

---

## Le télétravail à domicile : Meilleure conciliation emploi-famille ou source d'envahissement de la vie privée ?

*Telework From Home: Better Work-Family Balance or Invasion of Privacy?*

**Diane-Gabrielle Tremblay, Catherine Chevrier et Martine Di Loreto**

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/689>

DOI : 10.4000/interventionseconomiques.689

ISBN : 1710-7377

ISSN : 1710-7377

### Éditeur

Association d'Économie Politique

### Référence électronique

Diane-Gabrielle Tremblay, Catherine Chevrier et Martine Di Loreto, « Le télétravail à domicile : Meilleure conciliation emploi-famille ou source d'envahissement de la vie privée ? », *Revue Interventions économiques* [En ligne], 34 | 2006, mis en ligne le 01 juillet 2006, consulté le 30 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/689> ; DOI : 10.4000/interventionseconomiques.689

---

Ce document a été généré automatiquement le 30 mai 2019.



Les contenus de la revue *Interventions économiques* sont mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution 4.0 International.

---

# Le télétravail à domicile : Meilleure conciliation emploi-famille ou source d'envahissement de la vie privée ?

*Telework From Home: Better Work-Family Balance or Invasion of Privacy?*

Diane-Gabrielle Tremblay, Catherine Chevrier et Martine Di Loreto

---

## Introduction

- 1 Le télétravail est une expression utilisée pour désigner une diversité de pratiques de travail à distance. Sullivan (2003) affirme que le télétravail se doit d'être défini selon la nature de chaque projet, considérant que la nature du télétravail varie selon le transport, les technologies d'information et de communication, le lieu de travail, la proportion de travail décentralisé et les arrangements contractuels. Dans l'ensemble des recherches actuelles, on peut repérer les grandes catégories de télétravailleurs salariés suivantes : travailleurs branchés à la maison (*Home-Based Telecommuting*), travailleurs satellites (*Satellite Office*), travailleurs dans un centre de voisinage ou télécentre (*Neighborhood Work Center*) et travailleurs mobiles (*Mobile Work*). (Kurland et Bailey, 1999) Pour ce qui est du travail à domicile, on entend généralement le mode de travail des travailleurs autonomes, des employés qui reçoivent une charge de travail "à la pièce" (couturières par exemple) ou encore le mode de travail des vendeurs installés à domicile (télémarketing). Ces dernières situations font davantage référence au » travail à domicile » qu'au télétravail salarié.
- 2 Pour notre part, nous nous intéressons aux nouvelles formes d'organisation du travail. Nous avons retenu aux fins de ce volet de notre recherche, le télétravail au sens d'un mode de travail salarié, exécuté à domicile, soit à l'extérieur de l'organisation, et pour lequel les employés avaient recours, pour l'exécution de leur travail, aux technologies de l'information (TI). Comme nous le verrons nous voulions privilégier la situation pour

laquelle les participants étaient en télétravail de façon régulière et, idéalement, à temps plein. Aussi, nous souhaitons rejoindre des télétravailleurs ayant des responsabilités parentales ou familiales afin d'étudier la dimension temporelle, le brouillage des frontières entre les divers temps sociaux, les conflits possibles entre vie professionnelle d'une part, et vie personnelle et familiale d'autre part. Les conflits et brouillages entre les temps sociaux se présentent bien sûr aussi pour les personnes célibataires, entre autres parfois lorsqu'elles soutiennent des membres de la famille élargie, mais nous souhaitons autant que possible avoir des situations où la famille immédiate est présente dans le même lieu que celui où s'exerce le télétravail, parce que les contraintes sont généralement plus importantes dans ce contexte. (Tremblay, 2004, 2005, dir).

- 3 Dans ce texte, après nous être penchées sur la définition du télétravail et du travail à domicile, nous ferons une recension des écrits traitant du travail à domicile ou télétravail en regard de la conciliation emploi-famille. Nous présenterons ensuite quelques données sur la progression du télétravail à domicile au Canada, afin de mesurer le phénomène et de comprendre pourquoi il convient de s'y intéresser. Nous passerons alors au cœur de cet article, soit la dimension temporelle. Quelques recherches et enquêtes ont été menées sur le télétravail au Québec et au Canada, mais à notre connaissance aucune n'a approfondi cette dimension temporelle, celle traitant du conflit ou des brouillages possibles entre les divers temps sociaux, temps de travail, temps pour la famille, la vie personnelle, les loisirs, etc. Mais passons d'abord à la définition du télétravail et du travail à domicile afin de bien préciser de quoi il est question ici, puisque les frontières entre le télétravail, le travail nomade (en divers lieux, sur la route), et le travail à domicile ne sont pas toujours claires.

## Télétravail, travail nomade et travail à domicile : quelques définitions

- 4 Le télétravail, le travail nomade (*e-work* en anglais) et le travail à domicile peuvent recouvrir différentes réalités.<sup>1</sup> En effet, pour certains, cela englobe le travail à domicile que l'on peut apparenter au travail à la pièce, alors que pour d'autres, cela n'inclut que les formes plus modernes du travail à domicile, faisant souvent appel à l'ordinateur ou à Internet. Il est vrai que le travail à domicile n'est pas un phénomène nouveau, mais il a augmenté et ses formes se sont diversifiées, tout comme ses adeptes, entre autres grâce à Internet et aux technologies de l'information (TI). Le télétravail entendu dans le sens plus "moderne" de télétravail avec recours aux TI a commencé à se développer dans les années 1990 et ce, dans plusieurs pays européens mais aussi en Amérique du Nord et en Grande-Bretagne et on commence à s'intéresser à la problématique de la conciliation emploi-famille dans ce contexte (voir les nombreuses références en bibliographie, dont Bailey, 2002a,b ; Hafer, 1992 ; Huws *et al.*, 1990 ; Bourhis et Tremblay, 2001a,b,c,d,e ; Hill et al, 1998, 2003 ; Madsen 2003).
- 5 Les études permettent de distinguer divers modes de télétravail, dont le travail à domicile n'est finalement qu'une forme. En effet, pour plusieurs chercheurs, le télétravail inclut le travail en centres d'affaires délocalisé ou le bureau satellite réunissant les employés d'une même entreprise, ce que certains nomment le travail nomade ou *e-work*. On peut aussi inclure les centres d'appel, où les téléphonistes sont regroupées en un lieu distinct de l'organisation qui les emploie. Certains incluent également le travail mobile réalisé en

divers endroits hors du bureau (vendeurs, techniciens, etc.), ainsi que le télécentre ou télécottage, réunissant les employés de plusieurs entreprises. Certains considèrent aussi que les personnels de vente et de représentation qui sont généralement chez des clients, mais qui travaillent parfois à domicile, sans avoir d'autre bureau au sein de l'organisation qui les emploie, sont des télétravailleurs.

- 6 On aurait ainsi trois grands groupes de télétravailleurs si l'on se base sur le lieu de travail : les télétravailleurs à domicile, ceux qui travaillent dans des centres d'affaires délocalisés et ceux qui sont habituellement chez des clients. Du point de vue de la conciliation emploi-famille, c'est surtout le travail à domicile qui a été mis de l'avant comme option pouvant éventuellement favoriser la conciliation des responsabilités parentales et professionnelles (Hill *et al.*, 2003 ; Baines *et al.*, 2003 ; Felstead *et al.*, 2002)
- 7 On peut aussi distinguer les télétravailleurs selon la dimension temporelle, à savoir le nombre de jours qu'ils travaillent à l'extérieur du lieu d'affaires principal de leur employeur. En effet, certains sont télétravailleurs à plein temps à domicile ou hors du lieu principal d'affaires, alors que d'autres sont des télétravailleurs « occasionnels », qui ne travaillent que quelques journées par semaine ou par mois à la maison.

## Recension des écrits sur les avantages et inconvénients du télétravail

- 8 Nous traiterons d'abord des avantages du télétravail, notamment du point de vue de la conciliation emploi-famille, puis nous passerons aux inconvénients, tels que présentés dans les principales enquêtes sur le sujet.

### Les avantages du télétravail et la conciliation

- 9 En ce qui concerne les avantages du télétravail, selon une enquête par questionnaire fermé menée au Québec en 1999 auprès de quelque 500 télétravailleurs, le premier avantage évoqué par les personnes en télétravail est le fait de bénéficier d'un horaire de travail plus souple ; c'est le cas pour près d'un tiers des répondants, hommes comme femmes, et 44 % des personnes travaillant à plein temps à domicile. Viennent ensuite le fait de ne pas avoir à se déplacer pour se rendre au travail (un quart), le fait d'être plus productif dans son travail (10 % pour les hommes et 4 % pour les femmes), le fait de pouvoir passer plus de temps en famille (8 % pour les femmes et 5 % pour les hommes). Les économies de frais de transport et de repas, la plus grande tranquillité et l'amélioration de la qualité de vie étaient également soulignés, mais avec des pourcentages moindres.(Tremblay, 2001a,b)
- 10 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 (Felstead et Jewson, 2000 ; Taskin et Vendramin, 2005). De fait, les recherches révèlent que la grande majorité des télétravailleurs 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 indiquent pouvoir intercaler des tâches ménagères ou de petites réparations ou

courses dans leur journée de travail et se libérer ainsi plus de temps pour la fin de semaine.

