

Université d'Ottawa

**Entre accélération et décélération : l'expérience de la personne en
télétravail dans un contexte de pandémie au Canada**

Par : Rabeb Mbarek

Département d'anthropologie

Faculté des Sciences sociales

**Mémoire présentée à la Faculté des études supérieures
et postdoctorales en vue de l'obtention du grade de maîtrise
en Anthropologie**

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	3
ABSTRACT	4
REMERCIEMENTS	5
INTRODUCTION GÉNÉRALE	6
QUESTION ET OBJECTIFS DE RECHERCHE	8
DESCRIPTION DU TÉLÉTRAVAIL.....	10
CADRE THÉORIQUE	12
<i>La théorie des médias</i>	13
<i>La théorie critique de l'accélération</i>	15
MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	19
ORGANISATION DU MÉMOIRE	20
CHAPITRE 1 : VERS UNE RECONFIGURATION DU CONCEPT DU TÉLÉTRAVAIL À L'ÈRE DE LA PANDÉMIE	21
INTRODUCTION.....	22
SECTION 1 : LE TÉLÉTRAVAIL : DE QUOI PARLE-T-ON?.....	22
<i>Situation avant la pandémie</i>	23
1.1- Évolution historique du télétravail.....	23
1.2 - Terminologies du « Télétravail »	24
<i>Situation durant la pandémie</i>	28
SECTION 2 : DIMENSIONS DU TÉLÉTRAVAIL	30
2.1 - <i>La dimension lieu</i>	31
2.2 - <i>La dimension fréquence du télétravail</i>	34
2.3 - <i>La dimension d'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication</i>	35
Le télétravail "synchrone"	37
Le télétravail "asynchrone"	37
SECTION 3 : LES AVANTAGES ET LES FAIBLESSES DU TÉLÉTRAVAIL AVANT LA PANDÉMIE ET DURANT LA PANDÉMIE	37
3.1 - <i>Situation avant la pandémie</i>	37
3.2 - <i>Situation durant la pandémie</i>	38
CONCLUSION.....	42
CHAPITRE 2 : RAPPORT DE LA PERSONNE EN TÉLÉTRAVAIL À L'ÉCRAN, À LA SPHÈRE PROFESSIONNELLE, AU COLLECTIF DU TRAVAIL, ET AU MONDE SOCIAL.....	43
INTRODUCTION.....	44
SITUATION AVANT PANDÉMIE	46

SECTION 1 : LES RAPPORTS DE LA PERSONNE EN TÉLÉTRAVAIL AVEC LE NUMÉRIQUE	46
1.1 - <i>Le réel, l'imaginaire, et le virtuel</i>	46
SECTION 2 : LES RAPPORTS DE LA PERSONNE EN TÉLÉTRAVAIL AVEC LE DOMAINE PROFESSIONNEL ET LE COLLECTIF DU TRAVAIL....	48
2.1 - <i>Les rapports positifs de la personne en télétravail avec son environnement professionnel</i>	48
2.2 - <i>Les rapports négatifs de la personne en télétravail avec son environnement professionnel</i>	52
SECTION 3 : LES RAPPORTS POSITIFS ET NÉGATIFS DU TÉLÉTRAVAILLEUR ET DE LA TÉLÉTRAVAILLEUSE AVEC LA SPHÈRE FAMILIALE, LA SPHÈRE PERSONNELLE ET LA SPHÈRE SOCIALE	61
SITUATION DURANT LA PANDÉMIE.....	68
SECTION 4 : RAPPORT DU TÉLÉTRAVAILLEUR ET DE LA TÉLÉTRAVAILLEUSE AVEC LE DOMAINE PROFESSIONNEL, SON COLLECTIF DE TRAVAIL, SON ENVIRONNEMENT FAMILIAL, LA SPHÈRE PERSONNELLE, ET LA SPHÈRE SOCIALE DURANT LA PANDÉMIE	68
CONCLUSION GÉNÉRALE	73
BIBLIOGRAPHIE	79
REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUE	80
ANNEXES.....	100
LISTE DES ABREVIATIONS.....	101
LISTE DES TABLEAUX.....	103

