



**LE TELETRAVAIL :
SES IMPACTS SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL DES FEMMES
ET LA CONCILIATION EMPLOI-FAMILLE**

Diane-Gabrielle Tremblay, Ph.D.

Note de recherche 2003-10

**de la Chaire de recherche du Canada
sur les enjeux socio-organisationnels de l'économie du savoir**

Télé-université
Université du Québec



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

Distribution :

Chaire de recherche sur les enjeux socio-organisationnels de l'économie du savoir
Direction de la recherche
Télé-université
Université du Québec
4750 avenue Henri-Julien
Montréal, Québec, Canada H2T3E4

Téléphone : 514-843-2015
Fax : 514-843-2160
Courriel : dgtrembl@teluq.quebec.ca
site web: www.teluq.quebec.ca/~dgtrembl

Diane-Gabrielle Tremblay est titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur les enjeux socio-organisationnels de l'économie du savoir

Note biographique

Diane-Gabrielle Tremblay est professeure et directrice de recherche à la Télé-Université de l'Université du Québec, Titulaire de la chaire de recherche du Canada sur les enjeux socio-organisationnels de l'économie du savoir et cotitulaire de la Chaire Bell-Téluq-Enap en technologies et organisation du travail. Elle est membre du comité sur la sociologie du travail de l'Association internationale de sociologie, du conseil exécutif de la Society for the Advancement of Socio-Economics et codirectrice du comité sur les temps sociaux de l'Association internationale des sociologues de langue française. Elle est également présidente de l'Association d'économie politique et rédactrice en chef de la revue électronique Interventions économiques. Elle a en outre écrit plusieurs ouvrages et rédigé divers articles portant sur la nature du travail et sur les types d'emplois, la formation en entreprise, les innovations dans l'organisation du travail et du lieu de travail, de même que sur l'articulation de la vie professionnelle et familiale.

Voir : www.teluq.quebec.ca/~dgtrembl.

Ce texte est une première version d'un article qui fut soumis à la revue *Recherches féministes*, et publié dans le volume 9, no 2 de cette revue, éditée aux Presses de l'Université Laval.



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

I. INTRODUCTION

1.1 *Objet de l'article*

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 des chercheurs en organisation du travail et en gestion (Boivin et al., 1996). Il est parfois évoqué comme une solution aux problèmes de congestion urbaine (Benchimol, 1994), parfois comme solution aux difficultés de la conciliation emploi-famille (Duxbury et al., 1998 ; Richter et Meshulam, 1993 entre autres). 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 CEFRIO, visait d'abord à préciser l'ampleur actuelle du phénomène au Québec, à connaître le degré de satisfaction des télétravailleurs et à identifier les meilleures pratiques de gestion du télétravail.

Pour notre part, nous nous intéressons personnellement à la différenciation selon le sexe des télétravailleurs, 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 concernée ou le patron ?), 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 certains auteurs (voir Felstead et Jewson, 2000 ; Duxbury, 1998, ou Tremblay 2001, à ce sujet), 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 cette hypothèse de différenciation selon le sexe qui nous intéresseront surtout ici.

1.2. *Recension des écrits*

Nous avons évoqué plus haut le fait que le télétravail est un phénomène en émergence (Boivin et al, 1996). Le télétravail a fait 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 al. 2000 ; Huws, Korte et Robinson, 1990, et d'autres cités en bibliographie), de quelques recherches à l'échelle européenne (dont CEE, 1991 ; Bangemann, 1994), ainsi que de quelques 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 anglosaxons. En particulier, elle n'a pas été tellement étudiée en dehors des études de Statistique Canada sur le travail à domicile évoquées plus haut, de rapports syndicaux souvent internes aux organisations (Johnson, 1993), ainsi que de quelques études de cas, dont celle de Duxbury et ses collègues (1998) ou de St-Onge et ses collègues (2000), qui ont étudié les cas de quelques grandes entreprises québécoises (St-Onge et Lagassé, 1996).



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

Comme il existe un nombre important de travaux dans le monde anglosaxon, 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 télétravail, soit le travail à domicile à temps plein ou partiel, mais nécessairement avec recours aux technologies de l'information (TI). Cette définition limitée aux personnes qui ont recours aux TI s'explique par le fait que nous ne voulions pas faire une recherche sur le travail à domicile dans des secteurs traditionnels (vêtement, etc.), 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 et al. 1996, Bussièrès, 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 télétravailleurs, bien que cela soit souvent difficile, surtout lorsqu'on cherche à comparer divers pays entre eux (Akyeampong, 1997 ; Akyeampong et Siroonian, 1993 ; Felstead et Jewson, 2000). Certains auteurs se sont préoccupés de la gestion des télétravailleurs (Katz, 1987, Greengard, 1994 ; Pinsonneault, 1996 ; St-Onge et al., 2000 ; Chapman et al., 1995, Bussièrès et al., 1999) et des facteurs contribuant à la réussite de la mise en place du télétravail. Ainsi, au Québec, St-Onge et al. (2000) ont indiqué que le soutien de l'employeur et des collègues était important pour le succès du télétravail.

Les études sur les conditions de travail et surtout sur l'autonomie des personnes en télétravail sont beaucoup moins nombreuses, quoique Huws, Korte et Robinson (1990) ainsi que Hafer (1992) se soient intéressés aux tâches effectuées en télétravail; Hafer a notamment indiqué que certaines tâches n'étaient pas appropriées pour les personnes qui sont à plein temps en télétravail, en raison de l'isolement qui caractérise cette situation. Felstead et Jewson (2000) sont parmi les rares auteurs qui se penchent sur l'organisation et les conditions du travail, quoiqu'ils s'intéressent surtout à la Grande-Bretagne. D'autres auteurs, enfin, ont étudié le télétravail en tenant compte de la différenciation selon le genre, mais ces travaux sont très peu nombreux et plus récents (Mirchandani, K., 2000, 2000a).

Les éléments auxquels nous nous intéressons dans cet article apportent donc des éléments complémentaires aux travaux existants et, surtout, fournissent un portrait du télétravail au Québec, portrait qui est différencié selon le sexe et permet 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 (*cf.* Kern et Schumann, 1989), de sorte que cette hypothèse n'est pas nécessairement validée.



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

1.3 Méthodologie

Notre recherche est fondée sur deux méthodes, soit d'une part, un sondage téléphonique de grande envergure et, d'autre part, 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 à la fois d'obtenir un portrait représentatif de la situation du télétravail au Québec et des opinions des personnes qui le pratiquent, mais aussi d'obtenir des informations qualitatives complémentaires.