- 11 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, Tremblay (2003a,b ; 2002) ainsi que Felstead et Jewson (2000) font état que de problèmes mineurs d'adaptation au début de l'installation à la maison. Les télétravailleurs auraient établi des règles de fonctionnement avec les membres de leur famille et cela ne créerait pas de frictions au sein de la famille. Soulignons que cette situation se trouve favorisée lorsque les personnes interrogées disposent d'un endroit fermé et isolé pour travailler. Felstead et Jewson (2000, 2002) affirment que ce sont surtout les femmes qui vivent de telles difficultés de séparation entre le travail et la famille lorsqu'elles travaillent à domicile.
- 12 Il est intéressant de noter que plusieurs des avantages du télétravail sont interreliés, la plupart découlant 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. (Tremblay, 2001a,b ; 2002)

### Les inconvénients du télétravail

- 13 Pour ce qui est des inconvénients, la majorité des télétravailleurs n'en voient pas, mais certains évoquent l'isolement et le manque de collègues. (Tremblay, 2001a,b) L'absence de collègues vient en effet au premier rang des inconvénients, surtout pour les personnes qui sont à temps plein à domicile ; les femmes sont un peu plus nombreuses que les hommes à considérer l'absence de collègues de travail comme le premier inconvénient du télétravail (Tremblay, 2001a,b). Certains considèrent aussi le fait de travailler davantage, ou trop, comme un autre inconvénient, mais ceci n'a pas fait l'objet d'analyse approfondie sur les motifs et modalités de ces dépassements possibles d'horaires. Le fait de travailler trop ou davantage concernerait surtout les cadres et le personnel professionnel. Certains télétravailleurs indiquent avoir plus de difficulté à se motiver ou se discipliner lorsqu'ils travaillent à domicile, et d'autres font état de conflits entre le travail et la famille, ou la vie personnelle, mais il ce thème reste à approfondir, ce que nous avons fait dans la recherche présentée ici.
- 14 Certains travaux indiquent que 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 ou la vie personnelle, les loisirs.

### Le télétravail à domicile au Canada

- 15 Dans une recherche antérieure, nous avons traité les données de l'enquête sur le milieu de travail en évolution (EMTE).<sup>2</sup> Le tableau 1 permet d'abord de constater qu'un pourcentage important de Canadiens font du travail à domicile puisque cela touche environ le quart des hommes et des femmes en 2002 (24,49 % des femmes et 26,7 % des

hommes). On note par ailleurs qu'environ le tiers des heures sont des heures payées pour tous les groupes et que la rémunération des heures a par contre légèrement augmenté de 1999 à 2002 (voir la troisième ligne du tableau). Les heures non rémunérées sont souvent des heures que les individus reprennent pour rattraper ce qu'ils n'ont pu faire au bureau, alors que les heures rémunérées sont des heures de télétravail salarié comme tel.

Tableau 1 : Travail à domicile et motifs du travail à domicile, selon le sexe, 1999-2002, en %

	Femmes 1999	Hommes 1999	Femmes 2002	Hommes 2002
<b>Travail à domicile</b>	24.66	28.97	24.49	26.70
<b>Heures de travail hebdomadaires à la maison</b>	5,34 h	5,80 h	6,14 h	6,13 h
<b>Travail à Domicile Payé</b>	31.96	29.90	36.25	32.99
<b>Motifs du travail À domicile :-exigences du travail</b>	66.80	64.65	65.31	62.29
<b>-conciliation emploi-famille*</b>	6.08	2.28	4.71	6.75
<b>Autre**</b>	27.12	33.07	29.97	30.95

\*Les obligations familiales regroupent les soins des enfants ou d'autres membres de la famille, ainsi que d'autres obligations personnelles ou familiales.

\*\*Les autres raisons regroupent le fait de rechercher de meilleures conditions de travail, de gagner du temps et d'économiser de l'argent.

- 16 En lien avec la problématique évoquée ici, soit celle de la conciliation emploi-famille et des temps sociaux, le tableau permet aussi de voir que les motifs du travail à domicile sont les mêmes pour les femmes et les hommes et que les pourcentages sont restés stables de 1999 à 2002. Les deux tiers des répondants font du travail à domicile en raison des exigences de leur travail, alors qu'un pourcentage réduit (4,71 % des femmes et 6,75 % des hommes) le font pour des motifs de conciliation ; ce pourcentage correspond toutefois à peu près au pourcentage de télétravailleurs observé dans d'autres enquêtes portant sur le télétravail salarié, exercé principalement à domicile (donc excluant le travail supplémentaire apporté à la maison, qui est inclus dans les données de l'EMTE).
- 17 Le fait que le pourcentage de travail à domicile des hommes dépasse celui des femmes mérite d'être commenté. D'une part, il faut souligner que les femmes ont une semaine de travail en moyenne de 6 heures inférieure à celle des hommes (33,8 contre 39,5 heures), de sorte qu'elles peuvent être plus présentes à la maison, ce qui expliquerait qu'on ait un pourcentage plus élevé d'hommes apportant du travail à la maison. D'autre part, il faut noter que le nombre moyen d'heures de travail à domicile est très proche chez les femmes et les hommes (respectivement 6,14 et 6,13 heures en 2002). Les autres motifs de travail à domicile regroupent des énoncés comme le fait de rechercher de meilleures conditions de travail, de gagner du temps et d'économiser de l'argent.
- 18 Ces données nous donnent un portrait général qui permet une mise en contexte des résultats de recherche que nous exposons dans la suite de ce texte.

## Méthodologie et portrait des répondants

- 19 Dans cette partie de la recherche<sup>3</sup>, nous avons opté pour une démarche essentiellement qualitative. Nous recherchions des télétravailleurs exerçant la majorité de leurs tâches à la maison. Puisque la problématique de notre recherche visait entre autres la question la conciliation emploi-famille et vie personnelle, nous souhaitions pouvoir compter sur la participation de télétravailleurs ayant une diversité de profils familiaux : célibataires avec ou sans enfants, personne en couple avec ou sans enfants et personnes ayant à prendre soin d'une personne proche ou d'un parent.
- 20 Afin de rejoindre des télétravailleurs aux fins d'entrevues individuelles, nous avons identifié plusieurs organisations susceptibles d'offrir le télétravail (ministères provinciaux et fédéraux, secteur bancaire, secteur, pharmaceutique, entreprises de télécommunication et d'aéronautiques notamment) et les avons contactées. Plusieurs d'entre elles nous ont indiqué que le télétravail n'était pas offert de façon officielle et que, par conséquent, elles ne pouvaient pas participer à notre recherche. Ceci traduit une réalité de plus en plus souvent observée, à savoir que le télétravail est plus souvent informel que l'objet d'ententes négociées ou écrites.
- 21 Quatre organisations ont répondu favorablement à notre démarche : une PME de services-consultation (appelée PME dans la suite du texte), une grande entreprise de télécommunications (GET), une grande entreprise financière (GEF) et une organisation du secteur public (PUBLIC). Par ailleurs, certains télétravailleurs salariés ont manifesté leur intérêt à participer à notre recherche ; nous les avons interpellés à travers l'annonce de notre recherche dans les journaux, notamment par l'intermédiaire de trois médias québécois francophones (un quotidien, un hebdo d'affaires et un mensuel sur l'emploi).
- 22 Les entrevues se sont déroulées sur une période d'une année, soit entre mars 2004 et mars 2005. Les participants ont été rencontrés à leur domicile, chez leur employeur, ou encore à nos bureaux à Montréal ; quelques entrevues se sont déroulées au téléphone à partir des bureaux de la Télé-université à Montréal. La durée des entrevues variait entre 15 et 90 minutes, la moyenne étant plutôt autour de 45 minutes. Les entrevues étaient semi dirigées, le questionnaire comprenant des questions ouvertes et fermées.
- 23 Nous avons finalement interviewé 112 télétravailleurs salariés qui composaient une population très diversifiée tant du point sociodémographique que professionnel ; 85,7 % de nos participants (96 sur 112) étaient salariés pour l'une des quatre organisations participantes. Ces organisations ayant accepté de participer à notre recherche, elles nous ont fourni une liste de télétravailleurs que nous avons contactés et qui nous ont volontairement accordé une entrevue. D'autre part, 14,3 % des participants (16 sur 112) sont des télétravailleurs qui ont répondu à une demande que nous avons lancée par l'intermédiaire des médias ; quelques participants nous ont été référés par d'autres télétravailleurs et même par des travailleurs autonomes qui ont participé à un autre volet de notre recherche. Ces télétravailleurs, que nous nommerons télétravailleurs *individuels* sont employés par des organisations qui n'offrent pas systématiquement le télétravail ou encore ils sont à l'emploi d'organisations internationales qui ont peu de travailleurs au Québec. Le tableau 2 présente la répartition des participants selon les organisations. Ajoutons que 76 % des répondants étaient des femmes.