RÉSUMÉ

Le télétravail a connu une progression à pas de géant au Québec, au Canada et ailleurs dans le monde en réponse à la pandémie COVID 19. Face au caractère plurivoque du télétravail, de nombreuses recherches ont été menées avant et durant la pandémie pour mieux appréhender ce concept dans ses différentes "sphères sociétales" (Albrio et Tremblay, 2022 : 1) et leurs articulations. Ce travail propose une revue historique du télétravail, énonce diverses terminologies du concept, identifie les différentes formes de ce dispositif numérique, ses dimensions ainsi que ses forces et faiblesses. A partir d'une démarche de revue partielle de la littérature, je ferai état des rapports (positifs et négatifs) qu'entretient le télétravailleur avec l'écran, la sphère du travail, les collectifs du travail, la sphère familiale, et la sphère sociale. Enfin, à la lumière de cette recension des écrits, je proposerai diverses perspectives de recherche.

Mots - clés : télétravail, télétravailleur, télétravailleuse, personne en télétravail, sphère du travail, collectif du travail, rapports, sphère familiale, sphère sociale.

ABSTRACT

Teleworking has recognized a giant leap forward in Quebec, Canada and elsewhere in the world in response to the COVID 19 pandemic. Faced with the multifaceted nature of teleworking, several studies have been carried out before the pandemic and during the pandemic to better understand this concept in its different "societal spheres" (Albrio and Tremblay, 2022: 1) and their different articulations. This work offers a historical review of telework, covers various terminologies of the concept before the pandemic and during the pandemic, identifies the different forms of this digital device, its dimensions as well as its strengths and weaknesses. Resulting from a partial review of the literature, I would report on the relationships (positive, negative) that the teleworker maintains with the screen, the sphere of work, the collective work, the family sphere, and the social sphere. Finally, in the light of this literature review, I will propose research perspectives.

Keywords: telework, teleworker, work sphere, coworkers, relationships, family sphere, social sphere.

REMERCIEMENTS

À l'occasion de l'achèvement de ce travail de thèse, je présente mes sincères remerciements aux personnes ayant contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce travail.

Mes premiers remerciements s'adressent aux professeurs Vincent Mirza et André Tremblay. Je vous remercie d'avoir accepté d'encadrer et d'évaluer ce travail de maîtrise ainsi que pour la confiance que vous m'avez témoignée tout au long de cette recherche.

J'aimerais aussi exprimer toute ma reconnaissance à mes amis Soumaya et Richard pour leur aide précieuse à la réalisation de ce travail.

Je remercie chaleureusement mon conjoint Fouad Gharzouni pour son soutien moral et ses recommandations.

J'exprime tout mon amour à mes parents qui n'ont pas cessé de m'encourager à aller de l'avant. Je me dois d'ajouter une pensée particulière à mon cher fils Khalil, à toute ma famille et à mes amis (es).

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le télétravail peut être perçu comme un profond changement dans le monde du travail depuis le milieu des années 1990 (Vayre, 2019). Il s'élabore au carrefour des mondes du travail, de la vie familiale et de la vie sociale, à la suite d'une mutation vers un monde virtuel facilitée par l'emploi des technologies numériques. Il répond ainsi à de multiples exigences organisationnelles, notamment l'autonomie, la responsabilité, l'autodiscipline et l'engagement.

L'association entre les technologies de l'information et de la communication (TIC) a donné naissance au "télétravail". De ce fait, ont vu le jour de nouvelles opportunités pour transformer les espaces et les temporalités de l'activité salariée, ainsi que pour favoriser une restructuration des formes de travail en vue d'accroître leur compétitivité. On le sait, le recours au télétravail a connu une croissance sans précédent avec la pandémie COVID-19.

