

Le télétravail sous forme de « mobile working » : Qui le pratique et pourquoi ?

Laurence Thomsin et Diane-Gabrielle Tremblay¹

**Note de recherche 2007-3
de la Chaire Bell en technologies et organisation du travail**

**Télé-université,
Université du Québec à Montréal**

¹ Laurence Thomsin est chercheure qualifiée à l'université de Liège ; Diane-Gabrielle Tremblay est professeure à l'UQAM (Télé-université) et titulaire de la chaire de recherche du Canada sur les enjeux socio-organisationnels de l'économie du savoir (www.telug.uqam.ca/chaireecosavoir).

Distribution :

Chaire Bell en technologies et organisation du travail

Télé-université

Université du Québec à Montréal

100 rue Sherbrooke Ouest , Montréal, Québec, Canada H2X 3P2

Téléphone : 514-843-2015 poste 2878

Fax : 514-843-2160

Courriel : dgtrembl@teluq.uqam.ca

Note biographique de la titulaire de la Chaire

Diane-Gabrielle Tremblay est titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur les enjeux socioorganisationnels de l'économie du savoir et cotitulaire de la Chaire Bell-Téluq-Enap en technologies et organisation du travail. Elle est professeure à la Télé-Université de l'Université du Québec à Montréal, et elle a été professeure invitée à l'université de Paris I Sorbonne, à l'université de Lille I, à l'Institut d'administration des entreprises de l'université de Lyon e, à la European School of Management et à l'Université de Louvain-la-Neuve, en Belgique. Elle est présidente du comité sur la sociologie du travail de l'Association internationale de sociologie, membre 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. (www.teluq.quebec.ca/interventionseconomiques) 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 (télétravail), de même que sur l'articulation de la vie professionnelle et familiale. Voir :

www.teluq.uqam.ca/chaireecosavoir

www.teluq.uqam.ca/chairebell

www.teluq.uqam.ca/interventionseconomiques

www.teluq.uqam.ca/chaireecosavoir/cvdgt

e-mail : dgtrembl@teluq.uqam.ca

Introduction

Le télétravail, que l'on appelle parfois le travail mobile ou le « mobile working », est l'objet d'attention depuis que les TIC permettent de travailler à peu près partout, soit « here, there, anywhere and anytime », comme le soulignent Kurkland et Bailey (1999). Il est d'autant plus l'objet d'intérêt que nombre de pays se trouvent confrontés à des problèmes de congestion urbaine (Benchimol, 1994), de longueur de déplacements urbains, ainsi que des problèmes d'articulation des temps sociaux, et plus particulièrement d'articulation des temps personnels et professionnels. Toutefois, si l'on observe une certaine augmentation de la pratique du télétravail et du « mobile working » ou travail mobile, on connaît mal les motifs qui expliquent le recours au télétravail, ou les caractéristiques individuelles qui permettent d'expliquer la fréquence du télétravail ou son absence dans des groupes ou chez des individus donnés. (Venkatraman *et al.*, 1999), bien qu'on se soit un peu intéressé aux conditions de succès (St-Onge *et al.*, 1996, 2000).

C'est dans cette perspective que nous avons voulu tester les liens entre la pratique du travail mobile et diverses caractéristiques individuelles et mieux connaître les avantages et inconvénients associés à la pratique du *mobile work*, soit une définition assez large du télétravail, qui inclut un ensemble de pratiques de travail hors des murs de l'entreprise, soit à l'hôtel, chez le client, dans les transports, etc. Nous avons pu réaliser une enquête dans une grande entreprise multinationale, établie en Belgique, qui favorise le télétravail et, surtout, le « mobile working » (c'est ainsi que l'organisation qualifie le programme) depuis quelques années. Dans cet article, après avoir fait une courte introduction sur les questions de définition et d'ampleur du télétravail, puis sur les avantages et inconvénients recensés dans les quelques études faites sur le télétravail, nous présenterons les résultats des analyses statistiques menées sur les données de cette enquête et identifierons les facteurs qui semblent susceptibles d'expliquer le recours au travail mobile, afin de voir si elles s'apparentent à celles identifiées pour le télétravail (généralement défini comme travail à domicile).

2. Problématique

Dans cette section, nous traiterons de l'ampleur du télétravail et de la définition du télétravail ainsi que du mobile work; puis nous nous pencherons sur les résultats des recherches sur les avantages et inconvénients du télétravail, puisque ce sont là les objets principaux qui nous intéressent ici.

2.1. Télétravail et mobile working : des questions de définition

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. Plus la définition est large, plus on comptabilisera un nombre important de télétravailleurs dans un pays ou une région donnée. Les nombreux exemples donnés dans les travaux de Felstead et Jewson (2000)

ou du Cefrio (2001) montrent qu'effectivement l'état des connaissances sur l'ampleur du télétravail est difficile à arrêter en raison de la multiplicité des définitions retenues pour les diverses enquêtes. 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 ne permettent pas toujours de savoir exactement quel type de télétravailleur est effectivement comptabilisé. Enfin, la réalité actuelle se complexifie et la réalité du « mobile working » ou travail mobile, en divers lieux et divers temps, rend la quantification à l'échelle nationale encore plus complexe. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous avons voulu approfondir le cas d'une organisation pratiquant cette forme de « mobile working » ou travail mobile, afin de voir quels facteurs expliquent la pratique effective lorsque l'organisation est ouverte à ce genre de pratique. Ceci est d'autant plus important que nombre d'organisations ne sont toujours pas très ouvertes à l'égard de la pratique du télétravail, peu d'entre elles, quel que soit le pays, ayant des programmes formels de télétravail.² Par contre, il semble que l'intérêt pour le *mobile work* s'accroisse, d'où l'importance de s'intéresser à cette nouvelle forme, élargie, de télétravail.³

Si le télétravail fait généralement référence au travail à domicile, il faut reconnaître que les organisations s'intéressent de plus en plus à d'autres formes de travail à distance telles que le travail mobile réalisé en divers endroits hors du bureau (vendeurs, techniciens, etc.), le télécentre, réunissant les employés de plusieurs entreprises, ainsi que le bureau satellite réunissant les employés d'une même entreprise. Ces deux formes (télécentre ou bureau satellite) sont apparemment assez développées dans certains pays européens, dont la Belgique et les Pays-Bas notamment, et elles suscitent de plus en plus d'intérêt bien qu'elles ne soient pas encore très diffusées en Amérique du Nord (Cefrio, 2001).

