

LE TRAVAIL À DOMICILE AU CANADA : QUI LE PRATIQUE ET POURQUOI?

Diane-Gabrielle Tremblay et Elmustapha Najem

HEC Montréal | *Gestion*

**2010/1 - Vol. 35
pages 108 à 117**

ISSN 0701-0028

Article disponible en ligne à l'adresse:

<http://www.cairn.info/revue-gestion-2010-1-page-108.htm>

Pour citer cet article :

Tremblay Diane-Gabrielle et Najem Elmustapha, « Le travail à domicile au Canada : qui le pratique et pourquoi? », *Gestion*, 2010/1 Vol. 35, p. 108-117. DOI : 10.3917/riges.351.0108

Distribution électronique Cairn.info pour HEC Montréal.

© HEC Montréal. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

LE TRAVAIL À DOMICILE AU CANADA

QUI LE PRATIQUE ET POURQUOI?

LES AUTEURS

Diane-Gabrielle Tremblay et Elmustapha Najem

Depuis quelques décennies, on annonce que le travail à domicile est appelé à progresser et que les travailleurs souhaitent de plus en plus faire du télétravail, mais ces affirmations reposent sur relativement peu d'études. Le télétravail est présenté tantôt comme une solution aux problèmes de congestion urbaine¹, tantôt comme un mode de travail accessible et d'autant plus attrayant dans le contexte des développements technologiques récents². Il est aussi très souvent perçu comme une solution (parfois partielle, selon les auteurs) aux difficultés de la conciliation emploi-famille³. Dans tous les cas, un grand nombre de pays et d'entreprises s'intéressent au développement du travail à domicile pour faire face aux difficultés observées sur les différents plans de l'environnement, du coût des locaux ou de la conciliation emploi-famille, mais on dispose de peu de données à ce sujet au Canada et au Québec.

Une enquête du Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO, 2001) révèle qu'une forte majorité de Québécois souhaiteraient pouvoir faire du télétravail. Par contre, on ne possède pas beaucoup de données statistiquement représentatives sur les motifs et les modalités du travail à domicile. Cet article vise à combler cette lacune en présentant l'analyse que nous avons faite des résultats d'une enquête canadienne intitulée «Enquête sur le milieu de travail et les employés (EMTE)», éditions de 1999 et de 2005, qui a été

menée auprès de 6 000 organisations et de 23 000 salariés de celles-ci (voir l'encadré 1). En effet, le traitement des données des deux éditions de l'EMTE nous permet de connaître l'évolution du travail à domicile au Canada de 1999 à 2005, les motifs du recours au travail à domicile, les conditions dans lesquelles il s'exerce (rémunération, équipement, etc.), mais aussi de savoir qui, précisément, pratique le travail à domicile (sexe, âge, catégorie professionnelle). En outre, nous pourrions voir si le télétravail a progressé au Canada et si cette situation est fondée sur des besoins de conciliation emploi-famille, comme le laissent penser un bon nombre de travaux⁴.

À propos de l'Enquête sur le milieu de travail et les employés menée par Statistique Canada

L'Enquête sur le milieu de travail et les employés (EMTE) constitue en fait deux enquêtes, soit une enquête menée auprès de 6 000 entreprises du secteur privé et une autre menée auprès de quelque 23 000 salariés de celles-ci (Statistique Canada, 2004). Nous avons utilisé, sur une base fusionnée, les données recueillies auprès des employeurs et les réponses fournies par les employés. L'EMTE présente un échantillon représentatif du marché du travail canadien, à l'exception des fonctions publiques fédérale, provinciales et municipales, qui en sont exclues. Les données utilisées ont été recueillies lors des enquêtes de 1999 et de 2005 – les première et dernière années disponibles –, ce qui offre un regard à moyen terme sur l'évolution des pratiques. L'enquête porte sur un ensemble de sujets concernant le marché du travail, et nous nous sommes intéressés à la question du travail effectué à domicile ou à la maison (terme employé dans l'enquête), puisque l'EMTE demande notamment aux participants s'ils «remplissent des fonctions liées à leur emploi à la maison». L'enquête pose ensuite des questions sur les motifs et les modalités de ce travail à domicile, ce qui fournit un excellent portrait de la situation au Canada.

Encadré 1

Diane-Gabrielle Tremblay est professeure titulaire à la Télé-université de l'Université du Québec à Montréal, dgtrembl@teluq.uqam.ca.

Elmustapha Najem est professeur au département de relations industrielles à l'Université du Québec en Outaouais, elmustapha.najem@uqo.ca.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SUR LE TRAVAIL À DOMICILE

Les données de l'EMTE permettent d'observer dans quelle mesure les travailleurs canadiens font du travail à domicile, dans quelle mesure ces heures sont des heures supplémentaires ou des heures régulières de travail, et si le nombre d'heures varie selon le sexe, l'âge ou la catégorie professionnelle.

QUI SONT LES TRAVAILLEURS À DOMICILE ET COMBIEN SONT-ILS?

Le schéma 1 indique que le pourcentage de personnes faisant du travail à domicile n'a progressé ni chez les femmes ni chez les hommes de 1999 à 2005. Les femmes font davantage de travail à domicile que les hommes et les différences sont statistiquement significatives entre les deux groupes en 1999 et en 2005.

Le schéma 2 montre qu'environ le tiers des heures de travail à domicile sont payées, les autres s'ajoutant au travail régulier, ce qui constitue une donnée importante. Par ailleurs, le pourcentage de personnes rémunérées a légèrement augmenté de 1999 à 2005, ce qui veut dire que ces personnes font du télétravail dans un cadre formel, qu'elles font des heures de travail régulières à la maison. Les différences entre les hommes et les femmes sont statistiquement significatives en 1999 et en 2005.