Tableau 2 : Répartition des participants selon les organisations

Ensemble des Télétravailleurs interviewés	TOTAL
PME	7 (6,3 %)
GET	66 (58,9 %)
GEF	13 (11,6 %)
PUBLIC	10 (8,9 %)
Entrevues individuelles	16 (14,3 %)
Ensemble des télétravailleurs	112 (100 %)

- 24 Parmi les télétravailleurs interviewés, 74,1 % (83 sur 112) ont indiqué vivre en couple, c'est-à-dire être mariés ou vivant en union de fait. Aussi, 75 % des participants étaient parents, soit 84 participants sur 112. C'est ainsi que 73,1 % des hommes (19 hommes sur 26) et 75,6 % des femmes (65 femmes sur 86) étaient le parent d'au moins un enfant, toutes catégories d'âge confondues. Le tableau 3 présente la situation familiale des participants en fonction du fait qu'ils vivaient seuls ou en couple et qu'ils avaient ou non au moins un enfant.



Tableau 3 : Situation familiale des participants, selon le sexe

Ensemble des entrevues	Nombre total	Hommes	Femmes
Seul, sans enfant	8 (7,1 %)	4 (15,4 %)	4 (4,7 %)
Seul avec enfant(s) uniquement âgé(s) de 17 ans et plus	9 (8,0 %)	3 (11,5 %)	6 (7,0 %)
Seul avec au moins un enfant âgé de moins de 17 ans	12 (10,7 %)	2 (7,7 %)	10 (11,6 %)
En couple, sans enfant	20 (17,9 %)	3 (11,5 %)	17 (19,8 %)
En couple avec enfants uniquement âgé(s) de 17 ans et plus	12 (10,7 %)	3 (11,5 %)	9 (10,5 %)
En couple avec au moins un enfant âgé de moins de 17 ans*	51 (45,5 %)	11 (42,3 %)	40 (46,5 %)
<b>TOTAL</b>	<b>112</b> (100 %)	<b>26</b> (100 %)	<b>86</b> (100 %)

\* Parmi ceux-ci, une participante vivait au sein d'une famille reconstituée pour laquelle les enfants étaient ceux de son conjoint.

- 25 Parmi les télétravailleurs qui étaient aussi parents, 75 % vivaient en couple (63 sur 84) alors que 25 % vivaient seuls (21 sur 84). En proportion du nombre d'hommes et de femmes, cela est réparti presque également entre les hommes et les femmes. En effet, la proportion de femmes en situation de parentalité et vivant seules n'est que légèrement inférieure à celle des hommes dans la même situation ; les proportions atteignent respectivement 24,6 % et 26,3 %. De même, la proportion de femmes en situation de parentalité et vivant en couple n'est que légèrement supérieure à celle des hommes dans la même situation (75,4 % contre 73,6 %).
- 26 Parmi l'ensemble des parents, 21 n'avaient que des enfants âgés de 17 ans ou plus. Si nous regardons la situation pour laquelle les participants avaient la responsabilité d'au moins un enfant âgé de 16 ans ou moins, 42,3 % des hommes (11 sur 26) et 46,5 % des femmes (40 sur 86) étaient parents vivant en couple alors que 7,7 % des hommes (2 sur 26) et 11,6 % des femmes (10 sur 86) étaient parents en situation de monoparentalité.
- 27 Au moment de commencer à télétravailler, près de la moitié des participants, soit 48,2 % (54 sur 112) étaient le parent d'au moins un enfant âgé de moins de 17 ans ; cette situation concernait 61,5 % des hommes (16 sur 26) et 44,2 % des femmes (38 sur 86). De plus, 10,7 % des participants (12 sur 112) sont devenus parents en situation de télétravail. À ce titre, 7,7 % des hommes (2 sur 26) et 11,6 % des femmes (10 sur 86) ont eu au moins un enfant depuis qu'ils sont en télétravail.
- 28 Par ailleurs, mentionnons ici que 11 participants (2 hommes et 9 femmes), soit 9,8 % (11 participants sur 112), ont mentionné avoir des responsabilités envers un parent âgé ou malade. Ces responsabilités peuvent signifier, par exemple, de s'occuper régulièrement d'un parent en habitant à proximité. Parmi ceux-ci, un seul participant (1 homme) a

mentionné qu'il logeait quelques fois temporairement chez sa mère malade pour l'aider et télétravaillait de chez elle. De plus, parmi l'ensemble, 4 participants (1 homme et 3 femmes) avaient des responsabilités envers un enfant ou un conjoint malade alors que pour une participante ces responsabilités étaient plutôt envers une parente pour laquelle elle fournissait un voyage occasionnel sur l'heure du dîner. Malgré le fait qu'un parent vieillissant ne soit pas à charge au sens strict du terme, le télétravail à domicile facilite les soins ou permet davantage de présences auprès d'un parent vieillissant.

- 29 Les professions et métiers exercés par les télétravailleurs que nous avons interviewés étaient assez diversifiés. Ainsi, 27,7 % des participants (31 sur 112) exerçaient un emploi professionnel, 17,0 % (19 sur 112) étaient "techniciens", 14,3 % (16 sur 112) étaient du personnel de vente ou de service à la clientèle, 17,0 % (19 sur 112) étaient employés de bureau ou de soutien, 19,6 % (22 sur 112) étaient cadre intermédiaire de 1er niveau. Finalement, 4 participants (3,6 %) étaient employés administratifs et 1 participant (0,9 %) était cadre supérieur.
- 30 Chez les professionnels ainsi que chez les personnels de vente et de service à la clientèle, la proportion d'hommes était beaucoup plus élevée que la proportion de femmes. Cet écart était cependant beaucoup moins élevé pour les professionnels (34,6 % contre 25,6 %) que pour les personnels de vente et de service à la clientèle (34,6 % contre 6,1 %). La proportion de techniciennes atteignait 19,8 % (17 sur 86) et celle des techniciens 7,7 % (2 hommes sur 26). Ce sont 20,9 % des femmes (18 femmes sur 86) et 3,8 % des hommes (1 homme sur 26) qui se retrouvaient dans la catégorie « employés de bureau ou de soutien administratif ». Chez les cadres intermédiaires de premier niveau, 19,8 % des femmes (17 femmes sur 86) et 19,2 % des hommes (5 hommes sur 26) appartenaient à cette catégorie. Finalement, uniquement des femmes se retrouvaient dans les catégories « employés administratifs » et « cadre supérieure » ; les proportions atteignaient respectivement 4,7 % (4 femmes sur 86) et 1,2 % (1 femme sur 86). (Tableau 4)

Tableau 4 : Situation professionnelle des participants selon le sexe

Ensemble des entrevues	Ensemble	Hommes	Femmes
<b>Professionnel</b>	31 (27,7 %)	9 (34,6 %)	22 (25,6 %)
<b>Technicien</b>	19 (17,0 %)	2 (7,7 %)	17 (19,8 %)
<b>Personnel de vente ou de service à la clientèle</b>	16 (14,3 %)	9 (34,6 %)	7 (8,1 %)
<b>Employé de bureau ou de soutien</b>	19 (17,0 %)	1 (3,8 %)	18 (20,9 %)
<b>Cadre intermédiaire de 1er niveau</b>	22 (19,6 %)	5 (19,2 %)	17 (19,8 %)
<b>Employé administratif</b>	4 (3,6 %)	0 (0,0 %)	4 (4,7 %)
<b>Cadre supérieur</b>	1 (0,9 %)	0 (0,0 %)	1 (1,2 %)

ENSEMBLE	112 (100 %)	26 (100 %)	86 (100 %)
----------	----------------	---------------	---------------

- 31 La moitié des télétravailleurs que nous avons interviewés, soit 50,0 % (56 sur 112) étaient en télétravail pour leur employeur actuel depuis au moins cinq ans ; cinq participants (4,5 %) l'étaient depuis moins d'une année alors que les autres (51 participants, soit 45,6 %) télétravaillaient depuis un nombre d'années se situant entre un et cinq ans. En fonction du genre, les femmes avaient accumulé moins d'années d'expérience en télétravail que les hommes.

## Les lieux et les temps du télétravail

- 32 Nous souhaitons connaître les modalités de télétravail des personnes interviewées, et nous nous sommes surtout intéressées aux dimensions temporelles à cet égard. Les télétravailleurs que nous avons rencontrés travaillaient plusieurs jours par semaine à domicile, puisque c'est ce que nous souhaitons. En effet, 75 % (84 sur 112) des télétravailleurs que nous avons rencontrés effectuaient plus de quatre jours de télétravail par semaine, soit quatre jours et demi ou cinq jours en télétravail. Ils étaient 71,4 % (80 sur 112) à être télétravailleurs à temps plein (cinq jours). La proportion de femmes télétravaillant à temps plein était beaucoup plus élevée que celle des hommes dans la même situation. Ces proportions atteignent respectivement 75,6 % (65 sur 86) et 57,7 % (15 sur 26).
- 33 Tous les participants télétravaillaient à partir de leur domicile<sup>4</sup>. Aucun des participants ne travaillait à partir d'un centre de télétravailleurs ou d'un bureau satellite, une situation qui est d'ailleurs assez rare au Québec en comparaison de l'Europe. Près du quart (22,3 %, soit 25 sur 112) ont mentionné qu'ils se déplaçaient régulièrement pour rencontrer des clients ; à cet égard, la proportion d'hommes était supérieure à celle des femmes (34,6 % des hommes, soit 9 hommes sur 26 et 18,6 % des femmes, soit 16 femmes sur 86).
- 34 Déterminée par les heures standards de services à la clientèle, la prestation de travail de 66,1 % des participants (74 sur 112) était effectuée selon un horaire fixe pour lequel la plage se situait entre 6h et 18h ; un cinquième des télétravailleurs avaient un horaire fixe, mais en dehors des heures classiques de 6 à 18 h. Enfin, contrairement à ce que l'on pense souvent, la flexibilité des horaires n'est pas si courante puisque moins de 10 % des participants bénéficiaient d'un horaire de travail variable.