Le statut du télétravailleur ou travailleur mobile est aussi assez mal défini. En ce qui concerne le télétravailleur, on considère qu'il peut s'agir d'un travailleur à temps plein à domicile, qui comprend parfois aussi le travailleur autonome (Cefrio, 2001), 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, mais aussi souvent chez les clients, à l'hôtel ou ailleurs. Ces dernières catégories se rapprochent de ce que les Européens appellent le « mobile working » ou travail mobile.

La tendance à la diversification des formes de travail, et notamment au télétravail et surtout au travail mobile, serait à la hausse, bien qu'il soit difficile de conclure, étant donné cette diversité de situations et de définitions. Le tableau 1 présente quelques données qui indiquent l'ampleur du télétravail en Europe, mais témoigne surtout de l'intérêt des organisations à développer le télétravail.

² Nos recherches récentes sur la question nous confirment cette situation, car il s'est révélé très difficile de trouver des organisations ayant un programme formel de télétravail ou de travail mobile. C'est dans le cadre d'une collaboration franco-belge que nous avons eu l'occasion d'étudier le cas d'une grande organisation internationale, et de sa pratique du « mobile working » dans le contexte de la Belgique.

³ Voir Frolick et al. (1993) ; Gauthier, C. & Dorin, P. (1996) ainsi que Gray, M., Hodson, N. & Gordon, G. (1993) pour des définitions traditionnelles du télétravail; voir Cefrio (2001) et Taskin et Vendramin (2005) pour une définition plus large.

Les taux de télétravail formel restent assez faibles, entre 2 et 7 %, alors qu'on note que l'intérêt des individus et des organisations pour le télétravail est beaucoup plus élevé (tableau 1) et, de fait, il semble que ce soit surtout le télétravail informel et les modalités du travail mobile qui se développent (Taskin et Vendramin, 2005). Si l'on tenait compte des définitions plus larges du télétravail, et notamment du mobile work tel que défini ici (travail en agence satellite, chez le client, à l'hôtel, etc.), les pourcentages seraient considérablement plus élevés, mais ils sont difficiles à établir.

Tableau 1. Pourcentage de télétravailleurs dans divers pays européens et intérêt pour le télétravail des individus et organisations

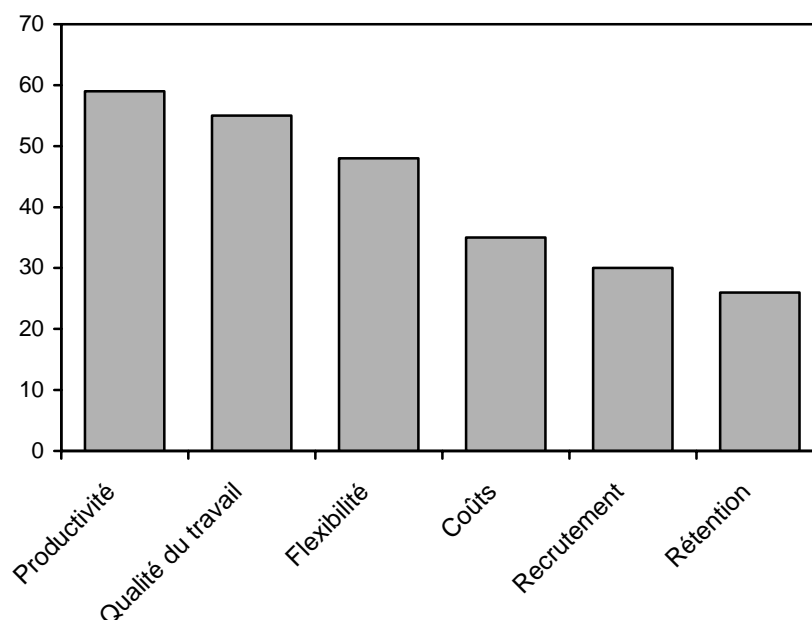
Pays	% de télétravailleurs	intérêt pour le télétravail des individus	intérêt des organisations à développer le télétravail
Grande-Bretagne	7.4%	43.5%	34.4%
France	7.0%	49.8%	39.3%
Allemagne	4.8%	40.5%	40.4%
Espagne	3.6%	54.6%	29.6%
Italie	2.2%	45.4%	41.8%

Source : Benchimol (1994).

2.2. Avantages et inconvénients du télétravail

Les recherches sur le télétravail mettent en évidence un certain nombre d'avantages du télétravail pour les organisations comme pour les individus. Ainsi, une recherche réalisée par Solomon et Templer (1993) auprès d'un peu moins d'une centaine d'entreprises canadiennes montre que la productivité et la qualité du travail sont les principales raisons de mise en œuvre du télétravail, suivies de la flexibilité, d'une réduction des coûts, ainsi que de possibilités de recrutement et de rétention de main-d'œuvre (figure 1).

Figure 1 : Motifs de mise en place du télétravail d'après Solomon et Templer (1993)

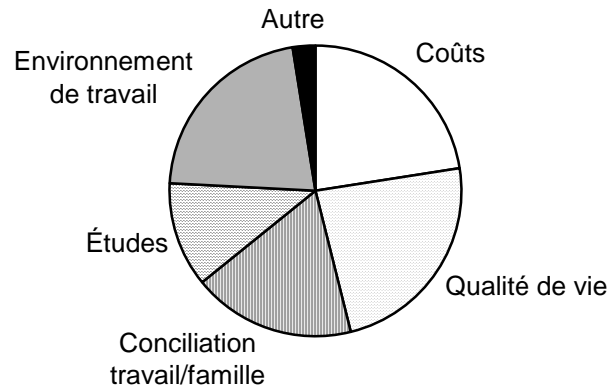


Par ailleurs, du côté des employés, l'intensification du travail liée, selon les cas, au respect de délais de plus en plus serrés, à la démarche plus agressive de recherche de clients, au développement de nouvelles activités dans les organisations, incitent de plus en plus les employés à rechercher des conditions de travail moins stressantes que celles de leur bureau ou du siège principal de l'organisation. Dans ce contexte, certains jugent que le télétravail constitue une option intéressante. Comme le soulève Vandercammen (1994), pour plusieurs, l'amélioration des conditions de travail ne se situerait pas tant au niveau de la réduction du temps de travail que dans la « désintensification » du travail. De fait, des études montrent que plusieurs salariés, en particulier des femmes employées de bureau, ne peuvent pas se permettre une réduction du temps de travail avec réduction proportionnelle du salaire (Tremblay, 2004). Le télétravail ou le travail mobile apparaissent alors comme une façon d'échapper au stress du milieu de travail, ou tout au moins de le réduire, sans perte salariale.

Au nombre des études menées sur le sujet, mentionnons celle réalisée par Evans⁴, qui présente les principaux avantages que les individus recherchent dans le télétravail.