Le tableau 1 permet de voir que le nombre d'heures de travail à domicile par semaine n'a pas beaucoup augmenté, tout en étant toujours assez élevé, soit près de six heures, et que les motifs sur lesquels il se fonde sont sensiblement les mêmes pour les femmes et pour les hommes. Les pourcentages n'ont pas beaucoup évolué sur ce plan et le nombre d'heures chez les hommes et celui chez les femmes ne présentent pas de différences statistiquement significatives en 1999 et en 2005.

Schéma 1

Pourcentage des femmes et des hommes faisant du travail à domicile en 1999 et en 2005

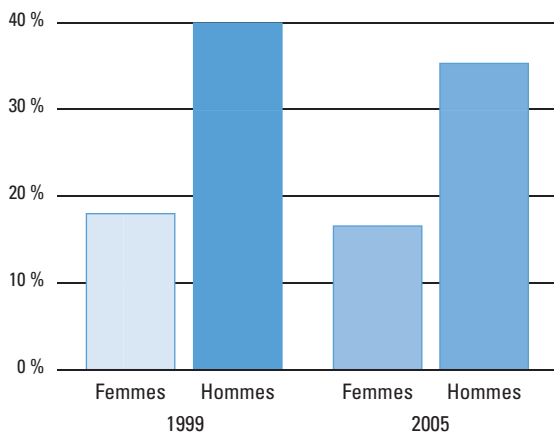


Schéma 2

Pourcentage des heures de travail à domicile qui sont payées aux femmes et aux hommes en 1999 et en 2005

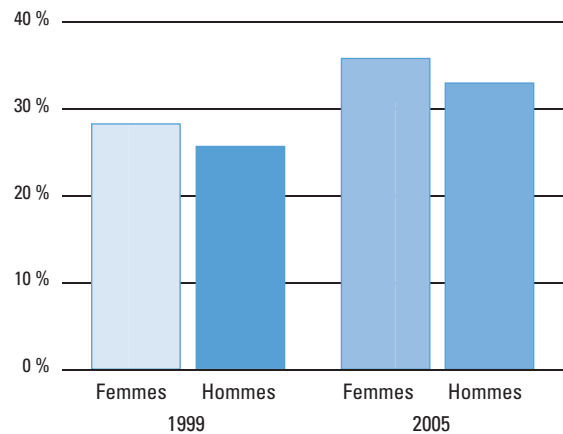


Tableau 1

Nombre d'heures de travail hebdomadaires à domicile et pourcentage des salariés disant travailler à domicile pour des raisons d'exigences du travail, de conciliation emploi-famille ou autres : résultats en 1999 et en 2005

	1999		2005	
	FEMMES	HOMMES	FEMMES	HOMMES
Nombre d'heures de travail hebdomadaires à domicile	5,34 h	5,80 h	5,70 h	5,63 h
Pourcentage des salariés disant faire du travail à domicile pour les motifs suivants :				
• Exigences du travail	67 %	65 %	62 %	61 %
• Conciliation emploi-famille*	6 %	2 %	8 %	5 %
• Autres**	27 %	33 %	30 %	34 %

* 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.

Ce tableau indique aussi qu'environ les deux tiers des personnes font du travail à domicile en raison des exigences de leurs tâches, et la différence entre les hommes et les femmes n'est pas significative. Cependant, un pourcentage assez réduit, mais qui a tout de même progressé (5,15 % des hommes et 7,78 % des femmes), le font pour des motifs de conciliation emploi-famille, et la différence entre les hommes et les femmes est significative. Sous les autres motifs sont regroupés des énoncés comme la recherche de meilleures conditions de travail, le désir de gagner du temps ou celui d'économiser de l'argent.

POURQUOI FAIT-ON DU TRAVAIL À DOMICILE?

Le schéma 3 permet de voir si le groupe le plus concerné par la conciliation emploi-famille (les personnes de 35 à 44 ans) est aussi celui qui a davantage recours au télétravail. On constate que cette question touche davantage ce groupe, de même que celui des 45-54 ans.

En fait, ces gens font du télétravail surtout en raison des exigences de leur travail. Comme l'illustre le tableau 2, chez les 25-34 ans et les 35-44 ans, le motif de la conciliation emploi-famille a beaucoup progressé, puisqu'il atteint aujourd'hui 9 % et 7 %, alors qu'il était inférieur à 1 % en 1999.

DAVANTAGE DE GESTIONNAIRES ET DE PROFESSIONNELS

Le télétravail a parfois été considéré comme applicable uniquement à certaines catégories professionnelles ou à certains types de tâches. Le schéma 4 permet de constater quels sont les groupes les plus touchés par le travail à domicile à l'échelle canadienne, en 1999 et en 2005. On observe que les gestionnaires ont réalisé plus fréquemment du travail à domicile, alors que chez les professionnels, le phénomène semble avoir régressé un peu. Dans les catégories des employées de bureau

(plus féminines), cette pratique est moins répandue, sans doute parce qu'elles ont moins de latitude sur ce plan. Notons que les groupes de marketing/ventes et de production ont peu recours au travail à domicile, quoique cela ait augmenté du côté du groupe de marketing/ventes. Pour ce qui est des employés de bureau et de la production, ils font plus souvent du télétravail en raison d'obligations familiales que les autres groupes, mais les exigences du travail dominant encore. Le tableau 3 permet de comparer les motifs des divers groupes qui font du travail à domicile.