Tableau 5 : Horaire de travail des télétravailleurs, selon le sexe

Ensemble des entrevues	Ensemble	Hommes	Femmes
	Nombre %	Nombre %	Nombre %
<b>Horaire fixe (entre 6h et 18h)</b>	74 (66,1 %)	18 (69,2 %)	56 (65,1 %)
<b>Horaire fixe (autre que de 6h et 18h)</b>	24 (21,4 %)	6 (23,1 %)	18 (20,9 %)

<b>Horaire variable avec plage fixe</b>	9 (8,0 %)	2 (7,7 %)	7 (8,1 %)
<b>Horaire variable sans plage fixe</b>	2 (1,8 %)	0 (0,0 %)	2 (2,3 %)
<b>Non déterminé</b>	3 (2,7 %)	0 (0,0 %)	3 (3,5 %)
<b>Ensemble</b>	112 (100 %)	26 (100 %)	86 (100 %)

- 35 À l'instar d'autres auteurs (Artazcoz *et al.*, 2004), nous nous sommes intéressées aux différences selon le sexe, mais le tableau 5 présente peu de différences sur ce plan. Il y a par contre quelques écarts selon les situations familiales, comme le montre le tableau 6, mais il est intéressant de noter que les parents avec enfants de moins de 17 ans ont, pour les deux tiers d'entre eux (64,7 %) des horaires fixes entre 6 h et 18 h. Un tiers a donc des horaires autres que les horaires classiques de 9 à 17 h. ou entre 6 et 18 h.

Tableau 6 : Horaire de travail des télétravailleurs, selon la situation familiale

<b>Ensemble des entrevues</b>	<b>Seul, sans enfant</b>	<b>Seul avec enfant(s) âgés de moins de 17 ans</b>	<b>En couple avec enfant (s) âgés de moins de 17 ans</b>	<b>En couple, sans enfant</b>
	Nbre %	Nbre %	Nbre %	Nbre %
<b>Horaire fixe (entre 6h et 18h)</b>	11 (64,7 %)	7 (58,3 %)	33 (64,7 %)	23 (71,9 %)
<b>Horaire fixe (autre que de 6h et 18h)</b>	3 (17,6 %)	3 (25,0 %)	13 (25,5 %)	5 (15,6 %)
<b>Horaire variable avec plage fixe</b>	3 (17,6 %)	0 (0,0 %)	2 (3,9 %)	4 (12,5 %)
<b>Horaire variable sans plage fixe</b>	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	2 (3,9 %)	0 (0,0 %)
<b>Non déterminé</b>	0 (0,0 %)	2 (16,7 %)	1 (2,0 %)	0 (0,0 %)
<b>Ensemble</b>	17 (100 %)	12 (100 %)	51 (100 %)	32 (100 %)

- 36 Avant de passer aux éléments plus qualitatifs sur lesquels nous voulons insister concernant les temps sociaux, nous présentons quelques éléments sur les avantages et inconvénients du télétravail.

## Les avantages et les inconvénients du télétravail

- 37 Plusieurs avantages et inconvénients sont associés au télétravail ; des avantages et inconvénients professionnels mais aussi personnels ou d'ordre familial. Nous avons soumis aux participants une liste d'avantages et d'inconvénients pour lesquels ils devaient évaluer sur une échelle de 1 à 5 (un étant pas important et 5 étant très important) le degré d'importance qu'ils représentaient pour eux.
- 38 Si certains avantages sont nécessairement reliés au travail (concentration, autonomie) ou à la famille et à la vie personnelle (conciliation famille/emploi, plus de temps pour faire autre chose), d'autres touchent plus d'une sphère (indépendance et liberté, temps de transport). Aussi, indépendamment des sphères professionnelle ou familiale, certains avantages en influencent d'autres. Ainsi, par exemple, l'autonomie dans la façon d'exécuter le travail ou encore la réduction du temps de transport peut impliquer une plus grande efficacité ; de même, la flexibilité dans la façon d'organiser le travail peut favoriser une plus grande facilité à concilier l'emploi et la famille ou encore l'emploi et la vie personnelle.
- 39 Indépendamment des effets qu'ils pourraient avoir l'un envers l'autre, les avantages du télétravail que nous avons présentés aux participants leur sont tous apparus comme étant importants ou très importants dans des proportions supérieures à 50,0 %. En premier lieu, 87,5 % des participants ont mentionné qu'une plus grande efficacité était un avantage important ou très important du télétravail. Une plus grande concentration, l'économie de temps de transport ainsi que l'Indépendance et la liberté étaient des avantages importants ou très importants pour respectivement 80,3 %, 77,7 % et 70,5 % des télétravailleurs interviewés. La flexibilité quant à l'organisation du travail, la possibilité de mieux concilier famille et emploi ainsi que l'économie en termes de dépenses ont été considérés comme des avantages importants ou très importants par respectivement 67,8 %, 65,2 % et 63,4 % des participants. Finalement, les avantages considérés relativement moins importants, c'est-à-dire dans des proportions inférieures à 60 %, sont l'autonomie quant à la façon d'exécuter le travail, la possibilité de concilier l'emploi et les activités personnelles, le fait d'avoir plus de temps pour faire autre chose pour soi ainsi que la possibilité de prendre de l'avance sur le travail à faire. (Tableau 7)

Tableau 7 : Avantages perçus du télétravail : Proportion des participants ayant mentionné que ces avantages étaient importants et très importants (sur 112 participants)

Ensemble des entrevues	Important et très important	
	Nombre sur 112 participants	%
Plus grande efficacité	98	87,5 %
Plus grande concentration	90	80,3 %
Économie de temps de transport	87	77,7 %
Indépendance et liberté	79	70,5 %
Flexibilité quant à l'organisation du travail	76	67,8 %
Concilier famille et emploi	73	65,2 %

Économie en terme de dépenses (vêtements, dépenses, etc)	71	63,4 %
Autonomie quant à la façon d'organiser le travail	66	58,9 %
Concilier emploi et activités personnelles	65	58,1 %
Avoir plus de temps pour faire autre chose pour soi	63	56,3 %
Possibilité de prendre de l'avance sur le travail à faire	61	54,5 %

- 40 Au chapitre des inconvénients, on retrouve aussi des inconvénients professionnels et des inconvénients touchant la famille ou la vie personnelle. Au premier rang des inconvénients « les plus importants », l'isolement professionnel ; il a été considéré comme un inconvénient important ou très important pour 14,3 % des participants. Le second inconvénient en importance est l'ingérence du travail dans la vie personnelle (12,5 %). Suivent, en ordre d'importance, la diminution des rapports sociaux avec les collègues de travail (11,6 %), l'allongement des heures travaillées (10,7 %). Les participants ont considéré comme des inconvénients importants ou très importants dans des proportions de 9,8 %, 9,1 %, 8,1 % et 7,1 % le manque de possibilités d'avancement de carrière, le manque de temps ou l'impression de manquer de temps, le fait de devoir travailler seul et, la réduction de leur influence au bureau. Finalement, le manque de possibilités de formation (5,4 %), le stress en général (5,4 %), l'accès limité aux ressources de l'entreprise (3,6 %) et, finalement, le manque d'occasions de perfectionnement professionnel (2,7 %) s'avèrent des inconvénients de moindre importance. Notons qu'aucun participant n'a associé à un inconvénient important ou très important le manque d'encadrement en matière de santé et sécurité au travail. (Tableau 8)

Tableau 8 : Inconvénients perçus du télétravail : Proportion des participants ayant mentionné que ces inconvénients étaient importants et très importants

Ensemble des entrevues	Important et très important	
	Nombre sur 112 participants	%
Isolement professionnel	16	14,3 %
Ingérence du travail dans la vie personnelle	14	12,5 %
Moins de rapports sociaux avec les collègues de travail	13	11,6 %
Allongement des heures travaillées	12	10,7 %
Manque de possibilités d'avancement de carrière	11	9,8 %
Manque de temps ou impression de manquer de temps	11	9,1 %
Travailler seul	9	8,1 %
Réduction de l'influence au bureau	8	7,1 %
Manque de possibilités de formation	6	5,4 %
Stress en général	6	5,4 %
Accès limités aux ressources de l'entreprise	4	3,6 %