⁴ À ce sujet, voir Bourhis (2001), Evans (1993), Baruch (2000), ou encore Kurland & Bailey (1999).

Figure 2 : Motifs du télétravail pour les individus, d'après Evans (1993)⁵



Ces objectifs se retrouvent aussi dans l'étude réalisée au Québec par le Cefrio (2001), puisque celle-ci met aussi de l'avant des objectifs de meilleur environnement de travail, de réduction de coûts associés au travail (transport, repas), de meilleure qualité de vie, de conciliation travail-famille – principalement par la réduction des temps de déplacement dans le cas de la recherche Cefrio (2001).

Comme nous l'avons indiqué plus haut, nous avons voulu identifier les motifs de mise en place du *mobile work*, tenter de voir si les avantages et inconvénients sont les mêmes que ceux du télétravail et si ceci touche les mêmes types d'individus. Présentons la méthodologie de la recherche avant de passer aux résultats.

3.Méthodologie et résultats

Les résultats présentés ici sont issus d'une enquête menée en Belgique, dans une grande organisation du domaine des technologies de l'information. Compte tenu de l'accord cadre sur le télétravail adopté en Europe, il était intéressant de voir comment se pratique le télétravail concrètement en étudiant une organisation. Cette enquête a été menée en 2004 et portait sur ce qu'il a été convenu d'appeler le « mobile working », soit une définition assez englobante du télétravail, qui inclut la possibilité que les télétravailleurs se trouvent chez le client, ou ailleurs que dans l'entreprise. Ceci est intéressant puisque l'on considère que le travail mobile (en divers lieux) a eu tendance à s'accroître au cours des dernières années (Kurkland et Bailey, 1999), mais que peu d'enquêtes ont permis d'en mesurer aussi précisément le contenu

⁵ Ceci est tiré de Bourhis (2001).

Le taux de participation à l'enquête « Mobile Working Survey » est de 35.79% pour l'ensemble de la société (1343 réponses pour 3752 sondés). Le tableau ci-dessous présente le taux de réponses pour chacune des 4 sous-populations (ou groupes) considérées. Les individus ont été associés à la catégorie « télétravailleurs » ou « sédentaires » selon qu'ils disposaient ou non d'une connexion Internet mise à disposition par l'organisation. Les collaborateurs sont les employés salariés⁶ de l'organisation alors que les coachs ont davantage une fonction d'encadrement⁷.

Tableau 2. La population enquêtée

		Réponses	Individus	Taux de participation
Groupe (Formulaire)	Télétravailleurs Collaborateurs (Gr 1)	827	2102	39.34
	Télétravailleurs Coachs (Gr 2)	111	319	34.80
	Sédentaires Collaborateurs (Gr 3)	385	1263	30.48
	Sédentaires Coachs (Gr 4)	19	68	27.94

Les données concernant la première participation au « mobile working » montrent que cette pratique s'est surtout généralisée à partir de l'an 2000, et que peu de gens avaient commencé à le pratiquer avant 1995. La tendance s'est toutefois fortement intensifiée depuis l'an 2000, puisque 64 % des salariés la pratiquent aujourd'hui.

Il est intéressant de noter qu'un quart des répondants travaillent dans le cœur de l'agglomération Bruxelloise, alors que 42 % sont basés à Huizigen et 22 % sont basés à Herentals, soit à la périphérie de l'agglomération et du siège principal de l'organisation, en vue de se soustraire aux contraintes des embouteillages. Il est aussi intéressant de noter que sur l'ensemble, 28% n'ont pas de bureau fixe au siège d'affectation, que 52% jouissent d'une voiture de fonction. On observe aussi que 78% sont des hommes et que la majorité des répondants a entre 25 et 44 ans (73%) et est marié (66%). On observe aussi que 68% des répondants ont des enfants.

Peu de travaux se sont intéressés à la possibilité technique de télétravailler, à savoir si les fonctions des individus le permettent et si l'organisation met à la disposition des salariés des moyens pour ce faire. Il est intéressant de commencer en comparant entre eux des groupes d'individus qui répondent différemment à la question centrale de cette enquête, à savoir :

⁶ Sous-divisés en terme de fonction : Fonction administrative – Fonction de magasin – Fonction d'études/informatique – Fonction de secrétariat – Fonction de vente – Fonction technique – Fonction commerciale.

⁷ Sous-divisés en terme de fonction : Project-management – Management – Business « operations » - Business « enabling » - Experts.

« Participez-vous au sein de votre organisation à une forme, ne serait-ce que partielle, de mobile working (à votre domicile, chez vos clients, dans d'autres sièges d'activité principaux, dans des satellites offices,...) ? »⁸

3.1 Possibilité technique de télétravailler

Le fait de pratiquer effectivement une forme au moins de mobile working est significativement lié au fait d'avoir la possibilité technique (c'est-à-dire une connexion mise à disposition par l'organisation) de pratiquer le *mobile working* ($p < .0001$). Le tableau ci-dessous présente les pourcentages globaux relatifs aux différentes classes engendrées par le croisement de la pratique de *mobile working* et de la possibilité technique télétravailler (les pourcentages sont sur l'ensemble des répondants).

Tableau 3. Possibilité technique et pratique du *mobile working*

		Pratique du <i>mobile working</i>	
		Oui	Non
Possibilité technique de télétravailler	Oui	57.45	12.44
	Non	7.38	22.73

Le tableau 4 présente les fréquences et pourcentages relatifs à la participation (à une forme au moins) de *mobile working* pour les individus ayant la possibilité de télétravailler ainsi que pour ceux ne disposant pas de connexion à distance, les pourcentages étant établis pour ceux qui ont la possibilité et ceux qui ne l'ont pas. On voit clairement que la possibilité technique (mise à disposition d'équipements) détermine largement la participation, même si elle ne la contraint pas entièrement. En effet, un pourcentage non négligeable de personnes n'ayant pas d'équipement fourni (24,5 %) font malgré tout du *mobile working* (soit avec leurs propres équipements, soit parce qu'elles n'ont pas besoin de ces équipements pour le travail réalisé en *mobile work*).

Tableau 4. Fréquences de possibilité technique et de pratique du *mobile working*

Possibilité technique	Pratique du <i>mobile working</i>			
	Oui		Non	
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage
Oui	771	82.20	167	17.80
Non	99	24.50	305	75.50

Il semble intéressant de noter que 99 personnes pratiquent effectivement une forme au moins de mobile working alors qu'elles ne bénéficient pas d'une connexion mise à

⁸ Des tests d'association entre cette variable et différentes variables explicatives ont été réalisés. Pour chacun de ces tests, l'hypothèse considérée est l'indépendance entre les deux variables prises en compte.

disposition par l'organisation. D'autre part, 167 individus ont la possibilité technique de pratiquer le *mobile working* mais ne l'utilisent pas.