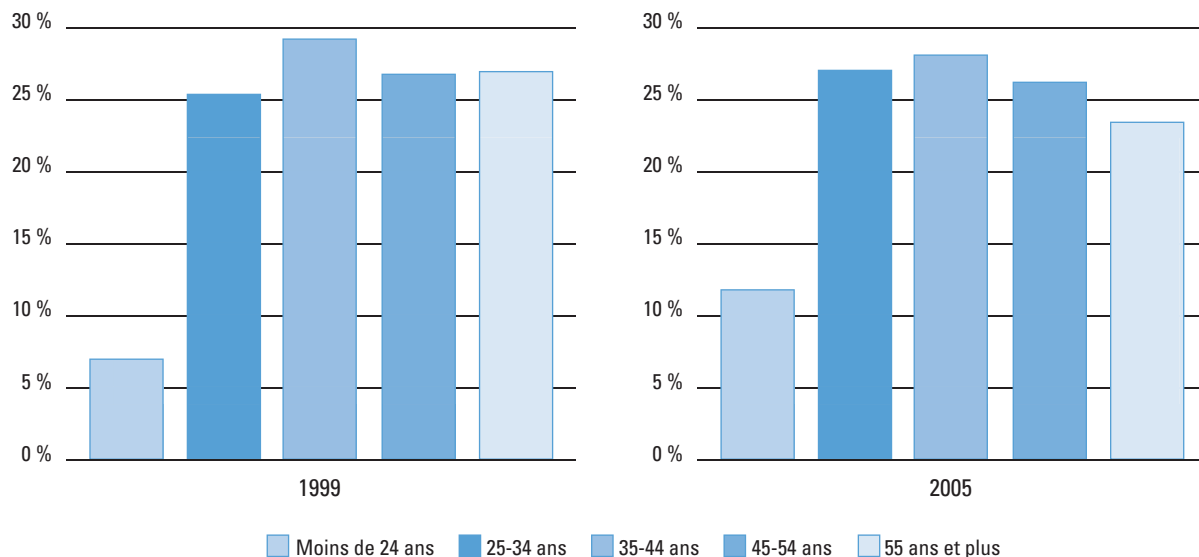
LES ÉQUIPEMENTS FOURNIS : UNE QUESTION D'ÂGE, DE CATÉGORIES DE PERSONNEL?

Des études menées sur un échantillon plus réduit ont fait état de différences non négligeables d'accès aux technologies selon l'âge (CEFRIQ, 2001; Tremblay, 2001a, b). Nos résultats, qui sont illustrés dans le schéma 5, permettent de constater une augmentation du taux d'équipement en ordinateurs dans tous les groupes d'âge. Les pourcentages sont assez comparables dans tous les groupes, les 25-34 ans et les 45-54 ans étant les plus équipés.

Comme le montre le tableau 4, l'accès Internet semble curieusement avoir diminué quelque peu chez certains groupes, sauf chez les 35-44 ans et les 45-54 ans, où il a augmenté. Le remboursement des frais a aussi augmenté, ce qui signifie sans doute que la pratique du télétravail se normalise et que l'employeur en tient davantage compte.

Le schéma 6 indique que la catégorie professionnelle semble jouer un rôle déterminant dans l'accès aux équipements, les gestionnaires et les professionnels étant les catégories qui sont les plus équipées en ordinateurs.

Quel est l'âge des télétravailleurs à domicile?
La situation en 1999 et en 2005



Pourcentage des salariés disant faire du travail à domicile payé et le faire pour des raisons d'exigences du travail, de conciliation emploi-famille ou autres; la situation en 1999 et en 2005 selon l'âge des télétravailleurs

1999	MOINS DE 24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45-54 ANS	55 ANS ET PLUS
Pourcentage des salariés disant faire du travail à domicile...					
... payé	34 %	28 %	35 %	30 %	25 %
... pour les motifs suivants :					
• Exigences du travail	64 %	66 %	66 %	66 %	64 %
• Conciliation emploi-famille*	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
• Autres	30 %	27 %	30 %	31 %	36 %
2005	MOINS DE 24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45-54 ANS	55 ANS ET PLUS
Pourcentage des salariés disant faire du travail à domicile...					
... payé	39 %	38 %	36 %	36 %	37 %
... pour les motifs suivants :					
• Exigences du travail	61 %	61 %	61 %	62 %	59 %
• Conciliation emploi-famille**	5 %	9 %	7 %	4 %	3 %
• Autres***	33 %	30 %	32 %	35 %	39 %

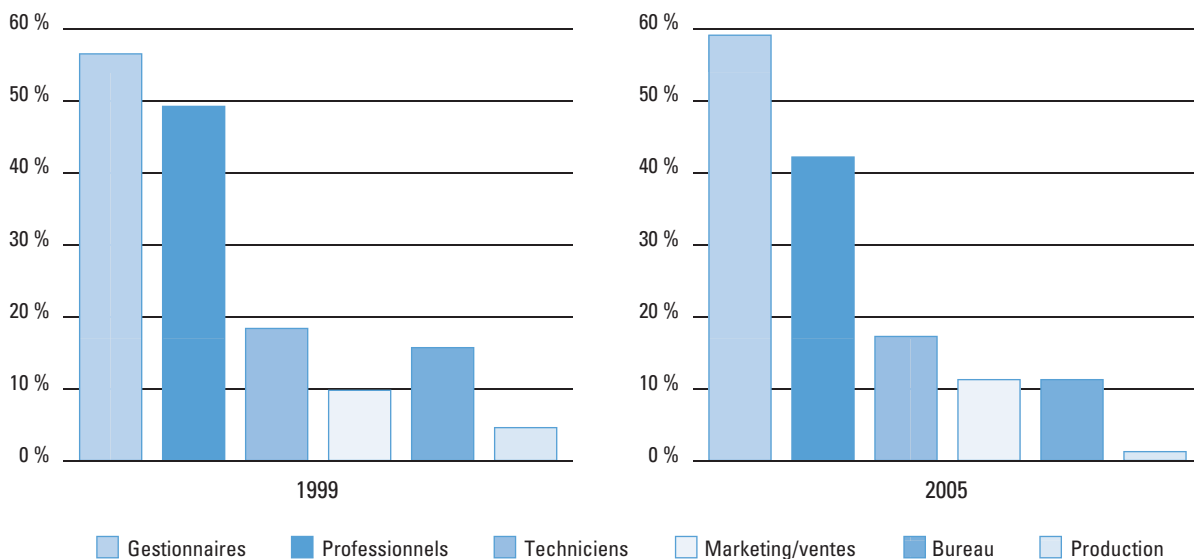
n.d. : non disponible.