La recherche s'est déroulée en trois étapes. La première étape a consisté à analyser les différents documents et recherches existants sur le thème du télétravail tant au Canada, qu'aux Etats-Unis et en Europe.¹ Cette revue des écrits a permis de dégager l'état des connaissances sur le télétravail et d'élaborer la démarche de recherche.²

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 évoquées plus haut concernant le type de tâches, la prise de décision de télétravailler, les avantages, les inconvénients et la satisfaction globale. Il est à noter qu'à ce jour, aucune recherche n'avait permis non seulement de mesurer l'ampleur du phénomène au Québec, mais aussi d'avoir des données représentatives de la réalité vécue par les personnes en télétravail. Ainsi, notre sondage nous fournit des 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 télétravailleurs à l'emploi des six organisations en question ; dans ces six organisations, nous avons interrogé les télétravailleurs (63 au total), ainsi que leurs superviseurs immédiats, les responsables du programme de télétravail dans l'organisation, les syndicats, les responsables des technologies et quelques collègues lorsque ce fut possible. Ces enquêtes sur le terrain fournissent des éléments plus qualitatifs sur les conditions de travail des télétravailleurs, les rapports sociaux de sexe qui peuvent s'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 retenues 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 souhaitons 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 télétravailleurs

¹ Traité en détail dans Tremblay (2001) et dans les divers rapports publiés sur le site du Cefrio.

² Sur notre démarche de recherche en économie du travail, ainsi que les rapports entre les approches féministes et institutionnalistes du travail et de l'emploi, voir Bellemare, Dussault, Poulin Simon et Tremblay (1996).

³ Sondage scientifique réalisé par téléphone par Léger Marketing, à partir de nos définitions, nos consignes et notre questionnaire. À partir d'entrevues téléphoniques de quelque 10 500 personnes, 4,4 % ont été identifiées comme télétravailleurs selon notre définition du télétravail, soit 216 télétravailleurs salariés et 250 travailleurs autonomes travaillant à domicile, et se considérant comme des télétravailleurs.



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

interviewés dans les études de cas sont toutefois syndiqués), 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 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, pour ce qui concerne les télétravailleurs, 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 entre une heure trente et 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 évoqués plus haut, il convient de préciser notre définition du télétravail et de traiter de la fréquence de ce phénomène, pour avoir une idée de son ampleur.

1.4. Définitions et fréquence 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 recouvrir diverses formes de travail à distance, à domicile ou ailleurs. Plus la définition est large, plus on comptabilisera un nombre important de télétravailleurs 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 dans les diverses enquêtes sur le travail réalisées par les différents pays. De plus, nombre d'enquêtes fournissant des données sur l'ampleur du télétravail ou du travail à domicile n'ont pas d'abord été 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 (vendeurs, techniciens, etc.), le télécentre ou télécottage, réunissant les employés de plusieurs entreprises et le bureau satellite réunissant les employés 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 est lui aussi très mal défini. Il peut s'agir d'une personne à temps plein à domicile, qui comprend donc le travailleur autonome, mais il peut aussi s'agir d'un télétravailleur à temps partiel, sur la route ou encore d'un télétravailleur occasionnel, travaillant à l'occasion à domicile. Tenant compte de ces difficultés de définition, analysées plus en détail dans Tremblay (2001), voyons 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 évoqués 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 % des travailleurs canadiens travaillaient à domicile, et selon le recensement de 1991, 6,2 % de la population active en emploi travaillait à domicile. (Akyeampong et Siroonian, 1993 ; Akyeampong, 1997 ;



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

Nadwodny, 1996 ; Statistique Canada, 1998). Nadwodny (1996) a comparé les chiffres de 1991 à ceux du recensement de 1981 pour en conclure que le pourcentage avait doublé de 1981 à 1991 (donc de 3 à 6 %). Les chiffres du recensement de 2001 (Akyeampong et Nadwodny, 2001) donnent un taux de 8 % de personnes travaillant à domicile, ce qui témoigne d'une hausse importante, 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 télétravailleurs, 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 filtre suivante visant à identifier les personnes en 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 autonomes, mais 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 télétravail, 53 % sont des travailleurs autonomes, 40 % des salariés non syndiqués et 7 % des salariés syndiqués. On voit donc que l'inclusion ou l'exclusion des travailleurs autonomes a une incidence importante sur les taux recensés de travailleurs autonomes, puisque ceux-ci représentent plus de la moitié des personnes travaillant à domicile.

2. Qui fait du télétravail au Québec ?

Nous avons donné notre définition du télétravail dans le paragraphe plus haut. Dans nos études de cas, nous ne nous sommes intéressée qu'aux télétravailleurs salariés, alors que le sondage portait sur l'ensemble des télétravailleurs, soit 216 télétravailleurs salariés et 250 travailleurs autonomes. Dans les tableaux, nous traiterons généralement de l'ensemble des télétravailleurs, mais parfois seulement des salariés, notamment lorsque nous voudrions faire certaines comparaisons entre les salariés à plein temps ou à temps partiel à domicile, ou que nous voudrions comparer aux études de cas.

2.1. Caractéristiques individuelles

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

Pour ce qui est des 63 personnes en télétravail rencontrées dans le cadre 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 la recherche (avec $p < 0,01$). Les femmes sont donc un peu surreprésentées dans nos études de cas par rapport à la population générale des



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

télétravailleurs parce que les femmes sont plus fréquemment en télétravail à plein temps 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, un tiers détient un diplôme secondaire, un tiers un diplôme collégial, un tiers un diplôme universitaire ; on trouve ici un taux de diplômation inférieur à celui de la population des télétravailleurs identifiés dans notre sondage, parce que nos études de cas ont été menées surtout auprès d'employées de bureau ou de techniciens. L'ancienneté des personnes interviewées est au moins de 5 à 10 ans dans l'organisation, notamment parce qu'une certaine ancienneté était 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 des monographies ont entre 35 et 45 ans et vivent avec leur conjoint et des enfants. Le sondage a montré que les personnes en télétravail se situent dans cette même classe d'âge, soit 26 à 45 ans, et en plus forte proportion chez les personnes de 35 à 45 ans.

2.2. Secteur d'activité

La fréquence du télétravail est plus importante dans certains secteurs, mais cela dépend toujours de la définition du télétravail retenue. Il faut toutefois noter que c'est davantage le type de tâche réalisé que le secteur qui limite la possibilité de faire du télétravail. En effet, des femmes employées de bureau faisant de la saisie de données pour une entreprise manufacturière peuvent fort bien être en télétravail, alors que les ouvriers sur la chaîne de production de cette même entreprise le pourront difficilement. Les employées attachées au service à la clientèle en face-à-face ne peuvent faire du 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, entre autres parce que nous voulions voir si le télétravail était plus fréquent dans le secteur privé ou dans le secteur public.