Dans ce contexte, frappés par le phénomène de la crise sanitaire, les gouvernements fédéral et provinciaux canadiens ont imposé aux administrations publiques ainsi qu'aux entreprises privées du secteur des services (la finance, les assurances, l'immobilier, les services professionnels, scientifiques et techniques, Lemieux, 2021) le télétravail comme solution afin de « sauver l'économie ». Pour cette raison, les administrations publiques et les entreprises privées ont mis en place des mesures afin que les employés puissent continuer à accomplir leurs tâches, mais à distance.

Ainsi, en mars 2020, le télétravail a été imposé suite au confinement pour les personnes travaillant dans un bureau partout au Canada. La province du Québec est au deuxième rang en termes d'usage du télétravail au Canada (Lemieux, 2021).

Dans cette lignée, le téléchargement des plateformes de communications collaboratives, comme MSTeams, Slack ou Zoom a explosé depuis décembre 2019. Ainsi, le nombre de participants à des réunions virtuelles de l'application Zoom est passé de 10 millions en décembre 2019 à 300 millions en avril 2020 (CNET,2020). Le pourcentage des personnes travaillant à domicile est passé d'environ 15 %, avant la pandémie, à 40 %, entre avril et juin 2020, au Canada¹. Par ailleurs, durant les années 2020 et 2021, environ 40 % de la population canadienne continue à télétravailler (Lemieux, 2021).

¹ Institut pour la recherche en santé publique, septembre 2020.

Situation exceptionnelle durant le confinement, le télétravail contraint bon nombre de personnes à s'adapter à cette nouvelle donne, nécessitant une multitude de changements aussi bien dans leurs vies professionnelles que privées. Entre acceptations et refus du télétravail, enthousiasme ou fatalisme, les réactions des personnes concernées furent diverses et évolutives. Il ne fut ainsi pas rare que ce changement initialement brutal et non désiré ait finalement engendré chez certains un discours positif sur sa mise en place, suite à l'expérimentation concrète du télétravail à domicile (Craig-Bourdin, 2020).

Le télétravail impose aux travailleurs et travailleuses à domicile d'opter pour une conciliation entre vie privée, familiale et professionnelle (Tremblay, 2020) tout en considérant la scolarité des enfants, le lieu du télétravail (rural ou urbain), le défaut de préparation logistique (connexion dégradée au réseau, ordinateurs, etc.), le brouillage des frontières entre vie privée et professionnelle (Laflamme et coll., 2013 : 21), l'ergonomie de l'espace du travail, etc.

Le télétravail n'est pourtant pas une réelle nouveauté : il a vu le jour voici plus de 40 ans (Truchon, 2021). Il a même progressivement suscité l'intérêt de chercheurs académiques qui le considèrent comme une pratique ouvrant des enjeux importants et multidisciplinaires (Tremblay et Elmustapha, 2020, Taskin et Tremblay, 2010). Le télétravail suppose des activités de travail à distance, donc une délocalisation par rapport au lieu officiel du travail. De nos jours, grâce à la connectivité engendrée par la démocratisation de l'usage de l'Internet, aux nouvelles générations de logiciels, à des plateformes et une logistique de pointe favorisant la migration vers le télétravail, les entreprises privées de services et les administrations publiques ont désormais la possibilité de migrer vers le virtuel à travers des alternatives numériques. Que ce développement ait poursuivi des objectifs sociaux, économiques ou même politiques, le télétravail a vu son usage se répandre rapidement avec la pandémie COVID-19.

Il est clair que le télétravail a contribué à redéfinir les frontières entre les espaces professionnel et privé, en bouleversant la vie quotidienne des personnes en situation de télétravail. Sans conteste, le contexte pandémique a fait naître de nouveaux enjeux d'ordre sanitaire, mais également d'organisation et d'accommodement entre vie privée et professionnelle pour les salariés des sociétés modernes. Cette crise semble avoir constitué un levier imprévu mais puissant d'accélération du changement de leurs vies. Ces multiples transformations du rapport au monde de ces individus (perception du bien-être, conciliation entre vie privée et vie professionnelle, remodelage de l'espace et du temps du travail,