3.2 Niveau hiérarchique

Le fait de pratiquer effectivement une forme au moins de *mobile working* est significativement lié au niveau hiérarchique ($p < .0001$). Le tableau ci-dessous présente les pourcentages relatifs aux différentes classes engendrées par le croisement de la pratique de *mobile working* avec le niveau hiérarchique.

Tableau 5. Pratique du *mobile working* en fonction du niveau hiérarchique

		Pratique du <i>mobile working</i>	
		Oui	Non
Niveau hiérarchique	Collaborateur	57.00	33.31
	Coach	7.82	1.86

Tableau 6. Pratique du *mobile working* en fonction du niveau hiérarchique

Niveau	Pratique du <i>mobile working</i>			
	Oui		Non	
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage
Collaborateur	765	63.12	447	36.88
Coach	105	80.77	25	19.23

La proportion de sujets pratiquant effectivement le « *mobile working* » est supérieure chez les coachs. Effet, celle-ci est égale à 80.77% pour les coachs et à 63.12% pour les collaborateurs.

3.3 Sexe

Le fait de pratiquer effectivement une forme au moins de « *mobile working* » est significativement lié au sexe ($p < .0001$). Le tableau ci-dessous présente les pourcentages relatifs aux différentes classes engendrées par le croisement de ces deux variables.

Tableau 7. Pratique du *mobile working* en fonction du sexe

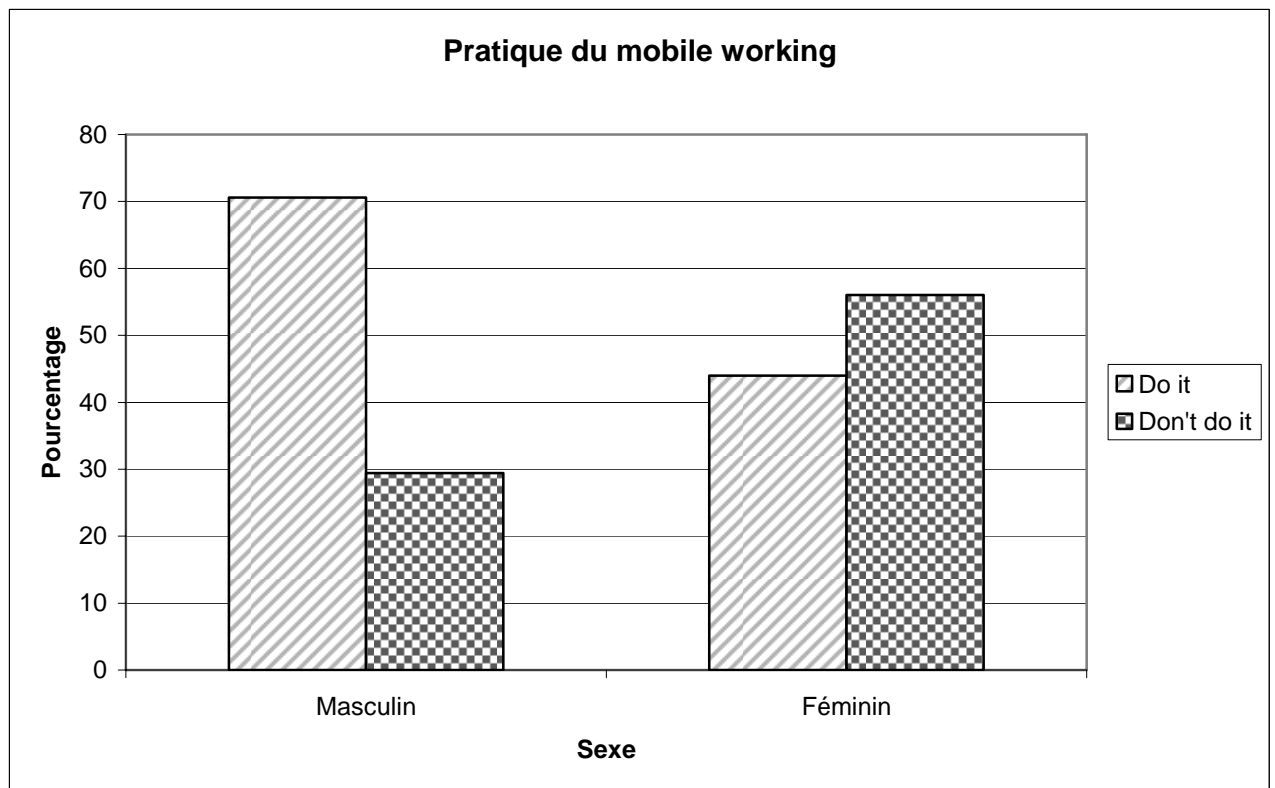
		Pratique du <i>mobile working</i>	
		Oui	Non
Sexe	Homme	55.29	23.03
	Femme	9.54	12.15