Tableau 1. Télétravail selon le secteur d'activité (en %)

Secteurs d'activité	Pourcentage
Secteur public (administration, santé, éducation)	24,6%
Secteur manufacturier, industriel (transport, construction, manufacturier)	13%
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 qu'il domine surtout dans les services privés, selon les données de notre sondage, mais n'avons malheureusement pas pu différencier ces données selon le sexe ; on note toutefois que les secteurs les plus



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

féminisés de l'économie (services publics et services privés) sont ceux où l'on retrouve davantage de télétravailleurs.

2.3. 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, soit en raison 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 souvent 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, ou encore technicien ou professionnel. Cependant, la segmentation du type de travail selon le sexe est bien présente, comme le montre le tableau 2.

Tableau 2. Répartition des personnes en télétravail selon les tâches effectuées⁴ et selon le sexe, en pourcentage (%)

Type de travail effectué	Hommes	Femmes
Comptabilité	12,3 ----	24,9++++ ⁵
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 textes	27,7	30,5
Secrétariat	0,3----	7,0++++
Edition 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--

Nous avons voulu connaître les tâches précises réalisées par les télétravailleurs, mais leur avons aussi demandé de nous indiquer leur catégorie professionnelle. Les répondants (incluant ici les travailleurs autonomes) sont ainsi 10,3 % à se dire employés de bureau, 10,3 % à se classer comme technicien, 45,7 % à s'identifier comme professionnel-le-s, et 26,8 % à se dire cadre ou gestionnaire. Les autres se disent soit employés de soutien, de

⁴ Ici les travailleurs autonomes sont inclus, de sorte qu'il y a 310 hommes et 213 femmes pour un total de 523 répondants.

⁵ Les signes + ou - indiquent des différences statistiques significatives entre les deux groupes (les 4 + 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, planificateur financier, consultant, qui ne touchent qu'environ 1% des répondants).



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

vente ou ouvriers, dans des pourcentages négligeables. Si l'on exclut les travailleurs autonomes, on obtient 16,2 % d'employées de bureau, 8,3 % de techniciens, 35,2 % de professionnels, 37,5 % de cadres et gestionnaires, et moins de 1 % dans chacune des autres catégories.

Les professionnels sont les plus nombreux à être en télétravail et la prise en compte des travailleurs autonomes fait grimper le pourcentage de professionnels. Ainsi, comme nous venons de le noter, 35 % des télétravailleurs salariés sont des professionnels, alors que ce pourcentage grimpe à 45 % lorsqu'on inclut les travailleurs autonomes.

Nos études de cas ont montré que ce sont ces catégories d'emploi qui ont bénéficié en premier lieu du télétravail. Pour ceux-ci, les avantages apparaissaient de façon plus évidente pour les employeurs puisque de toute façon, nombre d'entre eux étaient déjà plus souvent ailleurs qu'au bureau, soit dans d'autres bureaux, en réunion, ou encore sur la route. Pour ces employés, le télétravail permet souvent d'être localisé plus près du territoire de travail qui leur est assigné. Huws, *et al.* (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 évoquées dans le cas des hommes techniciens en télétravail (ils sont par ailleurs souvent chez les clients).

Les autres catégories auxquelles s'appliquent 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 femmes employées de bureau, travaillent plus souvent à domicile à plein temps, alors que les hommes le font davantage à temps partiel, comme l'indique le tableau 3.

Tableau 3. Répartition des télétravailleurs salariés⁶ selon le temps passé en télétravail à domicile et selon le sexe, en pourcentage (%)

% de temps passé à domicile	Hommes	Femmes
1 à 10 %	17,3 ++	6,7--
11 à 20 %	29,1	24,7
21 à 30 %	21,3+	12,4-
31 à 50 %	13,4	18,0
51 à 98 %	11,0	14,6
100 % à domicile	7,9---	23,6+++

Parmi les personnes qui travaillent toujours à domicile, 45 % sont des employées de bureau, 25,8 % des gestionnaires, 22,6 % des professionnels, 3,2 % des techniciens, et 3,2 % sont des personnels de vente. Chez les personnes travaillant entre 11 et 20 % à domicile, on trouve surtout des gestionnaires (37 %) et des professionnels (28,9 %).

Dans nos études de cas, 40 des 63 personnes interviewées étaient à plein temps à la maison (63 %), et il s'agissait souvent d'emplois de bureau ; les hommes, techniciens ou

⁶ Les travailleurs autonomes travaillent toujours à domicile, il va sans dire.



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

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.

Selon Hafer (1992), de multiples emplois peuvent s'accomplir en télétravail si l'employé s'absente du bureau seulement de une à deux journées, 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 s'appliquer à des emplois où le travail en équipe et les échanges avec les collègues sont parfois requis, comme dans le travail de cadre ou gestionnaire, mais où certaines tâches peuvent être réalisées à distance.

Notre sondage indique toutefois que les tâches effectuées par les télétravailleurs à leur 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, des tâches de rédaction, de gestion, de suivi de courriel, qui sont effectuées à domicile.

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 travaillent à domicile. Cela concernait le 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 (soit un tiers) dans trois organisations différentes ont vu leurs tâches être transformées. Des situations différentes sont observées. Dans certains cas, le contenu du travail est moins prestigieux, aux dires des personnes interviewées elles-mêmes, en ce sens que les personnes travaillent avec des clientèles jugées moins prestigieuses que les employés restés au bureau (clientèle des particuliers par opposition à la clientèle affaires). Dans d'autres, le contenu du travail est moins varié puisque les tâches à effectuer en télétravail doivent être davantage définies ; c'est notamment le cas de personnes réalisant des tâches administratives, de secrétariat ou de traitement de textes. Ces deux situations sont plutôt négatives sur le plan du contenu des tâches et de la possibilité 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 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 avoir à l'esprit lorsqu'on développe le télétravail.

Comme il y a rarement d'entente formelle entre employeur et télétravailleur sur les conditions du télétravail, les évolutions peuvent parfois se faire « naturellement », sans vraiment que l'on ait décidé d'une évolution 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 télétravailleurs 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 apprenante »⁷, de l'importance de l'apprentissage continu pour conserver la motivation au

⁷ Traduction établie de la théorie de la « learning organization ».



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

travail des individus et développer l'innovation et la créativité dans l'organisation, ces aspects sont importants à considérer.