organisation des tâches, isolement, interaction avec le réseau de travail, mobilité, relations de pouvoir, visibilité dans l'organisation, vie intime, inégalités de genre, confiance, autonomie, rapport à l'écran en tant que nouveau médium de travail, économie de l'attention, etc.), suscitées par l'expérience du télétravail imposé dans un contexte exceptionnel, méritent dès lors d'être sociologiquement analysées. D'autant plus, faut-il souligner, que dans un contexte pandémique, la personne en télétravail aura certainement eu tendance à privilégier cette modalité en guise de protection contre le virus. Les tensions et anxiétés nées de ces conditions initiales ne sauraient être évacuées dans le travail de compréhension du sens accordé au télétravail, ni de la profonde transformation du rapport au monde que vivent un travailleur ou une travailleuse à domicile.

Considérant l'abondance de la littérature académique dans ce domaine, une synthèse des connaissances à propos des effets de la migration vers le travail digital (télétravail) sur la vie professionnelle, familiale et sociale apparaît d'une grande importance sociale. Elle pourrait contribuer à la description et à l'intelligibilité des changements ayant eu lieu lors de l'obligation du télétravail dans un contexte de pandémie. Si le recours au télétravail suivait une progression relativement lente avant la pandémie, il a connu une croissance exceptionnelle avec la pandémie COVID 19. L'existence de résultats de recherches dans ce domaine avant et durant la pandémie s'avère une opportunité incontestable pour développer nos connaissances actuelles, mais la synthèse offerte par ce travail ouvre également de nouvelles perspectives et orientations de recherches dans le futur.

Notre questionnement porte donc sur les nouveaux agencements qui émergent suite aux transformations des modalités de travail chez les personnes en télétravail, notamment à propos des conditions d'usage du temps et de l'espace, ainsi que de la pratique d'activités annexes. Ces modifications ne doivent pas être sous-estimées dans leurs conséquences quotidiennes, ce qui signifie que des ajustements devront être entrepris si les institutions et les entreprises souhaitent protéger la qualité de vie des personnes en situation de télétravail.

Question et objectifs de recherche

C'est de Wuhan, en Chine, que proviendrait ce virus qui a fini par contaminer le reste du monde, aboutissant au fait qu'« en mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a considéré la covid-19 comme une pandémie » (Doufik et coll., 2022: 410). De ce fait, toutes les sphères de la vie sociale (vie privée, relationnelle ou économique des salariés) ont été

bouleversées, à une échelle internationale. Pour sa part, l'État canadien a pris des mesures exceptionnelles afin d'affronter cette crise sanitaire, notamment en imposant le confinement, la distanciation et l'obligation du télétravail pour les salariés. Ces mesures radicales et imprévisibles ont sans nul doute influencé et transformé les divers rapports entretenus par les personnes en télétravail avec l'écran comme objet matériel, avec leurs activités professionnelles, familiales et sociales, ou avec les collectifs du travail.

La présente recherche se veut de nature exploratoire. Son objectif consiste à comprendre en quoi un changement de médiation spatiale et technique (migration du monde vers des espaces virtuels tels que Zoom, MSTeams, ou autres) affecte et transforme les modalités de travail des télétravailleurs et télétravailleuses, jusque dans leur rapport plus général au monde.

Ce projet s'attache à comprendre les transformations de la vie des personnes en télétravail, en se fondant sur une revue partielle de la littérature autour des mots-clés tels que "COVID-19", "pandémie", "télétravail", "avantages et inconvénients", "sphère familiale", "nouvelles technologies", "rapport au monde", "collectif du travail", etc. Dans ce cadre, j'évoquerai les changements en matière d'accélération et de décélération techniques, sociales et de rythme de vie, observés en réponse à l'expérience du télétravail. Mon approche vise ainsi à comprendre la redéfinition du quotidien de la personne travaillant à domicile dans un cadre de crise sanitaire, suite à l'imposition de son usage sans temporalité précise. J'utiliserai de ce fait la littérature portant sur le concept du télétravail avant et durant la pandémie de COVID-19, en m'intéressant particulièrement à la province du Québec comme champ d'études.