* Le nombre de participants de l'échantillon non pondéré de 23 000 personnes est inférieur à 5 dans certaines cases et, de ce fait, les données ne peuvent être divulguées par souci de confidentialité, selon les règles de Statistique Canada.

** 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.

**Les télétravailleurs occupent quelle catégorie professionnelle?
La situation en 1999 et en 2004**



Pourcentage des travailleurs à domicile disant le faire en étant payés et le faire pour des raisons d'exigences du travail, de conciliation emploi-famille ou autres : État de la situation en 1999 et en 2005 selon les catégories de personnel

1999	GESTIONNAIRES	PROFES- SIONNELS	TECHNICIENS	MARKETING/ VENTES	BUREAU	PRODUCTION
Pourcentage de ceux qui travaillent à domicile qui le font en étant payés	26 %	30 %	36 %	23 %	42 %	25 %
Pourcentage disant faire du travail à domicile pour les motifs suivants :						
• Exigences du travail	64 %	68 %	64 %	70 %	65 %	77 %
• Conciliation emploi-famille*	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
• Autres**	33 %	27 %	32 %	29 %	26 %	23 %
2005	GESTIONNAIRES	PROFES- SIONNELS	TECHNICIENS	MARKETING/ VENTES	BUREAU	PRODUCTION
Pourcentage de ceux qui travaillent à domicile qui le font en étant payés	31 %	35 %	42 %	40 %	44 %	43 %
Pourcentage disant faire du travail à domicile pour les motifs suivants :						
• Exigences du travail	62 %	62 %	60 %	60 %	61 %	61 %
• Conciliation emploi-famille***	6 %	7 %	6 %	4 %	8 %	11 %
• Autres**	32 %	32 %	35 %	38 %	32 %	29 %

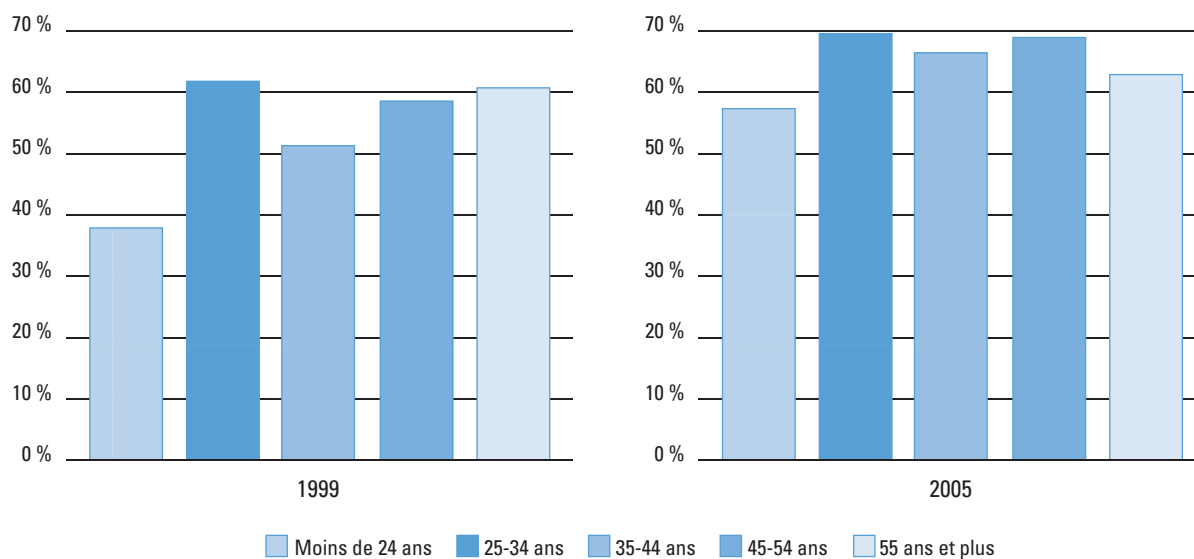
n.d. : non disponible. Les taux sont inférieurs à 1 %, en général.

* Le nombre de participants de l'échantillon non pondéré de 23 000 personnes est inférieur à 5 dans certaines cases et, de ce fait, les données ne peuvent être divulguées par souci de confidentialité, selon les règles de Statistique Canada.