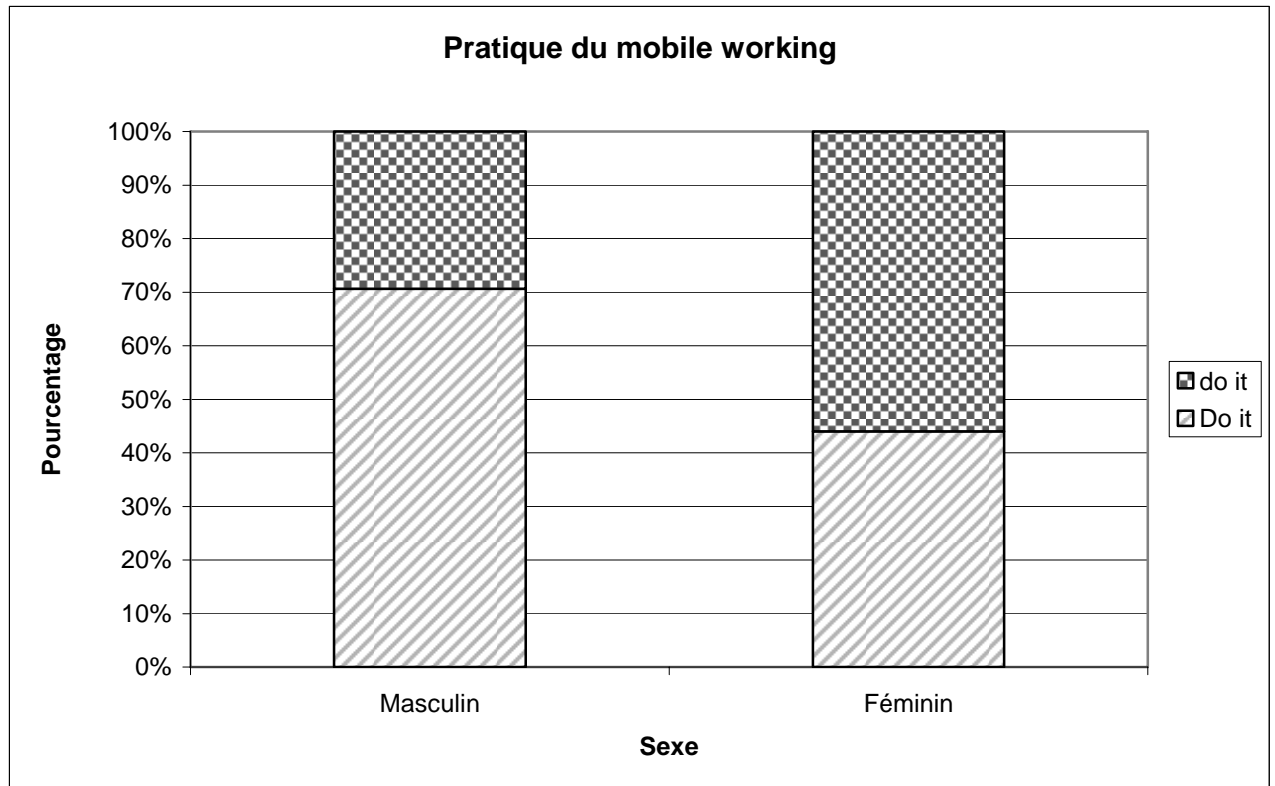
Le tableau ci-dessous présente, pour les hommes ainsi que les femmes, les fréquences et pourcentages relatifs à la participation (à une forme au moins) de *mobile working*.

Tableau 8. Pratique du *mobile working* en fonction du sexe

Sexe	Pratique du <i>mobile working</i>			
	Oui		Non	
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage
Masculin	742	70.60	309	29.40
Féminin	128	43.99	163	56.01

Les pourcentages relatifs à la participation au « *mobile working* » sont très différents selon le sexe. En effet, plus de 70% des hommes pratiquent une forme au moins de « *mobile working* » alors que la proportion de femmes pratiquant effectivement le « *mobile working* » est d'environ 44 %.





3.4 Age

Le fait de pratiquer effectivement une forme au moins de « mobile working » est indépendant de la classe d'âge ($p=0.4366$). Le tableau 9 présente les pourcentages relatifs aux différentes classes engendrées par le croisement de ces deux variables.

Tableau 9. Pratique du *mobile working* en fonction de l'âge

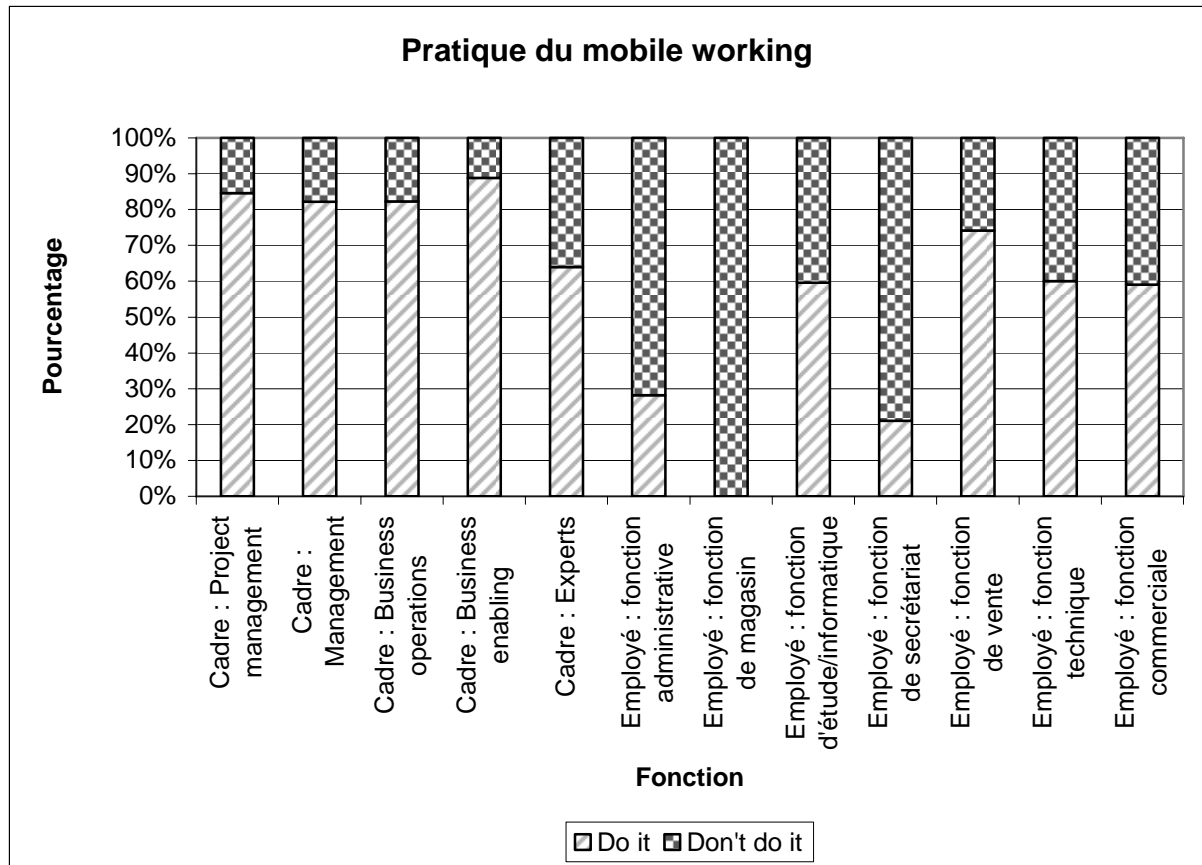
		Pratique du mobile working	
		Oui	Non
Age	<25	0.52	0.75
	25-34	20.94	11.70
	35-44	27.79	13.79
	45-54	12.00	7.60
	>55	3.58	1.34

3.5 Fonction

Le fait de pratiquer effectivement une forme au moins de « mobile working » est significativement lié à la fonction ($p < .0001$). Le tableau ci-dessous présente, pour chacune des différentes fonctions, les fréquences et pourcentages relatifs à la participation (à une forme au moins) de « mobile working ». Les proportions de télétravailleurs sont, en général, plus élevées pour les fonctions de cadre que d'employés, et en particulier pour les employés de secrétariat, une catégorie pour laquelle le télétravail s'applique difficilement. Ainsi, ce sont pour les fonctions administratives et de secrétariat que les proportions de *mobile working* sont les plus faibles, comme le montre également le graphique qui suit.