<b>Manque d'opportunités en matière de perfectionnement profes.</b>	3	2,7 %
<b>Manque d'encadrement en matière de SST *</b>	0	0.0 %

\*santé et sécurité au travail

## Les frontières temporelles et la conciliation famille-emploi

- 41 De nombreuses études ont souligné que le fait que le télétravail favorise, chez ceux qui le pratiquent, une meilleure conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale dans la mesure où il aurait un effet favorable sur la relation avec les enfants, la gestion du travail et la garde des enfants. Selon certains travaux, il permettrait aux télétravailleurs de consacrer plus de temps à la maison, aux enfants et à la famille ou encore il leur procure une flexibilité bénéfique pour la supervision des membres de la famille ou des personnes dépendantes. (Bailey et Kurland, 2002 ; Whitehouse ; Kurland et Bailey, 1999 ; Baruch et Yuen, 2000 ; Ellison, 1999 ; Podlas, 2001)
- 42 Même si le télétravail facilite la conciliation famille-emploi, parmi l'ensemble des télétravailleurs que nous avons interviewés, 13,4 % (15 sur 112) ont mentionné qu'ils avaient de la difficulté à concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles. La différence entre les hommes et les femmes était peu importante dans la mesure où 15,4 % des hommes (4 sur 26) et 12,8 % des femmes (11 sur 86) ont mentionné qu'ils avaient de la difficulté à concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles.
- 43 Selon la situation familiale, 17,6 % des participants vivant en couple et qui étaient le parent d'au moins un enfant âgé de moins de 17 ans (9 sur 51) ont mentionné qu'ils avaient de la difficulté à concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles alors qu'il est étonnant de voir qu'aucun parent vivant en situation de monoparentalité n'a répondu par l'affirmative à cette question (0 sur 12). Chez les personnes sans enfants âgés de moins de 17 ans vivant en couple, cette proportion atteignait 6,3 % (2 sur 32). Finalement les personnes vivant seules et n'ayant pas de jeunes enfants ont tout de même été 23,5 % (4 sur 17) à répondre par l'affirmative à cette question. Ceci peut s'expliquer par le fait que, parmi ce groupe, 9 participants avaient un ou plus d'un enfant âgé de plus de 17 ans (aucun jeune enfant). Aussi, ces résultats ne font pas ressortir de différence significative entre les hommes et les femmes. (Tableau 9)

Tableau 9 : Proportion des participants ayant mentionnés qu'ils éprouvaient de la difficulté à concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles, selon le sexe

Ensemble des entrevues	Ensemble	Seul, sans enfant	En couple, sans enfant	Seul avec enfant (s) de 16 ans et moins	En couple avec enfant(s) de 16 ans et moins
<b>Ensemble</b>	15 sur 112 (13,4 %)	4 sur 32 (23,5 %)	2 sur 12 (6,3 %)	0 sur 17 (0,0 %)	9 sur 51 (17,6 %)
<b>Hommes</b>	4 sur 26 (15,4 %)	2 sur 6 (28,6 %)	0 sur 2 (0,0 %)	0 sur 7 (0,0 %)	2 sur 11 (18,2 %)

<b>Femmes</b>	11 sur 86 (12,8 %)	2 sur 26 (20,0 %)	2 sur 10 (7,7 %)	0 sur 10 (0,0 %)	7 sur 40 (17,5 %)
---------------	-----------------------	----------------------	---------------------	---------------------	----------------------

- 44 En fonction de la situation professionnelle, exception faite de la participante qui était cadre supérieure, c'est chez les professionnels que la proportion de réponses affirmatives est la plus élevée, soit 22,7 % (7 sur 31) ; suivent les personnels de vente ou de service à la clientèle avec 10,5 % (2 sur 16). (Tableau 10) On peut penser que ces catégories sont celles pour qui le brouillage des frontières temporelles entre les heures de travail et la vie personnelle sont les plus importantes. Nous reviendrons plus loin sur ce thème du brouillage ou de la disparition des frontières temporelles entre la vie personnelle et le travail.

Tableau 10 : Proportion de participants ayant mentionné qu'ils avaient de la difficulté à concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles, selon la situation professionnelle et le sexe

Nombre total (%)	Professionnel	Technicien	Vente ou service à la clientèle	Employé de bureau	Cadre interméd.	Employé administratif	Cadre supérieur
15 sur 112 (13,4 %)	7 sur 31 (22,6 %)	1 sur 19 (5,3 %)	2 sur 16 (12,5 %)	2 sur 19 (10,5 %)	2 sur 22 (9,1 %)	0 sur 4 (0,0 %)	1 sur 1 (100 %)

- 45 Par ailleurs, 22,3 % des participants (25 sur 112) ont mentionné qu'ils avaient davantage de responsabilités envers leurs enfants ou leur famille depuis qu'ils étaient en télétravail. Cette proportion atteint 24,0 % chez les hommes (6 hommes sur 26) et 22,1 % chez les femmes (19 femmes sur 86). Ceci est intéressant puisqu'un certain nombre de travaux avaient émis l'hypothèse que le travail domestique puisse se trouver davantage concentré chez les télétravailleurs, lorsqu'ils sont en couple, mais aucun ne permettait de conclure. Comme nous n'avons pas des données représentatives, nous ne pouvons conclure définitivement sur le sujet, mais il y a en tout cas une certaine indication du fait que les responsabilités parentales se concentrent davantage sur eux pour un quart des télétravailleurs.

## Plus de frontières entre les temps sociaux ?

- 46 Dans cette dernière partie de résultats, nous présentons des extraits d'entrevue d'une étude de cas qui permettent d'illustrer le brouillage des frontières entre les temps sociaux, et notamment l'empiètement du travail sur la vie personnelle et familiale. Présentons rapidement l'organisation ; il s'agit de l'organisation identifiée comme PME plus haut, la seule PME sur l'ensemble des quatre organisations étudiées.
- 47 Fondée en 1995, la PME dont il est question est une entreprise située à l'ouest de l'île de Montréal qui s'est donné comme mission de proposer des solutions efficaces en matière de gestion de la présence au travail et de réduire les coûts d'absentéisme. Sa clientèle est principalement composée de sociétés d'assurances qui versent des prestations



d'ininvalidité de longue durée à des gens qui sont en arrêt de travail. Elle dessert également des entreprises de moyenne et grande taille ; ses actions sont alors orientées auprès des individus ou même des départements dans le but de réduire les facteurs qui peuvent conduire à un arrêt de travail.

- 48 Si, au départ, l'entreprise octroyait des contrats à des travailleurs autonomes, le télétravail est désormais l'unique mode de travail offert aux membres de cette équipe, des professionnels issus du domaine de la santé et sécurité au travail et de la réadaptation professionnelle.<sup>5</sup> Les employés travaillent exclusivement pour PME, bien qu'il ne soit pas impossible d'occuper un autre emploi, sur une base secondaire (emploi d'une toute autre nature).
- 49 Le travail chez PME se divise en trois volets : rencontrer des travailleurs, les employeurs et les médecins ou autres professionnels de la santé afin d'évaluer le travail à faire ; assurer le suivi des dossiers par des rencontres et des appels téléphoniques ; rédiger des rapports qui consistent à proposer des recommandations. Dans cette organisation, nous avons pu interviewer 7 employés ainsi que la gestionnaire de cette organisation et ce, à l'automne 2004. Les femmes représentaient 85,7 % des employés interviewés (6 femmes sur 7 employés interviewés). Les télétravailleurs de PME demeurent un peu partout au Québec. La majorité des employés que nous avons interviewés, soit 71,5 % (5 sur 7), sont des parents. Tous les télétravailleurs parents (5 sur 7) vivaient en couple. Parmi ces derniers, trois participants étaient le parent d'au moins un enfant âgé de moins de 17 ans. Aussi, deux participants, un vivant seul et un vivant en couple, n'avaient pas d'enfant. Aucun participant n'a mentionné avoir à prodiguer des soins particuliers à un enfant ou à son conjoint ou encore avoir de responsabilités envers un parent âgé ou malade. Parmi les personnes interviewées, cinq étaient des professionnels (5 sur 7, soit 71,4 %). Ils étaient, à l'instar de la gestionnaire, consultants en réadaptation. Aussi, une participante était employée de bureau et une dernière exerçait des fonctions administratives. La majorité des participants était sur le marché du travail depuis au moins dix années ; en fait une seule participante était sur le marché du travail depuis moins de dix ans. Aussi, 28,6 % (2 sur 7) étaient à l'emploi de l'organisation depuis un nombre d'années se situant entre 5 et 10 ans. Pour 42,9 % des participants (3 sur 7) cette ancienneté se situait entre 3 et 5 ans et, finalement, deux participants (28,6 %) avaient cumulé trois années ou moins au sein de l'organisation.