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

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

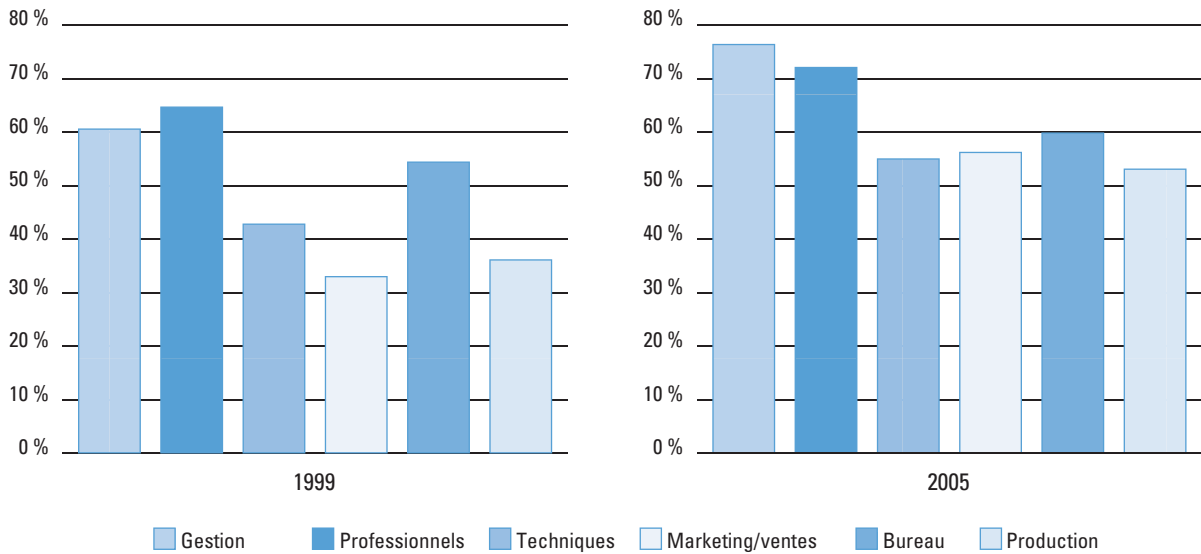
Utilisation de l'ordinateur pour le travail à domicile selon l'âge des télétravailleurs; état de la situation en 1999 et en 2005



Pourcentage des travailleurs à domicile bénéficiant de divers équipements et de remboursement de frais; état de la situation en 1999 et en 2005 selon la catégorie d'âge des télétravailleurs

1999	MOINS DE 24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45-54 ANS	55 ANS ET PLUS
Équipements					
• Accès Internet	33 %	37 %	34 %	37 %	40 %
• Modem ou télécopieur	26 %	36 %	35 %	35 %	41 %
• Cellulaire	28 %	38 %	47 %	43 %	26 %
• Autres	31 %	19 %	22 %	14 %	25 %
Droit à un remboursement des frais	41 %	36 %	39 %	41 %	34 %
2005	MOINS DE 24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45-54 ANS	55 ANS ET PLUS
Équipements					
• Accès Internet	29 %	33 %	37 %	41 %	40 %
• Modem ou télécopieur	18 %	22 %	26 %	29 %	31 %
• Cellulaire	41 %	60 %	59 %	61 %	57 %
• Autres	26 %	23 %	24 %	21 %	34 %
Droit à un remboursement des frais	50 %	43 %	45 %	44 %	38 %

Pourcentage des travailleurs à domicile utilisant un ordinateur selon la catégorie professionnelle; état de la situation en 1999 et en 2005



Pour sa part, le tableau 5 révèle que le personnel de marketing/ventes et celui de la production ont un taux d'équipement plus faible. Cependant, on peut voir que le taux s'est

beaucoup accru du côté des employés de la production, surtout pour ce qui est de l'ordinateur, mais aussi en ce qui concerne le cellulaire et le remboursement de frais.

**Pourcentage des travailleurs à domicile bénéficiant de divers équipements et de remboursement de frais :
état de la situation en 1999 et en 2005 selon les catégories de personnel**

1999	GESTION-NAIRES	PROFES-SIONNELS	TECHNICIENS	MARKETING/VENTES	BUREAU	PRODUCTION
Équipements						
• Accès Internet*	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
• Modem ou télécopieur	44 %	37 %	27 %	3 %	35 %	8 %
• Cellulaire	45 %	37 %	48 %	9 %	29 %	29 %
• Autres	15 %	11 %	29 %	43 %	26 %	54 %
Droit à un remboursement des frais	43 %	40 %	36 %	24 %	26 %	25 %
2005	GESTION-NAIRES	PROFES-SIONNELS	TECHNICIENS	MARKETING/VENTES	BUREAU	PRODUCTION
Équipements						
• Accès Internet	42 %	36 %	32 %	25 %	37 %	13 %
• Modem ou télécopieur	29 %	22 %	24 %	13 %	29 %	13 %
• Cellulaire**	72 %	42 %	60 %	53 %	40 %	31 %
• Autres	22 %	21 %	29 %	25 %	26 %	19 %
Droit à un remboursement des frais	44 %	40 %	48 %	41 %	41 %	63 %

n.d. : non disponible.

* Le nombre de participants de l'échantillon non pondéré de 23 000 personnes est inférieur à 5 dans certaines cases et, de ce fait, les données ne peuvent être divulguées par souci de confidentialité, selon les règles de Statistique Canada.

** Le nombre de participants de l'échantillon non pondéré de 23 000 personnes est inférieur à 5 dans certaines cases et, de ce fait, les données ne peuvent être divulguées par souci de confidentialité, selon les règles de Statistique Canada. En 2005, le nombre de cellulaires étaient inférieur à 5, ce qui peut paraître étonnant, mais empêche la diffusion des données, selon Statistique Canada.

CONSTATS

Les données qui viennent d'être présentées procurent des informations fort intéressantes sur la pratique du télétravail au Canada, mais il est important de replacer celles-ci dans leur contexte. Il faut aussi expliquer le fait que les chiffres fournis ici peuvent différer de ce qu'on a pu observer dans d'autres enquêtes. Les écarts sont essentiellement attribuables aux définitions employées.

LA FRÉQUENCE DU TRAVAIL À DOMICILE : EN FONCTION DES DÉFINITIONS ET DES RÉALITÉS

Le télétravail et le travail à domicile peuvent recouvrir différentes réalités⁵. En effet, pour certains, cela englobe le travail à domicile qu'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 ce type de travail n'est pas un phénomène nouveau, mais il est plus fréquent 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 un sens plus «moderne», où il s'appuie sur les TI, a commencé à se développer dans les années 1990 dans plusieurs pays européens, de même qu'en Amérique du Nord et en Grande-Bretagne.