Tableau 10. Pratique du *mobile working* selon la fonction

Fonction	Pratique du <i>mobile working</i>			
	Oui		Non	
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage
Cadre : Project management	104	84.55	19	15.45
Cadre : Management	92	82.14	20	17.86
Cadre : Business operations	51	82.26	11	17.74
Cadre : Business enabling	120	88.89	15	11.11
Cadre : Experts	149	63.95	84	36.05
Employé : fonction administrative	38	28.15	97	71.85
Employé : fonction de magasin	0	0.00	3	100
Employé : fonction d'étude/informatique	59	59.60	40	40.40
Employé : fonction de secrétariat	8	21.05	30	78.95
Employé : fonction de vente	43	74.14	15	25.86
Employé : fonction technique	167	60.07	111	39.93
Employé : fonction commerciale	39	59.09	27	40.91



3.6 *Situation matrimoniale*

Le fait de pratiquer effectivement une forme au moins de mobile working est indépendant de la situation matrimoniale ($p=0.2375$).

3.7 *Enfants*

Il est très intéressant de noter que le fait de pratiquer une forme au moins de *mobile working* est significativement lié au fait d'avoir des enfants ($p=0.0039$). Le tableau ci-dessous présente les pourcentages relatifs aux différentes classes engendrées par le croisement de ces deux variables et montre que les personnes avec enfants pratiquent le *mobile working* beaucoup plus que les autres, plus du double du pourcentage des personnes sans enfant.

Tableau 11. Pratique du *mobile working* selon la présence d'enfants

		Pratique du <i>mobile working</i>	
		Oui	Non
Enfants	Oui	46.42	22.50
	Non	18.41	12.67

Le tableau ci-dessous présente, pour les personnes ayant des enfants ainsi que ceux sans, les fréquences et pourcentages relatifs à la participation (à une forme au moins) de *mobile working*.

Tableau 12. Pratique du *mobile working* selon la présence d'enfants

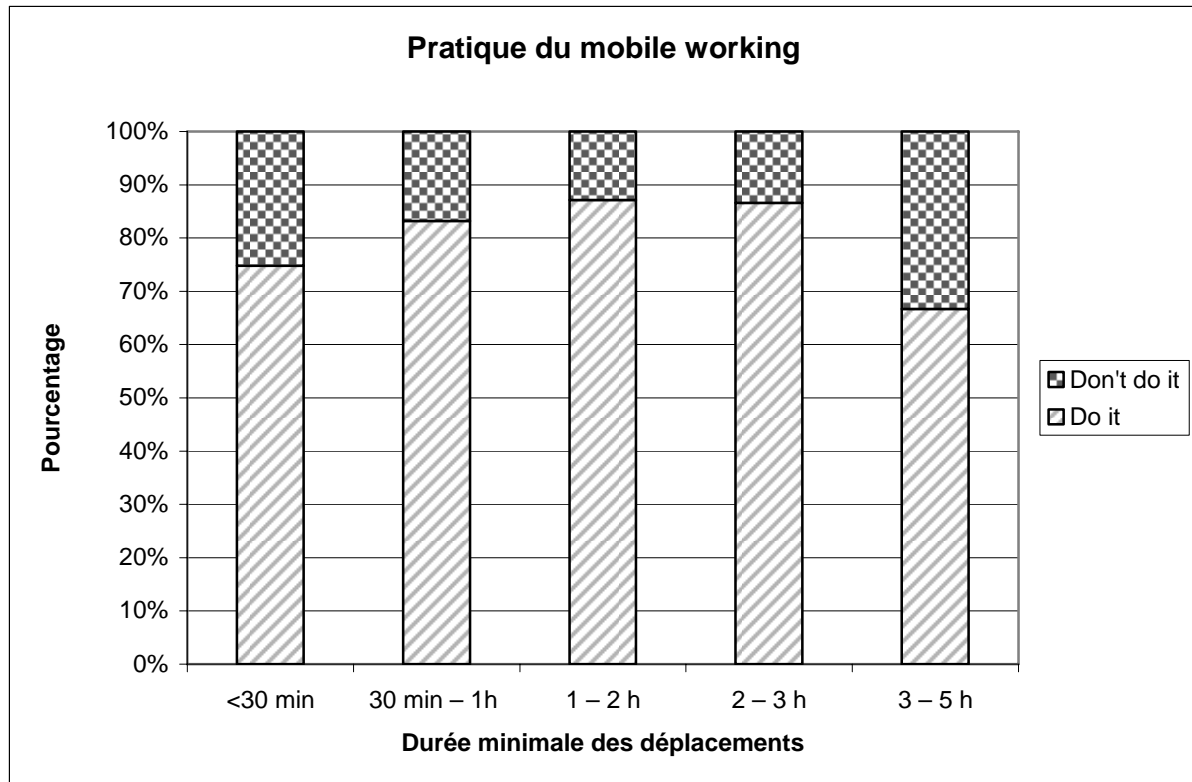
Enfants	Pratique du <i>mobile working</i>			
	Oui		Non	
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage
Oui	623	67.35	302	32.65
Non	247	59.23	170	40.77

Le pourcentage relatif à la participation au *mobile working* est plus élevé chez les individus ayant des enfants que chez les autres.

3.8 Temps de déplacements professionnels minimum

Le fait de pratiquer effectivement une forme au moins de *mobile working* est significativement lié au temps de déplacements professionnels minimum ($p=0.0016$). Le graphique ci-dessous présente, pour chacune des classes relatives à la durée minimale des déplacements, les fréquences et pourcentages relatifs à la participation (à une forme au moins) de *mobile working*. Plus la durée minimale des déplacements est élevée, plus la proportion d'individus pratiquant effectivement le *mobile working* est importante, sauf pour la dernière classe.

Graphique 1. Pratique du *mobile working* et temps de déplacement



3.9 Type de logement

Les analyses ont permis de constater que le fait de pratiquer effectivement une forme au moins de mobile working est indépendant du type de logement ($p=0.8652$).