2.4. Organisation du travail et 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 retrouve dans les études un portrait assez diversifié de la main-d'œuvre. Peu de travaux théoriques permettent de faire des distinctions entre les diverses catégories, si ce n'est Felstead et Jewson (2000 : 16). Dans l'ensemble des personnes travaillant à domicile, ils distinguent deux groupes : les employeurs travaillant à domicile (ou travailleurs autonomes avec employés) et les travailleurs (sans employés) à domicile. Ce dernier groupe se divise encore en deux groupes : ceux qui ont un lien direct avec l'utilisateur final de leur produit (travailleurs autonomes à contrat par exemple) et ceux qui vendent leur travail à un fournisseur, intermédiaire ou employeur. Ce dernier groupe se divise encore en deux : ceux qui peuvent exercer une grande discrétion (ou autonomie dans leur travail), soit les professionnels et les cadres, et ceux qui n'ont que peu d'autonomie ou de discrétion (emplois manuels ou tertiaires routiniers, comme ceux d'employée de bureau, secrétaire, etc.). 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 télétravailler 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. Cette dimension de la recherche nous paraît particulièrement intéressante du point de vue des rapports sociaux de sexe et, à notre connaissance, elle n'a pas été évoquée 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 du supérieur indique un degré d'autonomie plus limité, sinon nul.

Les données du sondage confirment effectivement que les cadres et professionnels (groupes plus masculins) ont plus d'autonomie dans la prise de décision relativement au télétravail : 58 % des cadres et 47,4 % des professionnels ont pris la décision seuls, alors que pour les employées de bureau (des femmes), elles ont dû obtenir l'accord de leur supérieur dans 85,7 % des cas. Les données selon le sexe traduisent nettement l'influence des rapports sociaux de sexe, ou la ségrégation professionnelle, puisque l'on constate que 55,9 % de l'ensemble des hommes ont pris la décision seuls alors que 64 % de l'ensemble des femmes ont dû obtenir l'accord de leur supérieur, contre seulement 37 % des hommes. (Tableau 4)



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

Tableau 4. Type de décision, selon le sexe⁸

Type de décision	Hommes	Femmes
Décision personnelle	55,9++++	31,5----
Accord du supérieur	37,8----	64,0++++
Imposé par l'employeur	5,5	4,5

Il y a 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 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 les heures effectives de travail des cadres et professionnels dépassent généralement les heures normales de travail ; cf Tremblay et Villeneuve, 1998). A l'inverse, les employées de bureau, si elles souhaitent faire du télétravail, doivent obtenir l'accord de leur supérieur. D'ailleurs, nombre de télétravailleuses de nos études de cas craignaient une remise en question de leur situation par leur supérieur immédiat ou leur employeur ; c'est d'ailleurs ce qui les conduisait 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 retrouve d'une part, des cadres et gestionnaires, plus souvent masculins, qui ont pris eux-mêmes la décision de faire du télétravail, généralement un jour par semaine, en vue d'être plus productifs (Tremblay, 2001 et tableau 7 plus loin). On retrouve d'autre part des employées de bureau, des femmes, qui ont pris la décision de télétravailler en obtenant l'accord de leur supérieur, dont 40 % travaillent toujours à domicile, le plus souvent à des tâches de secrétariat, de comptabilité et de traitement de textes.

Nous avons classé les catégories professionnelles selon deux pôles sur le plan de l'autonomie et du pouvoir de décision, mais il faut préciser qu'un certain nombre de professionnels se trouvent entre les deux. En général, les professionnels ont choisi de travailler à domicile pour avoir plus d'autonomie et de tranquillité dans leur travail ; il s'agit, selon notre sondage, de traducteurs, de concepteurs web, de gens qui font d'autres types de travaux informatiques, qui ont pris la décision de télétravailler seuls (53 %) ou en accord (47 %) avec leur employeur.

Dans nos études de cas, les personnes en télétravail étaient parfois des professionnels, mais plus souvent des employées de bureau. Les données du sondage confirment le fait que les employées de bureau sont plus fréquemment à temps plein à la maison, alors que les professionnels et gestionnaires n'y sont qu'une partie du temps ; en effet, les employées de bureau constituaient le groupe le plus important (45 %) au sein des télétravailleurs à temps plein identifiés dans le sondage.

⁸ Ici encore, le total ne donne pas 100 % en raison de quelques personnes qui ont indiqué ne pas savoir, ou n'ont pas répondu. Nous ne le répèterons pas partout, mais cela explique toujours le fait que les totaux ne donnent pas toujours 100 %



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

En ce qui concerne le contrôle du travail, nos monographies indiquent que les télétravailleurs se sentent assez libres dans leur situation de télétravail, même si certains pourraient être contrôlés à distance, par le biais des systèmes informatiques sur lesquels ils 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 n'a 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 écoutée les dérange de ce fait moins en télétravail.

Ce qu'il faut surtout retenir de cette section et de la précédente, c'est que 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 textes et de secrétariat, et elles doivent plus souvent soumettre leur désir de télétravailler à leur supérieur. Les hommes sont davantage concentrés dans les postes de cadres, gestionnaires, professionnels et techniciens et ils prennent plus souvent seuls la décision de télétravailler. Ceci confirme qu'il y a une segmentation du marché du télétravail, comme il y a une segmentation du marché du travail en général. Ceci 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 travail⁹. 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 compte.

3. La satisfaction générale

Comme plusieurs écrits soulèvent l'existence d'inconvénients dans le télétravail (dont Chapman et al. 1995), il est important de voir si les hommes et les femmes sont satisfaits ou non et quels avantages ou inconvénients ils et elles y voient. Nous avons aussi voulu voir si les femmes et les hommes présentent le même taux de satisfaction et si les personnes travaillant à plein temps à la maison (67,7 % sont des femmes selon le sondage) sont aussi satisfaites que celles faisant du télétravail à temps partiel et continuant d'aller au bureau le reste du temps. La satisfaction a été mesurée de façon générale dans le sondage (par les catégories de réponses qui suivent dans le tableau) ; par contre, les entrevues ont permis d'obtenir plus de précisions et de confirmer la satisfaction généralisée des personnes en télétravail, en tenant compte toutefois de quelques inconvénients qui sont évoqués plus loin (au point 3.3.). Compte tenu de notre intérêt pour les différences hommes-femmes, mais aussi pour les différences entre les personnes en télétravail à plein temps ou à temps partiel, les tableaux 5 et 6 abordent ces deux dimensions.

⁹ 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).