Les études permettent de distinguer divers modes de télétravail, dont le travail à domicile n'est qu'une forme. En effet, pour plusieurs chercheurs, le télétravail comprend le travail dans des centres d'affaires délocalisés ou dans un bureau satellite réunissant les employés d'une même entreprise. On peut aussi inclure les centres d'appels, où les téléphonistes sont regroupés en un lieu distinct de l'organisation qui les emploie. Pour certains, cela englobe également le travail mobile réalisé en divers endroits hors du bureau (vendeurs, techniciens, etc.), ainsi que dans un télécabine (réunissant les travailleurs d'une entreprise) ou dans un *telecottage* (appellation qu'on trouve dans les travaux européens pour qualifier les locaux réunissant les employés de plusieurs entreprises). Certains considèrent aussi que les effectifs de vente et de représentation qui se déplacent 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. Il y aurait ainsi trois grands groupes de télétravailleurs si l'on se base sur le lieu de travail : les télétravailleurs à domicile, ceux qui sont habituellement chez des clients et ceux qui travaillent dans des centres d'affaires délocalisés. Du point de vue de la conciliation emploi-famille, c'est surtout le travail à domicile qui a été mis en avant comme option susceptible de favoriser la conciliation des responsabilités parentales et professionnelles (Baines et Gelder, 2003; Felstead et Jewson, 2000).

Par ailleurs, on peut aussi distinguer les catégories de 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 des télétravailleurs à temps plein 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. De fait, la possibilité de travailler à la maison à l'occasion peut être considérée comme facilitant la conciliation emploi-famille. Toutefois, il n'existait pas, à ce jour, d'enquête représentative de la population canadienne permettant de savoir s'il s'agit effectivement d'un motif invoqué par les parents travailleurs pour avoir recours au travail à domicile, et nous avons constaté que c'est moins le cas que ne semblaient l'indiquer des travaux antérieurs sur le télétravail (dont ceux de Felstead et Jewson, 2000).

Ajoutons enfin que certaines études incluent également dans le télétravail l'ensemble des personnes qui travaillent à distance pour une ou plusieurs organisations, ce qui comprend les travailleurs indépendants qui sont à l'œuvre à leur domicile, ainsi que les sous-traitants ou les très petites entreprises embauchés par de grandes organisations.

Tout compte fait, les définitions du télétravail et ses modes sont fort diversifiés, et cela peut influencer sur les données relatives à sa fréquence qui sont obtenues d'une étude à l'autre.

L'AMPLEUR DU TRAVAIL À DOMICILE : UNE QUESTION DE DÉFINITION

Nous avons pu quantifier le travail à domicile grâce à l'EMTE, mais il convient de préciser le contexte dont sont issues ces données. L'absence de définition commune du télétravail rend difficile la quantification du phénomène. En effet, selon la définition retenue, le télétravail peut recouvrir diverses formes de travail à distance, à domicile ou ailleurs (sur la route ou chez des clients, par exemple). Plus la définition est large, plus on comptabilisera un nombre important de télétravailleurs dans un pays donné (Felstead et Jewson, 2000). Les taux restent malgré tout assez faibles, se situant entre 2 % et 7 % dans la plupart des pays (Benchimol, 1994), et représentant 4 % selon des données québécoises (Tremblay, 2001a, b). Toutefois, on note que l'intérêt des individus et des organisations pour le télétravail est beaucoup plus élevé, atteignant 40 % selon Benchimol (1994), et environ 90 % selon le CEFRIO (2001).

Par ailleurs, l'Institute for Employment Studies (2001) indique que les pays européens où le travail à domicile est très développé se divisent en deux grands groupes : d'une part, les pays où les technologies sont avancées, comme la Suède, la Finlande et les Pays-Bas, qui utilisent fortement les technologies et Internet pour le travail en ligne (*e-work*); d'autre part, les pays du sud, du centre et de l'est de l'Europe, qui présentent des niveaux élevés de sous-traitance. Dans ce cas, ce sont des travailleurs indépendants ou de très petites entreprises qui exécutent du travail à distance pour de grandes entreprises donneuses d'ordres. En Amérique, on ne considère habituellement pas les pratiques de sous-traitance comme faisant partie du télétravail, et l'on obtient des taux de 4 % à

8 % selon les définitions utilisées (Tremblay, 2003). Comme on le voit, les données que nous avons recueillies sur le travail à domicile indiquent qu'il y a nettement plus de personnes qui apportent du travail à la maison que de personnes qui font partie d'un programme formel de télétravail ou de travail à domicile.

On constate également que les grandes économies européennes, comme l'Allemagne et la France, présentent des taux de travail à domicile plus faibles, ce qui s'expliquerait, selon certaines sources, par les modèles de relations industrielles très structurés qu'on y trouve (Institute for Employment Studies, 2001). On peut aussi penser que les pays latins se caractérisent davantage que les pays anglo-saxons par une tradition de «gestion à vue», et sont moins ouverts à la gestion à distance, ou management par objectifs et par résultats, qui implique une plus grande confiance à l'égard du personnel effectuant du télétravail (CEFRIQ, 2001).

IMPLICATIONS ET RECOMMANDATIONS

Ayant constaté que le travail à domicile progresse et qu'environ un quart des salariés et des gestionnaires apportent du travail à la maison, il importe de se pencher sur les avantages et les inconvénients d'une telle pratique, car il faut examiner l'impact de celle-ci sur les salariés et les gestionnaires. Puisque l'EMTE ne fournit pas d'éléments sur cette question, nous verrons ce qu'indiquent d'autres travaux sur le travail à domicile et les mettrons en relation avec nos résultats.

QUELS SONT LES AVANTAGES DU TRAVAIL À DOMICILE?