4. Satisfaction et insatisfaction

Il n'existe pas de données sur le taux de satisfaction et d'insatisfaction à l'égard de cette nouvelle forme de travail que constitue le « mobile working ». Le tableau 14 présente la moyenne des scores d'importance et de satisfaction attribués aux différents apports ou avantages associés au *mobile working* par les populations « télétravailleuses » (groupes 1 et 2). L'indice SQI est également donné.⁹

On observe parmi les avantages majeurs le fait d'être moins dérangé par les collègues, la souplesse des horaires de travail, l'épanouissement personnel et professionnel, le fait d'effectuer moins de déplacements, et de perdre moins de temps pour ce faire, le fait de pouvoir mieux organiser son travail, ainsi qu'une meilleure organisation du temps entre vie professionnelle et vie privée. Ces données sont intéressantes puisque recueillies sur

⁹ Il s'agit de l'indice de satisfaction (Satisfaction Quality Index) utilisé au sein de l'entreprise où a été menée l'étude. Il se calcule comme suit : $\{[(\text{Satisfaction moyenne} - \text{Importance moyenne}) + (n-1)] / (n-1)\} * 100$ avec n le nombre de catégories dans l'échelle proposée. Dans ce cas, $n=5$.

un nombre important de répondants (870). Elles permettent de voir qu'un certain nombre d'avantages sont les mêmes que ceux associés au télétravail, puisque la réduction des temps de déplacement est souvent évoquée par les *mobile workers*, tout comme la plus grande efficacité du travail et la meilleure organisation du temps de travail. La conciliation emploi-famille ressort moins ici, bien que certains éléments évoqués puissent avoir une incidence sur cet aspect.

Tableau 13. Importance et satisfaction concernant divers aspects du télétravail

	Importance (*)	Satisfaction (*)	SQI
--	----------------	------------------	-----

	(Moyenne)	(Moyenne)	
Opportunité d'intégrer à mes déplacements professionnels des arrêts pour motifs personnels	2.05	2.48	110,75
Nouveau mode de vie	2.34	2.59	106,25
Moins dérangé par les collègues	3.10	3.18	102
Rencontre de collègues jusque là inconnus	1.98	2.02	101
Nouvelles aptitudes de communications avec les collègues	2.33	2.31	99,5
Sentiment de mieux accomplir mes divers rôles sociaux	2.47	2.44	99,25
Nouvelle qualité de vie	2.92	2.80	97
Diminution des frais professionnels	2.72	2.59	96,75
Souplesse des horaires de travail	3.33	3.19	96,5
Plus de temps libre pour faire ce qu'il me plaît	2.63	2.46	95,75
Esprit de société renforcé	2.46	2.29	95,75
Plus à l'écoute des collègues en difficultés	2.33	2.16	95,75
Stimulation du travail d'équipe	2.22	2.04	95,5
Epanouissement personnel	3.45	3.25	95
Epanouissement professionnel	3.35	3.15	95
Moins de déplacements professionnels	3.25	3.05	95
Plus de temps pour mes amis	2.56	2.34	94,5
Meilleur étalement horaire des déplacements professionnels journaliers	3.41	3.13	93
Meilleure organisation du temps de travail	3.84	3.48	91
Efficacité professionnelle	4.01	3.56	88,75
Moins de temps perdu en déplacements	3.93	3.42	87,25
Moins de stress	3.47	2.87	85

Tableau 13. Sources de satisfaction liées au *mobile working*

Le tableau 14 présente la moyenne des scores d'importance et d'insatisfaction attribués aux différents inconvénients du *mobile working* par les populations « télétravailleuses » (groupes 1 et 2). L'indice SQI est également donné. L'isolement et la confusion entre vie professionnelle et vie personnelle ressortent comme des aspects négatifs, tout comme la difficulté à faire du travail d'équipe dans ce contexte. Un certain nombre de personnes font état du fait qu'elles ont plus de travail ou plus de pression, mais ceci ne semble pas dominer.

Tableau 14. Sources d'insatisfaction liée au *mobile working*

	Importance (*) (Moyenne)	Insatisfaction (*) (Moyenne)	SQI ¹⁰
Aménagement coûteux du logement pour y aménager un bureau	2.26	2.04	94,5
De nouveaux frais professionnels	2.19	1.91	93
Avoir dû déménager pour disposer à domicile d'un bureau personnel	1.84	1.55	92,75
Non visibilité vis à vis du manager	2.57	2.27	92,5
Plus de travail	2.60	2.28	92
Plus de pression	2.54	2.21	91,75
Perte de l'esprit d'entreprise	2.36	2.01	91,25
Plus grande fatigue en fin de journée	2.41	2.04	90,75
Ne pouvoir compter que sur soi-même pour résoudre des problèmes professionnels	2.52	2.13	90,25
Conflits avec le manager	2.14	1.75	90,25
Plus de déplacements professionnels	2.14	1.74	90
Obstacle au travail d'équipe	2.70	2.29	89,75
Isolement social	2.84	2.38	88,5
Confusion vie professionnelle/vie familiale	2.83	2.36	88,25
Perte de l'esprit d'équipe	2.97	2.41	86

Discussion et conclusion

Les analyses réalisées ici ont permis d'identifier qui pratique le *mobile working* et nous pouvons comparer ces données avec celles sur le télétravail. Alors que certaines données sur le télétravail à domicile (Cefrio, 2001) indiquaient que les femmes étaient plus souvent concernées par le télétravail à domicile à plein temps, l'analyse du *mobile working* permet de constater que l'on rejoint ici des populations différentes. On observe

¹⁰ Il s'agit ici d'un indice d'insatisfaction et non de satisfaction.

que ce sont plus souvent des hommes, cadres ou de niveau hiérarchique plus élevé (coach) qui pratiquent le *mobile work*, ce qui tend à confirmer ce que d'autres recherches avaient indiqué pour le télétravail pendulaire ou occasionnel (Cefrio, 2001). Il est aussi intéressant de noter un lien statistique significatif avec la présence d'enfants, ce qui soulève des questions du point de vue de la conciliation emploi-famille, puisque l'on constate aussi qu'un bon nombre de personnes indiquent que le *mobile work* peut représenter un inconvénient du point de vue de la confusion entre vie personnelle et vie familiale. Si la recherche présentée ici a l'avantage de porter sur un nombre important de répondants, et de livrer ainsi des données statistiquement représentatives, la poursuite de travaux de nature plus qualitative permettrait sans doute d'éclairer davantage cette question de l'incidence du *mobile work* sur l'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

En ce qui concerne les avantages évoqués par les répondants qui pratiquent le *mobile work*, on observe parmi les avantages majeurs le fait d'être moins dérangé par les collègues, la souplesse des horaires de travail, l'épanouissement personnel et professionnel, le fait d'effectuer moins de déplacements, et de perdre moins de temps pour ce faire, le fait de pouvoir mieux organiser son travail, ainsi qu'une meilleure organisation du temps entre vie professionnelle et vie privée. Ces données permettent de voir qu'un certain nombre d'avantages sont les mêmes que ceux associés au télétravail, puisque la réduction des temps de déplacement est souvent évoquée par les *mobile workers*, tout comme la plus grande efficacité du travail et la meilleure organisation du temps de travail. L'isolement et la confusion entre vie professionnelle et vie personnelle ressortent comme des aspects négatifs, tout comme la difficulté à faire du travail d'équipe dans ce contexte. Un certain nombre de personnes font état du fait qu'elles ont plus de travail ou plus de pression, mais ceci ne semble pas dominer. Ceci peut aussi être lié aux catégories professionnelles concernées par le *mobile work*, soit des catégories cadres et coach notamment.