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

Tableau 5. Niveau de satisfaction selon le sexe

Niveau de satisfaction	Hommes	Femmes
Très satisfait	63,4%	63,4%
Assez satisfait	34,6%	33,2%
Peu satisfait	1,4%	2,0%
Pas du tout satisfait	0,7%	1,5%

Tableau 6. Niveau de satisfaction selon que l'on est à plein temps ou à temps partiel à domicile

Niveau de satisfaction	Ensemble des télétravailleurs salariés	Télétravailleurs salariés à domicile (temps plein)
Très satisfait	63,4%	68,0%
Assez satisfait	34,0%	28,0%
Peu satisfait	1,6%	4,0%
Pas du tout satisfait	1,0%	0%

On observe ici que les niveaux de satisfaction sont élevés et qu'ils sont très comparables dans le cas des hommes et des femmes. Cette situation se vérifie aussi dans nos études de cas. De fait, la majorité des télétravailleurs interviewés ont indiqué qu'ils 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 (tableaux 7 et 8) qui les incitent à dire qu'ils refuseraient de retourner au bureau. Certains 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. Ceux d'âge intermédiaire y retourneraient s'ils y étaient contraints, mais ils affirment que cette situation aurait des répercussions importantes sur leur motivation. Voici quelques extraits d'entrevues, qui illustrent le contexte de travail peu attrayant que vivent certaines personnes.

« Moi, quelqu'un m'offrirait 5000\$ 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 regarde d'autres variables dans le sondage, on note toutefois un lien important entre le temps passé à télétravailler et le niveau de satisfaction. En effet, 81,3% des télétravailleurs qui passent entre 21 et 30% de leur temps en télétravail (c'est le cas de 21 % des hommes et 12 % des femmes ; cf tableau 3) affichent le plus haut niveau de



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

satisfaction (très satisfait) ; ils sont suivis des télétravailleurs à temps plein à domicile (c'est le cas de 8 % des hommes et 23 % des femmes *cf* 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 oeuvrent dans un environnement de travail bruyant, répétitif, 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 le télétravailleur ait une entente formelle – ou non - avec son employeur et ce, contrairement à ce qu'indiquent certains écrits de gestion qui disent qu'une entente formelle est préférable.

3.1. Avantages du télétravail

Lorsque l'on interroge les télétravailleurs du sondage sur les avantages qu'ils voient en premier lieu à télétravailler, voici les réponses exprimées par l'ensemble des télétravailleurs salariés, ainsi que par ceux qui travaillent à plein temps à domicile (majoritairement des femmes), que nous avons voulu distinguer :

Tableau 7. Avantages liés au télétravail, selon le sexe¹⁰

vantage	Hommes	Femmes
1. Horaires plus souples	29,2%	30,7 %
2. Évite les déplacements au bureau	23,1%	24,9%
3. Etre plus productif	10,2 %++	4,4%--
4. Rester près de ma famille	5,1%	8,3 %
5. Economies (transports, vêtements, repas...)	5,1 %	5,9 %
6. La tranquillité	5,1 %	3,9 %
7. Améliore la qualité de mon travail	2,0%	2,9 %

Tableau 8. Avantages liés au télétravail satisfaction selon que l'on est à plein temps ou à temps partiel à domicile

Avantage	Ensemble des Télétravailleurs salariés	Télétravailleurs salariés à domicile (temps plein)
1. Horaires plus souples	29,1%	44,9%
2. Évite les déplacements au bureau	22,4%	20,0%
3. Plus productifs	7,3%	4%
4. Reste près de sa famille	4,2%	4%
5. Améliore la qualité de mon travail	3,6%	4%

¹⁰ 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 citation sont inférieurs à 2 % :



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

En ce qui concerne les avantages, on note peu de différences selon le sexe, et seule la troisième (être plus productif) est statistiquement significative selon le sexe. Les études de cas nous ont aussi indiqué que la flexibilité des horaires est un avantage important pour plusieurs, même si certains n'en bénéficient pas, notamment des femmes affectées au service téléphonique dans des centres d'appel. Dans ce cas toutefois, les femmes jugent malgré tout que le fait d'éviter les déplacements au bureau présente des avantages et leur simplifie la vie, et notamment la vie de famille. On observe qu'elles sont un peu plus nombreuses que les hommes à indiquer 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, que nous abordons dans la section suivante.

Si la plupart des télétravailleurs du sondage considèrent la flexibilité des horaires comme le premier avantage, certaines personnes interviewées n'en bénéficient cependant pas. En effet, certaines des personnes interrogées n'avaient pas le choix de leur horaire de travail, soit parce qu'elles doivent répondre à la clientèle au téléphone ou parce qu'elles doivent réaliser leur travail pendant les heures d'ouverture du bureau ou de l'entreprise pour laquelle elles travaillent.

La flexibilité des horaires 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 télétravailleurs qui ont des tâches exigeant des contacts avec la clientèle ont des horaires fixes qui ne diffèrent pas de ceux qu'ils avaient au bureau. Par exemple, les femmes téléphonistes jouissent de moins de flexibilité d'horaires que d'autres télétravailleurs. 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 11h00 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 études. Dans notre étude de cas, 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. La réduction des déplacements 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 de 1h30 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 18h00, tu es fatigué et ta soirée est faite. »

Pour ce qui est d'une meilleure qualité du travail, les télétravailleurs questionnés 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.)



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

contribuent à l'amélioration de leur environnement de travail ; la diminution du stress et de la fatigue explique, selon les télétravailleurs, qu'ils fournissent une meilleure prestation à leurs clients.

« Ma performance a changé pour le mieux. On est plus tranquille pour faire une recherche, tu n'as pas cinquante 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 »

3.2. La conciliation emploi-famille et le télétravail

Quelques études traitent de la conciliation emploi-famille en contexte de télétravail (Duxbury et al, 1998 ; Richter *et al.* 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 offrait un aménagement des horaires ou horaires flexibles ; *cf.* Tremblay et Amherdt, 2000), de sorte que l'on comprend que les télétravailleurs qui en bénéficient les voient comme un avantage important (Tremblay et Villeneuve, 1998). De fait, les entrevues révèlent que la grande majorité des télétravailleuses considèrent que cela 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 le weekend.

Ainsi, si certains auteurs (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 s'identifier un espace de bureau respecté par la famille. Les premières semaines ou mois ont parfois été plus difficiles, mais après une période d'ajustement, conjoint et enfants ont compris que le parent 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 à ce qu'elles puissent intégrer toutes les tâches ménagères à leur horaire de travail. Ils indiquent que l'accès au temps et à l'espace dans la maison peuvent faire l'objet de négociations et d'ajustements plus difficiles et plus souvent répétés 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 évoquent 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-L.,



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

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 mille répondants. Les données sur le vieillissement (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.

Certains auteurs (Higgions et mills, 1992 ; Christensen, 1989) soutiennent 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 télétravailleurs interviewés n'ont eu que des problèmes mineurs d'ajustement au tout début de leur installation à la maison. Ils ont en général établi des règles de fonctionnement avec les membres de leur famille et cela ne crée pas de frictions au sein de la famille. Il faut souligner que cette situation se trouve favorisée du fait que la majorité des télétravailleurs interviewés 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 des avantages avancés par la réduction du temps de déplacement dans le cas des personnes interviewées. En effet, le temps épargné en déplacements et les horaires flexibles permettent au télétravailleur de consacrer plus de temps à sa famille ou à ses activités personnelles. Par ailleurs, les personnes en télétravail et leurs superviseurs affirment que le télétravail diminue le stress et la fatigue, de sorte que les personnes sont plus productives et leur travail est de meilleure qualité.