Selon une enquête par questionnaire fermé menée au Québec en 1999 auprès de quelque 500 télétravailleurs (CEFRIQ, 2001), le premier atout mentionné par les personnes qui font du télétravail est le fait de bénéficier d'un horaire de travail plus souple. C'est le cas pour près d'un tiers des participants, hommes et femmes, et pour 44 % des personnes travaillant à temps plein à domicile. On peut imaginer que cet avantage explique qu'environ le quart des personnes sondées par l'EMTE apportent du travail à domicile, surtout des gestionnaires et des professionnels. D'autres avantages portent sur le fait de ne pas avoir à se déplacer pour se rendre au travail (25 % des participants) et d'être plus productif dans ses tâches professionnelles (10 % des hommes et 4 % des femmes). La productivité accrue explique sans doute le taux élevé de professionnels et de gestionnaires qui apportent du travail à domicile, selon l'EMTE. Les participants de l'étude du CEFRIQ (2001) soulignent aussi l'atout de pouvoir passer plus de temps en famille (8 % des femmes et 5 % des hommes); les pourcentages de participants de l'EMTE qui font état d'obligations parentales sont semblables. L'étude du CEFRIQ met en relief les économies de frais de transport et de repas, une plus grande tranquillité et l'amélioration de la qualité de vie, mais dans des pourcentages moindres. En outre, dans cette étude, plusieurs auteurs voient dans la conciliation emploi-famille un avantage du télétravail.

De fait, les recherches (pour la plupart qualitatives ou comportant un petit échantillon) révèlent que la grande majorité

des télétravailleurs considèrent que ce type de travail leur permet d'avoir plus de temps avec leur 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 pour les accueillir au retour (quitte à reprendre le travail après). Plusieurs télétravailleurs indiquent qu'ils ont la possibilité d'intercaler des tâches ménagères ou de petites réparations dans leur journée de travail, ce qui leur laisse plus de liberté la fin de semaine.

Il est intéressant de souligner que plusieurs avantages du télétravail sont liés entre eux, la plupart découlant de la réduction du temps de déplacement, mais cela ne s'applique que si l'on réussit à concentrer les heures de travail à domicile dans une même journée, et non si ces heures sont étalées sur différentes soirées. Par ailleurs, les personnes qui pratiquent le télétravail et celles qui les supervisent affirment qu'il diminue le stress et la fatigue, de sorte que la productivité serait accrue et le travail fourni, de meilleure qualité (CEFRIO, 2001). Cela peut aussi expliquer l'intérêt manifeste des gestionnaires et des professionnels pour le travail à domicile, puisqu'il peut permettre de mieux se concentrer.

QUELS SONT LES INCONVÉNIENTS DU TRAVAIL À DOMICILE?

Pour ce qui est des inconvénients du travail à domicile, l'étude du CEFRIO montre que la majorité des télétravailleurs à domicile n'en voient pas. Néanmoins, certains – surtout les personnes qui sont à temps plein à domicile – évoquent l'isolement et le manque de contact avec des collègues. Cela ne s'applique pas aux personnes qui ne font que quelques heures de travail à domicile, comme c'est le cas de la majorité des participants de l'EMTE, mais concernerait celles qui ont un programme formel de télétravail (5 %) et qui travaillent à domicile à plein temps.

Certains estiment aussi que le fait de travailler davantage ou trop constitue un inconvénient. Là-dessus, les données de l'EMTE témoignent sans doute du fait que le nombre de personnes qui pourraient travailler trop augmente, puisque nous avons vu qu'environ le quart des participants font cinq heures de travail à domicile par semaine et que, pour les deux tiers, cela s'ajoute aux heures normales de travail. Des télétravailleurs indiquent avoir plus de difficulté à se motiver ou à se discipliner lorsqu'ils travaillent à domicile, et d'autres font état de conflits entre le travail et la famille, mais ces difficultés touchent un pourcentage très faible de télétravailleurs.

En ce qui concerne les technologies et les équipements, certaines personnes mentionnent la moins bonne performance du matériel informatique à domicile qu'au bureau, la lenteur des systèmes informatiques lorsqu'ils sont utilisés à distance ou des liens téléphoniques moins efficaces (CEFRIO, 2001). Cela peut occasionner des difficultés pour les personnes qui font quelques heures de travail à domicile.

Sur le plan individuel, l'espace prévu pour les activités professionnelles se déstructure et peut amener chez les télétravailleurs une certaine confusion entre ce lieu de travail, l'univers familial et les loisirs. En effet, si plusieurs écrits voient dans la conciliation emploi-famille un avantage du télétravail, d'autres montrent qu'il y a des risques d'un plus grand conflit entre

famille et emploi (Felstead et Jewson, 2000). Certaines études, dont celle de Christensen (1987), révèlent que le télétravail peut engendrer un conflit emploi-famille en raison de la présence de matériel de travail dans la maison, et l'on peut imaginer que cela concerne surtout les cadres et les professionnels qui apportent du travail à domicile. Il faut aussi tenir compte du fait que les membres de la famille peuvent nuire au bon déroulement du travail. Cependant, Tremblay (2003) ainsi que Felstead et Jewson (2000) ne font état que de problèmes mineurs d'adaptation au début de l'installation à la maison lorsque les télétravailleurs établissent des règles de fonctionnement avec les membres de leur famille afin d'éviter les frictions. Précisons que cette situation est favorisée lorsque les personnes interrogées disposent d'un endroit fermé et isolé pour travailler. En somme, les personnes semblent s'adapter à ces nouveaux repères et arrivent à cloisonner leurs activités.

CONCLUSION

Les données de l'EMTE nous ont permis de nous rendre compte que, contrairement à ce que proposent nombre d'écrits sur le télétravail, la raison principale pour laquelle les gens font du télétravail n'est pas la conciliation emploi-famille (la possibilité de mieux combiner les activités professionnelles avec les responsabilités familiales). Ce sont d'abord les exigences de l'employeur par rapport à la tâche qui l'imposent, puis, dans une moindre mesure, des motifs comme le fait de rechercher de meilleures conditions de travail, de gagner du temps et d'économiser de l'argent.