Comme nous l'avons évoqué, les limites de la recherche tiennent au fait qu'elle est purement quantitative, reposant sur une enquête par questionnaire. Si cela présente l'avantage d'un nombre important de données statistiquement représentatives, les travaux futurs nous amèneront à réaliser des recherches qualitatives plus afin d'approfondir un certain nombre de résultats obtenus ici.

Références

Bangemann, Martin (1994), *L'Europe et la société de l'Information planétaire. Recommandation au Conseil européen*. Bruxelles, CEE.

Baruch, Y. (2000). Teleworking : Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work, and Employment*, 15(1), 34-49.

Benchimol, Guy (1994), *L'entreprise délocalisée*. Paris, Éditions Hermès

Bourhis, A. (2001). *Les enjeux organisationnels du télétravail au Québec*. Québec : Cefrio. 49p.

Bussière, Y., P. Lewis, et C. Thomas (1999), *L'impact du télétravail et de la réorganisation du temps de travail sur la mobilité et les besoins en transport dans les régions de Montréal et de Québec ; analyse prospective*. Québec, INRS-urbanisation, GRIMES/CRAD, Institut d'urbanisme. Québec, 173 p.

CEFRIO (2001). *Le télétravail*. Montréal : IQ éditeur.

Chapman, A.J., et al. (1995) “ The Organizational Implications of Teleworking ”, *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 10 : 229-248.

Christensen, K.E. (1987), “ Impacts of Computer-Mediated Home Based Work on Women and Their Families ”, *Office, Technology and People*, 3 : 211-230.

Communauté économique européenne (CEE) (1991), Les enjeux sociaux de la bureautique en Europe. *Europe sociale*. Luxembourg, CEE, Supplément 5.91.

Evans, A. (1993). Working at home : A new career dimension. *International Journal of Career Management*, 5(2), 16-23.

Felstead, A., et N. Jewson (2000), *In Home, at Work. Towards an Understanding of Homeworking*. Londres, Routledge, 196 p.

Frolick, M. N., Wilkes, R. B. & Urwiler, R. (1993). Telecommuting as a workplace alternative : An identification of significant factors in American firms' determination of work-at-home policies. *Journal of Strategic Information Systems*, 2(3), 206-222.

Gauthier, C. & Dorin, P. (1996). *Le guide pratique du télétravail*. Paris : Éditions d'Organisation.

Gray, M., Hodson, N. & Gordon, G. (1993). *Teleworking Explained*. New York : Wiley.

Hafer, M. (1992), *Telecommuting : An Alternate Route to Work, Step by Step Guide*, Washington : Washington State Energy Office.

Huws, U., B.K. Werner et S. Robinson (1990), *Telework : Towards the Elusive Office*. Londres : John Wiley & Sons, collection “ Information Systems Series ”, 266 p.

Institute for Employment Studies, (2001). *eWork in Europe; the emergence 18 Country Employer Survey*. Brighton. 84 p.

Kurland, N. B. & Bailey, D. E. (1999). Telework : The advantages and challenges of working here, there, anywhere, and anytime. *Organizational Dynamics*, 19, 53-68.

Olson, M.H. (1989), “ Work at home for computer professionals : Current attitudes and futures prospects ”, *ACM Transactions on Office Informations Systems*, 7 : 317-338.

Pichault, F. et Grosjean, S. (1998), *Du télétravail au travail à distance*. Namur : Fonds national de la recherche collective. 146 p.

Pratt, J. (1984) , “ Home Teleworking : A study of its pionneers ”, *Technological Forecasting and Social Change*, 25 : 1-14.

- St-Onge, S. & Lagassé, G. (1996). Conditions de succès du télétravail : qu'en disent les employés? *Gestion*, 21(2), 83-89.
- St-Onge, S., Haines, V. Y. & Sevin, H. (2000). L'influence de l'appui du supérieur hiérarchique, des collègues et des dirigeants de l'entreprise sur le succès du télétravail. *Relations Industrielles*, 55(3), 414-450.
- Solomon, N. A. & Templer, A. J. (1993). Development of non-traditional work sites : The challenges of telecommuting. *Journal of Management Development*, 12(5), 21-32.
- Taskin et Vendramin, 2005 Tremblay, D.-G. (2001), *Télétravail : concilier performance et qualité de vie*. Rapport de recherche Cefrio. 84 p.
- Tremblay, D.-G. (2001a), Le télétravail : définitions et enjeux , Dans Cefrio. *Télétravail : concilier performance et qualité de vie*. Montréal, IQ éditeur et CEFRIO. Pp. 23-32.
- Tremblay, D.-G. (2002). Balancing Work and Family with Telework? Organizational Issues and Challenges for Women and Managers. In *Women in Management*. Manchester: MCB Press. Volume 17 issue 3/4. pp157-170.
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2003). Telework : A New Mode of Gendered Segmentation ? Results from a study in Canada. *Canadian Journal of Communication*. Vol. 28, no 4. pp.461-478.
- Tremblay, D.-G. (2006). Le télétravail. *Encyclopédie Vuibert de l'informatique*. Paris : Vuibert.
- Tremblay, D.-G., Renaud Paquet et Elmustapha Najem (2006). Telework: a way to balance work and family or an increase in work-family conflict ? *Canadian Journal of communication*. Vol. 31 no 2. octobre. 2006 Pp. 715-731
- Tremblay, Diane-Gabrielle , Catherine Chevrier et Martine Di Loreto (2006). Le télétravail à domicile : Meilleure conciliation emploi-famille ou source d'envahissement de la vie privée ? *Interventions économiques*. No 34
www.telug.uqam.ca/interventionseconomiques
- Vandercammen, Marc(1994), *Télétravail*. Bruxelles, Institut wallon d'études de recherches et de formation.
- Venkatraman, N., Tanriverdi, H. & Stokke, P. (1999). Is it working ? Working from home at Statoil, Norway, *European Management Journal*, 17(5), 513-531.
- USA Office of Personnel management. (2004), *The status of telework in the federal government. Report to the Congress*, Washington, Congress of the USAS, 20p.