3.3. Inconvénients du télétravail

Nous avons aussi voulu savoir si les femmes et les hommes voyaient les mêmes inconvénients dans le fait de télétravailler. On observe 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 affirment avoir plus de difficulté à se motiver ou se discipliner au travail que les hommes, et les hommes considèrent davantage qu'il y a des conflits entre le travail et la famille, mais les pourcentages ne sont pas importants. Notons toutefois que le quart (27,7 % des hommes et 24,4 % des femmes) n'y voient aucun inconvénient.

Tableau 9 . Inconvénients du télétravail selon le sexe

Inconvénients	Hommes	Femmes
1. Pas de collègues de travail	14,2%	17,1%
2. Isolement	10,5%	10,2 %
3. Travaille davantage ou trop	10,1%	9,3%
4. Difficulté à se motiver, à se discipliner	4,7%	7,3 %
5. Conflit en 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 télétravailleurs à domicile à plein temps, ils présentent peu de différences avec les autres télétravailleurs salariés, si ce n'est que 24 % d'entre eux identifient l'absence de collègues de travail comme le premier inconvénient. Rappelons que



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

les femmes représentent 67,7 % des personnes travaillant toujours à domicile. Un cinquième des télétravailleurs à plein temps ne voient aucun inconvénient dans le télétravail, alors que 26,3 % des télétravailleurs salariés ne voient aucun inconvénient.

On constate donc que l'absence de collègues vient au premier rang des inconvénients, surtout pour les personnes qui sont à plein temps à domicile. L'isolement vient au second rang. Le fait de travailler trop ou davantage ne semble pas un problème majeur, bien qu'il soit évoqué dans les écrits sur le télétravail ; il concerne surtout les cadres et professionnels et ceux-ci ne travaillent pas nécessairement davantage à domicile qu'ils ne le feraient au bureau

Sur le plan individuel, l'espace de travail se déstructure et peut amener une certaine confusion entre le lieu de travail, l'univers familial et les loisirs. Felstead et Jewson (2000) entre autres font état de tels problèmes liés à la difficulté d'établir des frontières entre le travail, la famille, les loisirs et ce, tant sur le plan temporel que 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 tout en conciliant. Il faut noter toutefois que plusieurs des personnes interrogées voient le télétravail comme un avantage non garanti, qui pourrait leur être retiré, et de ce fait, ils pourraient diminuer l'importance des difficultés ou inconvénients encourus. 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 femmes employées 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 cherchent à éviter en travaillant à domicile. Dans nos études de cas, nous avons pu constater que l'isolement est aussi mentionné par les télétravailleurs comme inconvénient, mais il les affecte moins que ne le laissent supposer certaines études et certains télétravailleurs affirment même qu'ils ont développé de nouveaux réseaux ou nouvelles connaissances, soit dans leur voisinage, soit avec les autres télétravailleurs de la même organisation.

« 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 plus de contacts 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 télétravailleurs développaient aussi 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, notamment chez Chapman et al (1995), ne se confirme donc que pour environ le quart des répondants 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 nous ont dit que les avantages du télétravail étaient supérieurs aux inconvénients.



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

Les études de cas ont par ailleurs montré que certains considèrent l'aspect technologique comme une source d'insatisfaction occasionnelle et ce problème est souvent évoqué par les femmes à plein temps 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 télétravail ; très peu de télétravailleurs 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 spécifique aux télétravailleurs, entre autres en ce qui concerne la gestion du temps, l'organisation de son travail en vue du respect des échéances, ou encore les systèmes informatiques et les communications par exemple.

Pour ce qui est des supérieurs des télétravailleurs que nous avons interrogés, ceux-ci ont mentionné que l'inconvénient majeur du télétravail était le manque de participation des télétravailleurs aux activités planifiées par l'organisation et auxquelles on souhaite qu'ils participent, sans toutefois vouloir les y forcer. En effet, on observe que les personnes qui sont en télétravail depuis longtemps ont des réticences à revenir au bureau, même pour des réunions ou des formations.

4. 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 à plein temps en télétravail à domicile, comme nous l'avons vu.

4.1. Impact sur l'emploi et les conditions de travail

Le fait qu'il n'existe pas de législation couvrant le cas spécifique du télétravail, et visant à assurer une égalité des conditions de travail entre télétravailleurs et travailleurs salariés peut provoquer une dualisation progressive des travailleurs. Comme nous l'avons évoqué plus haut, cette dualisation peut surtout être 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 en télétravail et des salariés, mais notre enquête ne permet pas de vérifier cette affirmation entre télétravailleurs et salariés, bien qu'elle permette de repérer des différences en ce 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 autonomes ont des conditions de salaire et de travail inférieures aux personnes qui avaient des postes comparables en entreprise auparavant (Tremblay, 1997).

Nous avons indiqué plus haut que certaines organisations différencient les tâches offertes aux télétravailleurs et celles offertes aux salariés en entreprise. Ceci peut être justifié pour toutes sortes de raisons (données confidentielles, nécessité d'échanges en équipe, de suivi plus régulier de certaines tâches, etc.), mais il est certain que le risque de différenciation des tâches est important. Nous avons vu que dans certaines organisations, les télétravailleurs bénéficient de tâches de plus longue durée, plus complexes ou plus intéressantes, alors que dans d'autres cas (et c'est ce qui serait plus fréquent selon Felstead et Jewson, 2000), leurs tâches sont plus simples, plus répétitives et plus mesurables.



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

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 sécurité ou en d'autres matières juridiques (Montreuil, 2001 ; Cox, Desmarais, Lippel, 2001) peut conduire à des difficultés pour les personnes en télétravail. Un bon nombre d'auteurs¹¹ craignent que le télétravail ne soit utilisé dans le but d'exploiter une main-d'œuvre moins qualifiée, dont les femmes employées de bureau ou d'autres postes subalternes. Il faut donc surveiller les développements sur ce plan, en raison des effets sur l'organisation du travail des femmes notamment (Tremblay et De Sève, 1996).

4.2. 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 monotones et peu valorisantes par les personnes en question 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 l'avenir, puisque l'organisation prévoit avoir des difficultés de recrutement dans le futur.

A 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 ne 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 féminins.