Il est surprenant de constater l'importance du nombre d'heures de travail effectuées à domicile, soit en moyenne près de six heures par semaine pour les hommes (28 % des salariés du privé au Canada) et les femmes (24 %) qui en font. En outre, dans les deux tiers des cas, le travail à domicile n'est pas payé, ce qui signifie qu'il s'ajoute aux heures régulières passées au bureau. Il pourrait alors entrer en conflit avec la conciliation emploi-famille, si ce n'est que la réduction du temps de déplacement au bureau et la souplesse des horaires peuvent, par contre, favoriser une meilleure conciliation (Tremblay, 2002). Quoi qu'il en soit, cette augmentation des heures de travail à domicile, qui correspond à près d'une journée par semaine (5,70 pour les hommes et 5,63 pour les femmes), constitue une tendance préoccupante.

Pour les dirigeants et les gestionnaires, il peut être intéressant de formaliser davantage le travail à domicile et de l'autoriser plus souvent afin d'accroître la flexibilité des horaires et de réduire le temps de déplacement des salariés. Toutefois, il faut s'assurer que le travail à domicile n'entraîne pas une trop forte intensification du travail et les gestionnaires devraient réfléchir aux possibles incidences négatives de ce débordement du travail sur le temps personnel et sur l'espace personnel et familial. Comme l'indiquent un certain nombre de travaux, le travail à domicile peut engendrer des conflits ou des difficultés dans l'espace domestique. Pour les travailleurs à domicile, il importe alors de limiter le travail qui s'ajoute à leurs heures normales et qui déborde sur le temps personnel.

NOTES

1. Voir Benchimol (1994), Bangemann (1994), Bussière *et al.* (1999).
2. Voir Chapman *et al.* (1995), Hafer (1992), Huws *et al.* (1990), Olson (1989), Pichault et Grosjean (1998), Pratt (1984), Vandercammen (1994), USA Office of Personnel Management (2004).
3. Voir Baines et Gelder (2003), Felstead et Jewson (2000), Tremblay (2002).
4. Voir Baines et Gelder (2003), Felstead et Jewson (2000), Tremblay (2002).
5. Dans ces sections traitant de la définition et de l'ampleur du télétravail, nous reprenons des éléments de Tremblay (2005).

RÉFÉRENCES

- Baines, S., Gelder, U. (2003), «What is family friendly about the workplace in the home? The case of self-employed parents and their children», *Technology, Work and Employment*, vol. 18, n° 3, p. 223-234.
- Bangemann, M. (1994), *L'Europe et la société de l'information planétaire. Recommandation au Conseil européen*, CEE.
- Benchimol, G. (1994), *L'entreprise délocalisée*, Éditions Hermès.
- 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, 173 pages.
- CEFRIO (Centre francophone d'informatisation des organisations) (2001), *Le télétravail : articuler qualité de vie et performance*, CEFRIO.
- Chapman, A.J. *et al.* (1995), «The organizational implications of teleworking», *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, vol. 10, p. 229-248.
- Christensen, K.E. (1987), «Impacts of computer-mediated home based work on women and their families», *Office, Technology and People*, vol. 3, p. 211-230.
- Felstead, A., Jewson, N. (2000), *In Home, at Work. Towards an Understanding of Homeworking*, Routledge, 196 pages.
- Hafer, M. (1992), *Telecommuting: An Alternate Route to Work, Step by Step Guide*, Washington State Energy Office.
- Huws, U., Werner, B.K., Robinson, S. (1990), *Telework: Towards the Elusive Office*, John Wiley & Sons, coll. «Information Systems Series», 266 pages.
- Institute for Employment Studies (2001), *eWork in Europe: The Emergence 18 Country Employer Survey*, Brighton, 84 pages.
- Olson, M.H. (1989), «Work at home for computer professionals: Current attitudes and futures prospects», *ACM Transactions on Office Informations Systems*, vol. 7, p. 317-338.
- Pichault, F., Grosjean, S. (1998), *Du télétravail au travail à distance*, Fonds national de la recherche collective, 146 pages.
- Pratt, J. (1984), «Home teleworking: A study of its pioneers», *Technological Forecasting and Social Change*, vol. 25, p. 1-14.
- Statistique Canada (2004), *Guide pour l'analyse de l'enquête sur le milieu de travail et les employés*, <http://www.statcan.ca:8096/bsolc/francais/bsolc?catno=71-221-G&CHROPG=1>.
- Tremblay, D.-G. (2001a), «Le télétravail : définitions et enjeux», dans CEFRIO, *Télétravail : concilier performance et qualité de vie*, IQ collectif et CEFRIO, p. 23-32.
- Tremblay, D.-G. (2001b), *Télétravail : concilier performance et qualité de vie*, rapport de recherche, CEFRIO, 84 pages.
- Tremblay, D.-G. (2002), «Balancing work and family with telework? Organizational issues and challenges for women and managers», *Women in Management*, MCB Press, vol. 17, n° 3/4, p. 157-170.

Tremblay, D.-G. (2003), «Telework: A new mode of gendered segmentation? Results from a study in Canada», *Canadian Journal of Communication*, vol. 28, n° 4, p. 461-478.

Tremblay, D.-G. (2005), «Le télétravail», dans *Encyclopédie Vuibert de l'informatique*, Vuibert.

Vandercammen, M. (1994), *Télétravail*, Institut wallon d'études de recherches et de formation.

USA Office of Personnel Management (2004), «The status of telework in the federal government», *Report to the Congress*, Congress of the USA, 20 pages.