Quatre objectifs secondaires seront utiles à titre de démarche heuristique:

- Premièrement, rendre compte de l'identité des principaux acteurs et principales actrices du télétravail, tout en étudiant les enjeux impliqués dans l'imposition du travail à domicile ;
- Deuxièmement, comprendre comment les personnes en télétravail vivent cette expérience lors du changement de la médiation professionnelle ;
- Troisièmement, comprendre les apports, les limites et les difficultés du télétravail dans un contexte de pandémie ; et enfin,
- Quatrièmement, comprendre les transformations engendrées dans leur rapport au monde (professionnel, familial, et social).

Description du télétravail

Dans une acception générale, le télétravail se révèle une activité bien entendu fortement liée aux utilisations du numérique. Néanmoins, partant de là, le concept de télétravail se présente de différentes façons dans la littérature scientifique, où sa définition elle-même demeure relativement floue (Marrot, 1994 ; Savary, 1996 ; Lemieux, 2021).

Tout en étant globalement associé à l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication, le terme « télétravail » s'avère employé de manière interchangeable avec d'autres termes évoquant une mobilité et une connexion virtuelle (télétravail à domicile, télétravail nomade, télétravail indépendant, télécentre, travail en réseau). Ces différentes formes, sous des appellations distinctes, peuvent être assimilées par le fait commun qu'il s'agit d'un travail en ligne supposant une connexion à Internet, médiatisée à travers une plateforme qui joue le rôle de médium.

Le concept de « télétravail » n'est pas nouveau : il date des années 1950, avec une première apparition aux États-Unis (Roy, 1995). Le télétravail suppose l'emploi d'outils numériques permettant aux employés et employées de travailler depuis un environnement distinct du bureau ou de l'usine, éloigné géographiquement du lieu de travail principal. On parle désormais d'une « présence à distance », ou encore d'une « téléprésence », via les vidéoconférences offertes par différentes solutions du Web. Dans ce cadre, le télétravail par téléprésence va permettre aux employés de se sentir appartenir à un collectif de travail virtuel, médiatisé par des technologies numériques. La présence de la personne en télétravail s'avère relative, dans la mesure où elle est incarnée par une image diffusée sur un écran numérique et non par son corps physique. Ces personnes en télétravail s'offrent la possibilité d'interagir avec leurs collègues et donc de conserver plus ou moins des relations interpersonnelles (Rice, 1993).

Il s'agit dès lors d'une communication informatisée, importante et fondamentale dans toute relation de travail virtuel (Remesal et Colomina, 2013). Citons, à titre d'exemple, les réunions d'un département de travail ayant lieu en ligne, les courriels échangés, ou encore l'usage des visioconférences (Homer et coll., 2008). Le concept du télétravail est donc associé à la sensation d'être esseulé physiquement du reste du groupe du travail, mais d'être néanmoins présent virtuellement, de pouvoir collaborer et converser, atténuant ce sentiment d'isolement

en interagissant sous forme de représentation d'une partie du soi. On parle à ce niveau d'une présence virtuelle et d'une absence physique de la personne en télétravail.

L'idée de télétravail implique de creuser la pratique concrète en jeu afin de comprendre ces nouvelles façons qui permettent d'ériger ces technologies en tant que médium obligatoire dans les entreprises, ainsi que d'appréhender le rapport qu'entretient la personne en télétravail avec le numérique, le collectif du travail et le reste du monde. Autrement dit : le « social », dans ses multiples dimensions idéelles et matérielles, à partir d'un réaménagement de l'espace et du temps de la personne en télétravail.

Une panoplie de recherches considère que le télétravail améliore la qualité de vie et réduit le stress (St-Onge et coll., 2000) des individus. Néanmoins, d'autres recherches ont démontré au contraire que le télétravail peut constituer une source supplémentaire d'anxiété et d'inquiétude si la personne en télétravail ne dispose pas d'un environnement confortable pour exercer ses tâches (Simard, 2020 ; Tremblay, 2020). Par ailleurs, la thèse centrale d'une flexibilité accrue du temps de travail est à remettre en question, puisque les personnes en télétravail ont tendance à confondre leur vie professionnelle avec leur vie privée (Carré et Crépeau, 1996 ; Morin 2000). Le télétravail permet certes apparemment de faire des économies sur les dépenses quotidiennes (carburant, vêtements, stationnement, repas au restaurant, etc.) (St-Onge et coll., 2000.). Il faut néanmoins dire que ce n'est pas toujours le cas, dans la mesure où certaines personnes en télétravail se trouvent dans l'obligation de se déplacer pour avoir accès à Internet, ou encore doivent mettre une nouvelle tenue avant de se présenter aux réunions d'équipe en vidéoconférences.