#### ***Une situation paradoxale : parfois une meilleure conciliation***

- 50 Nous verrons que la situation concernant le temps de travail et les temps sociaux est paradoxale. D'une part, on voit des avantages indéniables à la situation de télétravail, mais d'autre part, le travail empiète sur la vie privée.
- 51 Ainsi, lorsque nous avons demandé aux employés de cette PME quels étaient les avantages qu'ils associaient au télétravail, ils ont spontanément mentionné les avantages suivants : Qualité de vie, latitude ou la flexibilité dans les horaires (4 mentions), diminution du temps de transport (5 mentions), meilleure gestion du temps (3 mentions), réduction du stress (1 mention), facilité à gérer le temps et les horaires du point de vue familial (1 mention). Les propos suivants résument bien les avantages du télétravail du point de vue de la gestion des temps sociaux et des horaires.

« La qualité de vie, la latitude que je peux avoir dans mes horaires de travail, dans tout ce que je fais finalement (...) je vais décider moi-même des rendez-vous, 2 jours/semaine sur la route ça me suffit, c'est certain que des fois c'est 3 mais

habituellement on peut dire que c'est une moyenne de 2 jours, à 7h le matin je suis en train de travailler pis si j'ai le goût de finir à 3h, je finis, je peux faire de 5 à 10. »

[PME 004]

« (...) ça permet aussi avec un enfant d'avoir un horaire plus conciliant, c'est-à-dire que je peux travailler le matin tôt pis je ne suis pas obligée de lever ma fille à 6h15 pour qu'elle soit à la garderie à 7h pour que moi je sois au bureau à 8h, donc, à ce niveau là, ça concilie beaucoup mieux je trouve l'horaire de l'enfant pis l'horaire de la mère travailleuse. »

[PME 006]

« C'est très important de concilier le travail et la famille parce que, dans mon cas à moi, mon conjoint fait des journées de 12 heures. Fait qu'il part à 6h00 le matin, puis il arrive à 6h30 le soir. Alors c'est moi qui s'occupe de tout. »

[PME 001]

- 52 Le télétravail permet aussi de mieux envisager les dernières années de vie active, plutôt que d'aspirer à la retraite comme un moyen de pouvoir enfin se reposer, comme le souligne cette participante :

« (...)ben étant donné la flexibilité que ça donne au niveau de l'horaire pis la facilité avec laquelle ça permet de concilier...bon travail, famille, vie personnelle...ça fait en sorte que on...bon je ne me sens pas à la course et je ne me sens pas prise à la gorge pour dire » Ah, j'ai tu hâte d'arrêter d'être dans un rythme comme ça pour prendre ma retraite pis me reposer » parce que ça permet d'équilibrer, je dirais peut-être mieux tous les aspects d'une vie qui fait en sorte que on ne court pas après la retraite pour faire ce qu'on n'a pas le temps de faire parce qu'on travaille. »

[PME 006]

- 53 Au moment de commencer à télétravailler, 28,6 % des participants (2 sur 7) étaient le parent d'au moins un enfant âgé de moins de 17 ans. Aussi, 28,6 % participants (2 sur 7) ont également eu au moins un enfant après avoir commencé à télétravailler.
- 54 Indépendamment du fait qu'ils avaient ou non de jeunes enfants, nous avons demandé aux participants s'ils avaient de la difficulté à concilier leurs activités familiales et professionnelles. Si la majorité (5 sur 7, soit 71,4 %) a répondu non, la conciliation était même plus facile qu'avant le télétravail, et cela même si cela n'a pas été évident au début ou demeure encore un défi quotidien, il reste que cela n'est pas évident selon une participante. D'ailleurs, la difficulté à concilier la famille et l'emploi serait davantage souvent causée par une surcharge de travail ; lorsque la situation redevient plus normale, la difficulté à concilier est derrière nous.
- 55 La conciliation famille/emploi, comme le soulignent quelques participants, est améliorée par le télétravail, notamment parce que les horaires de travail sont flexibles. Cette flexibilité permet d'accompagner un enfant lors d'une activité scolaire, ou encore de prendre des rendez-vous dans la journée, sans compter qu'elle contribue à diminuer le stress en général, ce qui améliore la conciliation famille-emploi.

« Ben ça diminue [le stress parce que] je n'ai pas à rusher le matin avec ma fille, je n'ai pas à rusher le soir non plus. La flexibilité de l'horaire diminue le stress. (...) il y a l'avantage aussi que si je veux prendre un après-midi, bon ma fille a une sortie aux pommes à la garderie, si je veux l'accompagner, je vais le faire puis je vais reprendre mes heures un autre moment. »

[PME 006]

« J'ai plus de disponibilité pour eux, j'ai plus de temps, comme récemment, début septembre, ma mère a été hospitalisé presque une semaine, je suis la seule fille qui n'est pas loin de chez elle (...), je suis allée à tous les jours, je pouvais le faire, je pouvais le prendre ce temps là, ça m'a permis d'apporter de l'aide pis de me sentir sécurisée aussi parce que je savais qu'elle avait tout ce qu'il fallait. »

[PME 004]

« [rendez-vous à prendre], moi je le prends le jour au lieu de le prendre en même temps que tout le monde, le soir ou en fin de journée, ben...des fois on peut les prendre dans les périodes moins achalandées alors ça peut permettre, t'sais je pense par exemple à un rendez-vous chez le médecin en physio ou chez le dentiste ben des fois on peut avoir un rendez-vous plus rapidement parce qu'on est pas obligé de le prendre à 6h le soir ou à 7h le matin...quand il y a un technicien qui doit venir à la maison, ben on n'a pas besoin de s'absenter du travail parce que le technicien vient chez nous, on est déjà chez nous, alors à ce niveau là, ça facilite énormément.

[PME 006]

- 56 Si le télétravail permet une plus grande souplesse dans l'emploi du temps, les télétravailleurs ne se donnent pas nécessairement plus d'occasions de pratiquer des activités physiques, comparativement à la situation pour laquelle ils devaient aller travailler au bureau (ancien emploi). Certains ont même mentionné que pour éviter de perdre du temps dans la circulation, ils se rendaient plus tôt au travail afin d'avoir le temps de s'entraîner (sur les lieux du travail ou tout près). Ce qu'ils ne font pas depuis qu'ils sont en télétravail. Par contre, d'autres s'obligent à sortir aller marcher le midi ou pour aller reconduire les enfants à l'école ou à la garderie, justement pour se donner l'occasion de décompresser. Finalement, une participante a mentionné que le télétravail lui permet de consacrer plus de temps avec ses chiens, ce qui, ajouté aux autres avantages, contribue à une plus grande qualité de vie.

#### ***Mais aussi parfois des temporalités qui s'imbriquent***

- 57 En effet, si plusieurs soulignent les plus grandes facilités de conciliation, certains soulignent que le télétravail à domicile peut être une source de difficulté à la conciliation famille/emploi parce que les frontières entre le travail et la vie familiale peuvent être difficiles à établir :

« En fin de compte, j'ai l'impression qu'il pourrait réduire mon stress sur le plan familial, puis je me rends compte que ce n'est pas forcément le cas. (...) le fait de ne pas avoir de distance par rapport à notre bureau, fait qu'on est toujours dans notre milieu de travail. Donc ça, c'est pas facile. Il y a comme un retrait qu'on n'a pas avec notre milieu de travail.

[PME 003]

« [au début] à chaque soir je retournais dans mon bureau pour finir des affaires, des fois la fin de semaine, un moment donné...la vie professionnelle a pris trop de place sur la vie familiale sauf que le constat s'est fait et j'ai fait en sorte de rééquilibrer les choses, mais c'est facile...quand le bureau est à la maison c'est facile que le bureau prenne le dessus effectivement. »

[PME 006]

« [...] Il faut que je me discipline à m'arrêter. C'est ça l'affaire. Des fois, je suis là, « ah, je vais descendre 5 minutes... j'ai une petite affaire à finir », puis des fois je me rends compte que ça fait une heure que je suis en bas. Fait qu'il faut se discipliner, il faut fermer la porte. »

[PME 001]

- 58 Même en vacances, certains n'arrivent pas à décrocher, surtout avec le téléphone portable, qui peut les suivre partout.

En vacances, moi, j'entends mon téléphone qui sonne. Mon ordinateur, il y a mes courriels dessus, t'sais, de travail. Il y a comme toujours une présence. Il y a toujours la possibilité, même si je suis dans mon salon, de dire « j'ai un petit peu de travail en bas, je pourrais le faire », t'sais, on peut toujours en faire plus... Fait que

de ce côté-là, ça demande beaucoup, beaucoup de doser, puis je me rends compte justement que ma période de temps, qui me distançait de mon travail à chez moi, des fois est nécessaire pour gérer le stress. Puis avoir un petit peu de distance, puis couper, t'sais, de fermer la porte, puis de dire « là, je suis chez nous, puis après je suis au travail, puis c'est comme deux mondes ». Donc, de ce côté-là, c'est plus difficile. »

[PME 003]

- 59 Le télétravail permet d'être disponible pour les autres, pour des besoins ponctuels ou pour voir plus souvent les membres de la famille ou les amis, mais ceci peut interrompre le travail et n'est pas toujours souhaité ou souhaitable.

