework at Home : the Home and the Organization Perspective », *Human Systems Management*, 12 : 197-203.

STATISTIQUES CANADA

- 1998 *The Daily*. 17 mars. N° 11-001 E au catalogue. Ottawa, Statistique Canada.

ST-ONGE, S., V. HAINES et H. SEVIN

- 2000 « L'influence de l'appui du supérieur hiérarchique, des collègues et des dirigeants d'entreprises sur le succès en télétravail », *Relations industrielles*, 55, 3 : 414-448.

ST-ONGE, Sylvie, et G. LAGASSÉ

- 1996 « Conditions de succès du télétravail : ce qu'en disent les employés ? » *Revue internationale de gestion*, 21, 8 : 84-99.

TREMBLAY, D.-G.

- 2001a « Le télétravail : définitions et enjeux », dans Cefrio. *Télétravail : concilier performance et qualité de vie*. Montréal, IQ collectif et CEFRIO : 23-32.
- 2001b *Télétravail : concilier performance et qualité de vie*. Rapport de recherche Cefrio.
- 1995 *Technologie et organisation du travail dans les bureaux*. Québec, Presses de l'Université du Québec.
- 1997 *Économie du travail. Les réalités et les approches théoriques*. Montréal, Éditions Saint-Martin et Télé-Université.

TREMBLAY, D.-G. et C.-H. AMHERDT

- 2000 *Les obstacles organisationnels et socio-culturels à la participation des pères travailleurs à la conciliation emploi-famille*. Rapport de recherche.

TREMBLAY, D.-G. et M. K. DE SÈVE

- 1996 « Formes changeantes et persistantes de la division sexuelle du travail ; les résultats d'une enquête auprès d'une centaine de salariés dans dix entreprises québécoises », *Recherches féministes*, 9, 1 : 81-104.

TREMBLAY, D.-G. et D. ROLLAND

- 1998 *Gestion des ressources humaines ; typologies et comparaisons internationales*. Québec, Presses de l'Université du Québec.

TREMBLAY, D.-G., et C. VAILLANCOURT-LAFLAMME

- 2000 *Conciliation emploi-famille et aménagement du temps de travail. Description des données d'enquête*. Rapport de recherche, Montréal, Télé-université.

TREMBLAY, D.-G., et D. VILLENEUVE

1997 « Aménagement et réduction du temps de travail : réconcilier emploi, famille et vie personnelle », *Loisir et société*, 20, 1, septembre : 107-157.

1998 « De la réduction à la polarisation des temps de travail ; des enjeux sociaux », *Loisir et société*, 21, 2, juin : 399-416.

VANDERCAMMEN, M.

1996 *Télétravail*. Bruxelles, Institut wallon d'études de recherches et de formation.