4.3. La conciliation des responsabilités parentales et professionnelles

L'un des avantages perçus par certains dans le télétravail renvoie à la possibilité pour les employés de mieux combiner une tâche salariée avec leurs responsabilités familiales (enfants ou parents âgés). Comme nous l'avons vu, la réduction des temps de déplacement et les horaires flexibles qu'offre habituellement cette forme de travail facilitent l'articulation

¹¹ Chapman et al 1995, Christensen, 1992, Huws, 1996, 1994 ; Olson, 1989, Pratt, 1984.



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

des horaires d'école 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 le risque vient du fait que ce soient plutôt les femmes qui consacrent davantage 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-L, 2000 ; Tremblay et Amherdt, 2000). De ce fait, il faudrait sans doute trouver des incitatifs pour favoriser une plus grande participation des pères¹², mais ceci 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 termes d'articulation entre les responsabilités parentales et professionnelles sont surtout liés aux horaires flexibles et à la réduction des temps de déplacements, et sont souvent importants pour les salariées, il est important que l'organisation considère que des situations de conflits potentiels existent, notamment lorsqu'il s'agit de télétravailleuses.

Conclusion

Dans cet 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 auteurs 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 souhaitons savoir si les hommes et les femmes voient dans le télétravail les mêmes avantages ou si, comme le postulent certains auteurs (voir Felstead et Jewson, 2000 ; Duxbury, 1998, ou Tremblay 2001, à ce sujet), 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 font des tâches de conception ou tests de logiciels et de sites web, ainsi que de dessin commercial et d'infographie. Les femmes occupent plus souvent des postes d'employées de bureau, alors que les hommes occupent davantage des postes de cadres et gestionnaires, 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 du supérieur, et elles représentent les deux tiers des télétravailleurs travaillant à plein temps à domicile. Les télétravailleurs salariés à domicile à plein temps sont d'ailleurs dans 45 % des cas des employées de bureau. Ainsi, deux grands groupes se dégagent dans le portrait des télétravailleurs. On retrouve d'une

¹² Comme on l'a fait dans certains pays comme la Suède, avec le « mois de congé du père », soit un mois de congé rémunéré par l'Etat et réservé au père à la naissance des enfants. Il semble que cela incite les pères à prendre le congé et à participer davantage aux responsabilités parentales par la suite.



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

part, des cadres et gestionnaires, plus souvent masculins, qui ont pris eux-mêmes la décision de faire du télétravail, généralement un jour par semaine, en vue d'être plus productifs. On retrouve d'autre part des employées de bureau, des femmes, qui ont pris la décision de télétravailler en obtenant l'accord de leur supérieur, dont 40 % travaillent toujours à domicile, le plus souvent à des tâches de secrétariat, de comptabilité et de traitement de textes.

Nous avons donc observé une différenciation dans la prise de décision, comme dans le temps passé à domicile, ce qui traduit une segmentation du télétravail selon le sexe. Ceci constitue une observation intéressante puisque les écrits 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 travail. 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 compte.

Aussi, nous concluons que notre première hypothèse, soit une différenciation selon le sexe dans l'autonomie et les tâches réalisées en télétravail, se trouve confirmée. Par contre, en ce qui concerne les avantages et inconvénients que les hommes et les femmes voient dans le télétravail, il n'y a pas de différences significatives. On note toutefois que les femmes, plus souvent que les hommes à temps plein à la maison, sont un peu plus nombreuses à considérer que l'absence de collègues est le premier inconvénient. Par ailleurs, contrairement à ce qu'indiquent certains écrits associant le télétravail et la conciliation emploi-famille, ce n'est pas l'avantage premier qu'y voient les télétravailleurs, même si la flexibilité des horaires et la réduction des 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 % des hommes interrogés dans notre sondage (autres que les télétravailleurs retenus pour 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 personnellement souhaiter pouvoir éventuellement faire leur travail à partir de leur domicile. Cela indique qu'il pourrait encore y avoir progression de cette forme de travail, et qu'il convient donc de s'intéresser à ses incidences différenciées sur le travail des hommes et des femmes.



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Akyeampong, E.B. et R. Nadwodny (2001). Evolution du lieu de travail : le travail à domicile. *Perspective*. Ottawa : Statistique Canada. No 75-001 au catalogue. Pp. 33-46.
- Akyeampong, E.B. (1997). Work arrangements : 1995 overview. *Perspective*. Printemps. Ottawa : Statistique Canada. No 75-001 au catalogue. Pp. 48-52.
- Akyeampong, E.B. et J. Siroonian (1993). Work arrangements and Canadians – an overview. *Perspective*. Automne. Ottawa : Statistique Canada. No 75-001 au catalogue. Pp. 8-10.
- Bangemann, Martin (1994) L'Europe et la société de l'Information planétaire. Recommandation au Conseil européen, CCE, , Bruxelles
- Bellemare, Diane, Lise Poulin Simon et Diane-Gabrielle Tremblay (1998). *Le paradoxe de l'âgisme dans une société vieillissante; enjeux et défis de gestion*. Montréal: Ed. St-Martin. 265 p.
- Bellemare, Diane, Ginette Dussault, Lise Poulin Simon et Diane-Gabrielle Tremblay (1996). L'emploi, le travail et les relations professionnelles: la vision des économistes du travail nord-américains. Dans un collectif sous la direction de G. Murray, M.L. Morin et I. da Costa (1996). *L'état des relations professionnelles; tradition et perspectives de recherche*. Toulouse et Québec: Éditions Octares et PUL. 466-486.
- Benchimol, Guy, (1994) : *L'entreprise délocalisée* ».Ed Hermès, Paris, pp67-103.
- Boivin, C, Rivard, S., Aubert, B.A (1996). Le télétravail, un phénomène en émergence : *Gestion*, vol. 21. numéro 2, Pp. 68-75.
- Bussière Y., Lewis, P., Thomas, C., (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* »INRS urbanisation, GRIMES/CRAD, Institut d'urbanisme. Québec, 173p.
- CEE, (1991), Les enjeux sociaux de la bureautique en Europe. *Europe sociale*, Supplément 5.91, CEE, Luxembourg.
- Chapman, A.J., Sheehy, N.P, Heywood, S., Doolley, B., Collins, S.C, (1995) : *The organizational Implications of Teleworking* » dans Cooper, CL, Robertson, I.T (édits) International Review of Industrial and Organizational Psychology, no10, John Wiley & Sons Ltd., p229-248.
- Christensen, K.E. (1987). *Impacts of computer-mediated home based work on women and their families*. *Office : Technology and People*, 3, 211-230.
- Côté-O'Hara, J, (1992), Sending them Home to Work ; Telecommuting and Work-Family Conflict : A Comparative analysis » *Information Systems research*, vol3, n02, p.173-190.