« Mettons que ma mère m'appelle et elle me dit qu'elle viendrait dîner avec moi, "Ben oui, viens t'en" (...) si j'avais un emploi de travailleur ça serait plus difficile de m'arranger, c'est la même chose avec des amis, je peux les voir plus facilement ; ils peuvent m'appeler à n'importe quel moment (...) »

[PME 002]

- 60 En effet, les membres de l'entourage ne comprennent pas toujours les limites du télétravailleur et se permettent de formuler des demandes de disponibilités qu'ils ne formuleraient pas si la personne ne travaillait pas à la maison :

« Oui c'est ça, c'est que ça peut être les deux, je dirais que oui ça peut être un avantage parce que bon (...) ça peut devenir un inconvénient quand on juge que les demandes sont plus ou moins importantes ou raisonnables puis bon, si on refuse pis que ça crée de l'insatisfaction de l'autre bord...mais ça c'est à chaque personne de gérer ça (...) »

[PME 006]

- 61 Aussi, pour l'entourage, les parents ou les amis, le fait de voir le télétravailleur travailler quelques heures le week-end peut les inciter à dire que celui-ci est toujours en train de travailler :

« (...) il dit "me semble que t'es toujours en train de travailler", il a comme l'impression que j'étais toujours en train de travailler. Parce que oui, des fois, le samedi, je descendais (travailler). »

[PME 001]

## Conclusion

- 62 Dans cette recherche et ce texte sur le télétravail à domicile, nous nous sommes intéressées à la dimension temporelle, aux temps sociaux, aux horaires et au brouillage des frontières entre les divers temps sociaux, les conflits possibles entre vie professionnelle d'une part, et vie personnelle et familiale d'autre part. Le texte s'intéresse surtout aux personnes avec enfants, mais note que les conflits et brouillages entre les temps sociaux se présentent aussi pour les personnes célibataires, entre autres parfois lorsqu'elles soutiennent des membres de la famille élargie, mais aussi parce qu'elles se rendent souvent très, ou trop, disponibles pour le travail. Après avoir distingué les concepts du télétravail et du travail à domicile, nous avons présenté certaines données sur l'ampleur du phénomène au Canada, ainsi que ses motifs – plus souvent pour satisfaire les exigences de l'employeur que pour la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle-.
- 63 L'article se penche ensuite sur la dimension temporelle et s'intéresse surtout au paradoxe présenté par le fait que le télétravail semble faciliter la conciliation des activités personnelles et professionnelles, comme l'ont indiqué un certain nombre de travaux

antérieurs, mais qu'il contribue aussi à brouiller les frontières entre le temps personnel et le temps professionnel et contribue à rendre les salariés davantage disponibles pour le travail. Cette dimension temporelle, traitant du conflit ou des brouillages possibles entre les divers temps sociaux, temps de travail, temps pour la famille, la vie personnelle, les loisirs, est un des principaux enjeux actuels du télétravail et du travail à domicile.

- 64 D'ailleurs, sur l'ensemble de nos répondants, le second inconvénient en importance est l'ingérence du travail dans la vie personnelle. L'allongement des heures travaillées concerne aussi un pourcentage non négligeable de répondants, le manque de temps ou l'impression de manquer de temps. En dehors de la dimension temporelle, le fait de travailler à domicile semble avoir des effets sur la carrière : certains notent comme inconvénients le manque de possibilités d'avancement de carrière, le fait de devoir travailler seul et la réduction de l'influence au bureau.
- 65 Artazcoz, Lucia, Liliana Artieda *et al.* (2004). « Combining job and family demands and being healthy-What are the differences between men and women ? », *The European Journal of Public Health*, vol. 14, no. 1, pp. 43-48.
- 66 Bailey, Diane E. et Nancy B. Kurland (2002a). « A review of telework research : Findings, new directions, and lessons for the study of modern work », *Journal of Organisational Behavior*, vol. 23, no. 4, pp. 383-400.
- 67 Bailey, Diane E. et Nancy B. Kurland (2002b). « Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations », *Journal of Organisational Behavior*, vol. 23, no. 4, pp. 511-532.
- 68 Baruch, Yehuda and Yuk King Joan Yuen (2000). « Inclination to opt for teleworking », *International Journal of Manpower*, vol. 21, no. 7, pp. 521-539.
- 69 Bourhis, Anne, Diane-Gabrielle Tremblay *et al.* (2001a). Monographie télétravail : Bureau des services fiscaux de Montréal, Étude de cas soumise au Céfrio et au bureau des services fiscaux de Montréal, Québec : Céfrio, 99 pages.
- 70 Bourhis, Anne, Diane-Gabrielle Tremblay *et al.* (2001b). Monographie télétravail : Centre fiscal de Shawinigan, Étude de cas soumise au Céfrio et au Centre fiscal de Shawinigan, Québec : Céfrio, 66 pages.
- 71 Bourhis, Anne, Diane-Gabrielle Tremblay *et al.* (2001c). Monographie télétravail : Hôpital Laval de Québec, Étude de cas soumise au Céfrio et à l'hôpital Laval de Québec, Québec : Céfrio, 55 pages.
- 72 Bourhis, Anne, Diane-Gabrielle Tremblay *et al.* (2001d). Monographie télétravail : Hewlett-Packard, Étude de cas soumise au Céfrio et à Hewlett-Packard, Québec : Céfrio, 62 pages.
- 73 Bourhis, Anne, Diane-Gabrielle Tremblay *et al.* (2001e). Monographie télétravail : Ministère des transports du Québec (MTQ), Étude de cas soumise au Céfrio et au MTQ, Québec : Céfrio, 67 pages.
- 74 Christensen, K.E. (1987), " Impacts of Computer-Mediated Home Based Work on Women and Their Families ", *Office, Technology and People*, 3 : 211-230.
- 75 Ellison, Nicole B. (1999). « Social Impacts : New Perspectives on Telework », *Social Science Computer Review*, vol. 17, no. 3, pp. 338-356.
- 76 Felstead, A, N. Jewson, A. Phizacklea and S. Walters (2002). « Opportunity to work at home in the context of work-life balance », *Human Resource Management Journal*, vol. 12, no. 1, pp. 54-76.

- 77 Felstead, A., et N. Jewson (2000), *In Home, at Work. Towards an Understanding of Homeworking*. Londres, Routledge, 196 p.
- 78 Hafer, M. (1992), *Telecommuting: An Alternate Route to Work, Step by Step Guide*, Washington : Washington State Energy Office.
- 79 Huws, U., B.K. Werner et S. Robinson (1990), *Telework: Towards the Elusive Office*. Londres : John Wiley & Sons, collection " Information Systems Series ", 266 p.
- 80 Fitzer, Mary Molina (1997). « Managing from afar: performance and rewards in a telecommuting environment », *Compensation and Benefit Review*, vol. 29, no. 1, pp. 65-73.
- 81 Hill, Jeffrey E., Maria Ferris and Vjollca Mårtinson (2003). « Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life », *Journal of Vocational Behavior*, vol. 63, no. 2, pp. 220-241.
- 82 Hill, Jeffrey E., Brent C. Miller, Sara P. Weiner, Joe Colihan (1998). « Influences of the virtual office on aspects of work and work/life balance », *Personnel Psychology*. vol. 51, no. 3 ; pp. 667-683.
- 83 Kurland, Nancy B. and Diane E. Bailey (1999). « Telework : The advantages and challenges of working here, there, anywhere, and anytime », *Organizational Dynamics*, vol. 28, no. 2, pp. 53-68.
- 84 Madsen, Susan R. (2003). « The effects of home-based teleworking on work-family conflict », *Human Resource Development Quarterly*, vol. 14, no. 1, pg. 35.
- 85 Perez Perez, Manuela, Angel, Martínez Sanchez, Pilar de Luis Carnicer and Maria Jose, Vela Jimenez (2004). « A technology acceptance model of innovation: the case of teleworking », *European Journal of Innovation Management*, vol. 7, no. 4, pp. 280-291.
- 86 Perez Perez, Manuela, Angel, Martínez Sanchez and Maria. Pilar de Luis Carnicer (2003). « The organizational implications of human resources managers' perception of teleworking », *Personnel Review*, vol. 32, no. 6, pp. 733-755.
- 87 Perez Perez, Manuela, Angel, Martínez Sanchez and Maria, Pilar de Luis Carnicer (2002a). « Benefits and barriers of telework : Perception differences of human resources managers according to company's operations strategy », *Technovation*, Amsterdam, vol. 22, no. 12, pp. 775-783.
- 88 Perez Perez, Manuela, Maria, Pilar de Luis Carnicer and Angel, Martinez Sanchez (2002b). « Differential effects of gender on perceptions of teleworking by human resources managers », *Women in Management Review*, vol. 17, no. 5/6, pp. 262-275.
- 89 Podlas, Kimberlianne (2001). « Reasonable accommodation or special privilege? Flex-time, telecommuting, and the ADA », *Business Horizons*, vol. 44, no. 5, pp. 61-65.
- 90 Statistique Canada. 2004. Guide pour l'analyse de l'enquête sur le milieu de travail et les employés. [www.statcan.ca:8096/bsolc/francais/bsolc?catno=71-221-G&CHROPG=1](http://www.statcan.ca:8096/bsolc/francais/bsolc?catno=71-221-G&CHROPG=1)
- 91 Sullivan, Cath (2003). « What's in a name? Definitions and conceptualisations of teleworking and homeworking », *New Technology, Work, and Employment*, vol. 18, no. 3, pg. 158.
- 92 Taskin, L. et P. Vendramin (2005). *Le télétravail, une vague silencieuse*. Namur : Presses universitaires de Namur.

- 93 Thompson, Teo S. H., Vivien K. G. Lim and Sook Har Wai (1998). « An empirical study of attitudes towards teleworking among information technology (IT) personnel », *International Journal of Information Management*, October, pp. 329-343.
- 94 Tietze, Suzanne and Gill Musson (2003). « The times and temporalities of home-based telework », *Personnel Review*, vol. 32, no. 4, pp. 438-458.
- 95 Tietze, Suzanne (2002). « When « Work » Comes « Home » : Coping Strategies of Teleworkers and their families », *Journal of Business Ethics*, vol. 41, no. 4, pp. 385-397.
- 96 Tremblay, D.-G. (2001a), *Télétravail : concilier performance et qualité de vie. Rapport de recherche Cefrio*. 84 p.

## BIBLIOGRAPHIE

Tremblay, D.-G. (2001b), *Le télétravail : définitions et enjeux*, Dans Cefrio. *Télétravail : concilier performance et qualité de vie*. Montréal, IQ collectif et CEFRIO : 23-32.

Tremblay, D.-G. (2002). *Balancing Work and Family with Telework ? Organizational Issues and Challenges for Women and Managers*. In *Women in Management*. Manchester : MCB Press. Volume 17 issue 3/4. pp157-170.

Tremblay, Diane-Gabrielle (2003a). *Telework : A New Mode of Gendered Segmentation ? Results from a study in Canada*. *Canadian Journal of Communication*. vol. 28, no 4. pp. 461-478.

Tremblay, D.-G. (2003b), *Le télétravail ; ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille*. Note de recherche de la Chaire du Canada sur les enjeux socio-organisationnels de l'économie du savoir No 2003-10. Disponible sur : <http://www.telug.quebec.ca/chaireecosavoir/>

Tremblay, D.-G. (2004), *Conciliation emploi-famille et temps sociaux*, Toulouse, Editions Octares et Presses de l'université du Québec.

Tremblay, D.-G. et Monique K. De Sève (2003,1996), *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*, Note de recherche de la Chaire du Canada sur les enjeux socio-organisationnels de l'économie du savoir, disponible sur : [www.telug.quebec.ca/chaireecosavoir](http://www.telug.quebec.ca/chaireecosavoir)

Tremblay, Diane-Gabrielle (2004). *Conciliation emploi-famille et temps sociaux*. Québec-Toulouse : Presses de l'Université du Québec et Octares. 340 p.

Tremblay, Diane-Gabrielle (2004a). « *Articulation emploi-famille et temps de travail : Les usages différenciés du temps chez les pères et les mères* », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16 nos 1, pp. 76-93.

Tremblay, Diane-Gabrielle (2005, sous la dir.). *De la conciliation emploi-famille à une politique des temps sociaux ! Québec* : Presses de l'université du Québec. Collection Économie politique. 287 p.

Tremblay, Diane-Gabrielle (2005). *Le télétravail*. Dans *Encyclopédie Vuibert de l'informatique*. Paris : Vuibert.

Tremblay, D.-G., Renaud Paquet et Elmustapha Najem (2006). *Telework : a way to balance work and family or an increase in work-family conflict ?* article accepté pour publication dans le *Canadian Journal of communication*. A paraître en octobre 2006

Tremblay, Diane-Gabrielle, Catherine Chevrier et Martine Di Loreto (2006). *Le travail autonome : une meilleure conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle...ou une plus grande interpénétration des temps sociaux ?* A paraître dans *Loisir et société/Leisure and Society*. A paraître en octobre 2006

Verespej, Michael A. (2001). « The compelling case for telework », *Industry Week*, vol. 250, no. 122, pg. 23.

Vu, Uyen (2004). « Employees resistant to any form of computer video monitoring, study says », *Canadian HR Reporter*, vol. 17, no. 5, pg. 2.

Watad, Mahmoud M. and Peter C. Will (2003). « Telecommuting and organizational change : a middle-managers' perspective » *Business Process Management Journal*, vol. 9, no. 4, pp. 459-473.

Weaver Mc Closkey, Donna and Magid Igbaria (2003). « Does « Out of Sight » Mean « Out of Mind » ? An Empirical Investigation of the Career Advancement Prospects of Telecommuters », *Information Resources Management Journal*, vol. 16, no. 2, pp. 19-35.

Whitehouse, Gilliam, Chris Diamond and George Laferty (2002). « Assessing the benefits of telework : Australian case study evidence », *New Zealand Journal of Industrial Relations*, vol. 27, no. 3, pp. 257-268.

Wilson, Melanie and Anita Greenhill (2004). « Gender and teleworking identities in the risk society : a research agenda », *New Technology, Work, and Employment*, vol. 19, no. 3, pg. 207.

## NOTES

1. Dans ces sections sur la définition du télétravail, nous reprenons des éléments de Tremblay (2005).
2. Ces données ont été traitées avec Elmustapha Najem et Renaud Paquet et sont publiées dans : Tremblay, D.-G., Renaud Paquet et Elmustapha Najem (2006). *Telework : a way to balance work and family or an increase in work-family conflict ?* article accepté pour publication dans le *Canadian Journal of communication*. A paraître en octobre 2006. L'EMTE vise un échantillon représentatif du marché du travail canadien, à l'exception des fonctions publiques fédérale, provinciales et municipales qui en sont exclues. Les données qu'elle comprend ont été recueillies auprès de plus de 6 000 entreprises et quelques 23 000 salariés de ces mêmes entreprises (Statistique Canada, 2004) et elles ont été regroupées pour présenter un portrait représentatif de la population canadienne. Nous tenons à remercier Statistique Canada qui a mis les données à notre disposition. Voir Statistique Canada (2004) pour plus de détails sur la méthodologie de cette enquête.
3. Une autre partie de la recherche s'est intéressée aux travailleurs autonomes, mais à partir d'une question de recherche identique. Pour des résultats sur ce thème, voir : Tremblay, Diane-Gabrielle, Catherine Chevrier et Martine Di Loreto (2006). *Le travail autonome : une meilleure conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle...ou une plus grande interpénétration des temps sociaux ?* A paraître dans *Loisir et société/Leisure and Society*.
4. Une participante appartenant au regroupement "télétravailleurs individuels" télétravaillait à partir de sa résidence secondaire et ce, moins de cinq jours par semaine.



5. Au moment de notre recherche, il y avait trois personnes qui avaient le statut de pigiste puisque le volume de travail ne permettait pas encore de les embaucher comme salariés à temps plein.

---

## RÉSUMÉS

Le travail à domicile s'est développé de manière assez importante au cours des dernières années. Certains le présentent comme une manière de mieux concilier les responsabilités parentales et professionnelles, alors que d'autres y voient une source d'empiètements sur la vie personnelle et familiale. Si un certain nombre d'études s'intéressent aux avantages et inconvénients du télétravail ou du travail à domicile de manière générale, peu se sont penchées sur la dimension temporelle et les perceptions des télétravailleurs à cet égard. Pour notre part, nous avons voulu approfondir cette question. Après avoir constaté que le télétravail à domicile progressait de manière importante dans la population canadienne, nous mettons en évidence un paradoxe, à savoir que si le télétravail peut favoriser la conciliation emploi-famille, il est aussi source d'empiètements dans la vie privée et de brouillage des frontières entre vie privée et vie professionnelle.

Telework or home work has developed in an important way over the recent decades. Some consider it as a way to better balance professional and personal or family responsibilities, while others see in it a source of disruption in personal and family life. While some research has looked at advantages and disadvantages of telework from a general point of view, few have analysed in detail the temporal dimension, and the perception of teleworkers concerning these potential temporal conflicts. We wanted to look into this issue on the basis of a few detailed case studies, after having observed that Canadian workers are doing a non negligible number of hours of work at home, and highlight the paradox that while telework has often been put forward for work-life or work-family reasons, it may also invade the private sphere and lead to less clearly defined limits between private and professional life.

## INDEX

**Mots-clés :** télétravail, travail à domicile, temps sociaux, conciliation emploi-famille, conciliation famille-travail

**Keywords :** telework, work at home, social times, work-family balance, work-life balance

## AUTEURS

### DIANE-GABRIELLE TREMBLAY

Diane-Gabrielle Tremblay est professeure en économie et gestion à l'Université du Québec à Montréal (Télé-université) et titulaire de la chaire de recherche du Canada sur les enjeux socio-organisationnels de l'économie du savoir. ([www.telug.ugam.ca/chaireecosavoir](http://www.telug.ugam.ca/chaireecosavoir)).

**CATHERINE CHEVRIER**

Catherine Chevrier a travaillé comme assistante de recherche sur ce projet.

**MARTINE DI LORETO**

Martine Di Loreto a travaillé comme assistante de recherche sur ce projet.