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

- Cox, R., J. Desmarais, K. Lippel (2001). *Les enjeux juridiques du télétravail au Québec*. Québec : CEFRIO. 143 p.
- Duxbury, Linda, Chris Higgins, et D. Neufeld (1998). Telework and the Balance between work and family ; Is telework part of the problem or part of the solution ? In M. Igbaria et M. Tan (sous la dir., 1998), *The virtual workplace*. Hershey : Idea Group. Pp. 218-255.
- Felstead, A. (1996). Homeworking in Britain : the national picture in the mid-1990s. in *Industrial Relations Journal*. 27 :3. September 1996. 225-238.
- Felstead, A. et N. Jewson (2000). *In Home, at Work. Towards an understanding of Homeworking*. London : Routledge. 196 p.
- Felstead, A. et N. Jewson (1997). Notes and Issues : Researching a Problematic Concept : Homeworkers in Britain. In *Work, Employment and Society*. Vol. 11, no 2, pp. 327-346.
- Felstead, A., N. Jewson, S. Walters et A. Phizacklea (2000). *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 th 2000.13 p.
- Felstead, A. N. Jewson, A. Phizacklea et S. Walters (2000). *A Statistical Portrait of working at home in the UK. Evidence from the Labour Force Survey*. Document de travail 23 mars 2000. 55p.
- Greengard,S., (1994) Making a Virtual Office a Reality. *Personnel Journal*, vol.73, no9, p66-79
- Hafer,M., (1992) : *Telecommuting : An Alternate route to Work* », vol. 1., Step by step Guide, Washington State Energy Office..
- Heilmann,W., (1988) . The Organizational Development of Teleprogramming dans *Telework : Present situation and Future Development of a New Form of Work Organization*, W.B. Korte.S. Robinson et W.J. Steinle(éd.), Elsevier Science Publishers B.V, North-Holland, p39-58
- Hequet,M.,(1994) How Telecommuting Transforms Work, *Training*, vol31, no11, novembre. p56-61
- Huws,U,Werner B .K, Robinson,S, (1990) : *Telework : Towards the Elusive Office*, John Wiley, Information Systems Series, John Wiley&Sons, 266p.
- 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*, vol13, p179-190p.



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

- Kern, H. et M. Schumann (1989). La fin de la division du travail ? La rationalisation dans la production industrielle. Paris : Ed. Sciences de l'homme.
- Konradt, U., Schmook, R., Mälecke, M., (2000) : Impacts of Telework on individuals, organizations and families – a critical review. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, volume 15. Ed by C.L Cooper and I.T Robertson. 63-98.
- Korte, W.B, (1988) : Telework –Potential, Inception, Operation and Likely Future Situation dans telework, Present Situation and Future development of New Form of Work Organization, W.B. Korte. S.Robinson et W.J Steinle (ed). Elsevier Science Publishers B.V, North Holland, , p159-175.
- Kurkland Nancy B., Bailey Diane.E, (1999) : Telework : The Advantage and Challenge of Working Here, There, Anywhere, and Anytime Organizational Dynamics. Autumn. pp53-68
- Lemesle, R.M. et J.C. Marot (1996). *Le télétravail*. Paris : PUF. Coll. Que sais-je.
- Montreuil, S. (2001). Le télétravail : perspective individuelle. Les aspects relatifs à la santé et à la sécurité au travail. Québec : CEFRIO. 43 p.
- Michandani, K. (2000). The Best of Both worlds and cutting my own throat : contradictory images of home based work. *Qualitative sociology*. Vol. 23 (2).
- Michandani, K. (2000). Legitimizing Work : telework and the gendered reification of the work/non work dichotomy. *Canadian Review of sociology and anthropology*. Eté 2000.
- Nilles, J »M, Roy Carlson Jr, et al.,(1976) *The telecommunications-transportation Tradeoff : Options for tomorrow*. A Willey interscience Publication, John Wiley&Sons, 196p.
- Olson, M.H (1989). Work at home for computer professionals : Current attitudes and futures prospects. *ACM Transactions on Office Information Systems*, 7, 317-338.
- Pinsonneault, A. (1996). Le télétravail : état de la question. *Gestion*, vol. 21, no 2 (juin). Pp. 66-67l.
- Pratt, J » (1984). *Home Teleworking : A study of its pionners*. *Technological Forecasting and Social Change*, 25,1-14.
- Rallet, Alain,(1994) *Délocalisation, télétravail et aménagement du territoire* dans Dynamique des activités et évolution des territoires. ADICUEER, Université de St-Étienne, pp179-196.
- Richter, J. et Meshulam, I. (1993). Telework at home : the home and the organization perspective. *Human Systems Management*. Vol. 12, pp. 197-203.
- St-Onge, Sylvie et G. Lagassé (1996). Conditions de succès du télétravail : ce qu'en disent les employés ? *Revue internationale Gestion*. 21, 8. Pp. 84-99.



Le télétravail : Ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille

- St-Onge, Sylvie, 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*. Vol. 55, no 3. Pp. 414-448.
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2001). Le télétravail : définitions et enjeux. Dans *Télétravail : concilier performance et qualité de vie*. Montréal : IQ collectif et Cefrio. Pp. 23-32.
- Tremblay, Diane-Gabrielle (1997). *Economie du travail. Les réalités et les approches théoriques*. Montréal: Editions Saint-Martin/Télé-Université.586 p.
- Tremblay, Diane-Gabrielle (1995). *Technologie et organisation du travail dans les bureaux*. Québec : Presses de l'université du Québec.
- Tremblay, Diane-Gabrielle et Catherine Vaillancourt-Laflamme (2000). *Conciliation emploi-famille et aménagement du temps de travail. Description des données d'enquête*. Rapport de recherche 116 p.
- Tremblay, Diane-Gabrielle et Charles-Henri Amherdt (2000). Les obstacles organisationnels et socio-culturels à la participation des pères travailleurs à la conciliation emploi-famille. Rapport de recherche. 99 p.
- Tremblay, D.-G. et Daniel Villeneuve (1998). De la réduction à la polarisation des temps de travail; des enjeux sociaux. *Loisir et société*. Vol 21, no 2. juin 1999. 399-416.
- Tremblay, Diane-Gabrielle et David Rolland (1998). *Gestion des ressources humaines; typologies et comparaisons internationales*. Québec: Presses de l'université du Québec.415 p.
- Tremblay, Diane-Gabrielle et Daniel Villeneuve (1997). Aménagement et réduction du temps de travail : réconcilier emploi, famille et vie personnelle. *Loisir et société*, vol. 20, no 1, sept. 1997. Québec: PUQ.
- Tremblay, Diane-Gabrielle et Monique 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*.Vol.9, no 1, 81-104.
- Vandercammen Marc (1996.), *Télétravail*, Institut wallon d'études de recherches et de formation. Bruxelles.