Ces divergences analytiques soulèvent des enjeux fondamentaux à propos des conséquences du télétravail, incluant également la possibilité d'une fragilisation de la santé mentale sur le long terme, compte tenu d'un environnement qui n'est pas nécessairement commode pour les personnes en télétravail, ou de la durée nécessaire afin de s'adapter aux nouveaux défis que suppose le travail à distance (Laflamme et coll., 2013). Les incertitudes et l'état d'urgence liés à la crise sanitaire paraissent de plus susceptibles d'alourdir la charge mentale d'un travail épuisant, qui peut se traduire au final en souffrance psychologique. D'où l'importance d'intégrer la sécurité mentale des télétravailleurs dans la loi sur la santé et la sécurité de travail qui stipule dans son article 2 : *"Les dangers pour la santé, sécurité et intégrité physique des travailleurs doivent être éliminés à la source"*.

Ce débat à propos des avantages et inconvénients se révèle de taille, s'appuyant notamment sur les données que représentent les variables de satisfaction au travail (Baruch et Nicholson, 1997), de productivité (St-Onge et coll., 2000), de la qualité de vie des personnes en télétravail (Savary, 2006), du collectif du travail (Enel, 2016), ou encore de la conciliation entre emploi et famille (Tremblay, 2002). Dans cette perspective, le télétravail est devenu un thème amplement traité dans la littérature sociologique, tant pour les employés que pour les employeurs (Tremblay et coll., 2020 ; Tremblay et coll., 2006 ; Thomsin, 2003), ce qui a en retour provoqué la naissance de nombreuses questions, tout particulièrement quant à sa viabilité post-crise sanitaire, ses conditions d'exercice et ses conséquences socio-économiques.

De la sorte, des enquêtes ont été conduites par les chercheurs en sociologie et en sciences de gestion durant l'année 2020, dans l'ambition de recenser les données existantes et d'élaborer un état des lieux des pratiques quant à cette modalité du télétravail, en vue de mettre la lumière sur les conditions, les avantages, les inconvénients, les effets et leurs évolutions dans le temps (Pennequin, 2020 ; Sabat et Cachat-Rosset, 2020 ; Dahmani et Elakry, 2020 ; Tremblay, 2020 ; Simard, 2020). La plupart des recherches avant ou durant la COVID-19 que j'ai eu l'occasion de consulter ont privilégié une approche quantitative (Sabat et Cachat-Rosset, 2020 et Tremblay, 2006), même si quelques-unes, minoritaires, se sont engagées dans une démarche qualitative (notamment, Simard, 2020, Dahmani et Elakry, 2020 ; Enel, 2016).

Toute une gamme d'effets sociaux et psychologiques sur la vie privée des individus, sur leur mobilité, sur leur existence ont été soulignés. Il faut dire que les risques liés au télétravail déjà mis d'avant par les recherches avant la crise sanitaire risquaient nécessairement de s'amplifier durant celle-ci, dans la mesure où l'on assiste à une vague d'incertitude qui déstabilise l'image des personnes en télétravail. Un simple exemple serait celui du revenu, avec tout ce qui se rapporte aux rémunérations variables (prime de rendement, prime de transport, prime d'éloignement, etc.) ainsi qu'au statut (occasionnel et/ou permanent) de l'employé dans l'entreprise. Cette crise renforce leur vulnérabilité économique et sociale.

Cadre théorique

Si l'étude de l'expérience vécue du télétravail et des transformations engendrées sur la vie des personnes en télétravail dans un contexte pandémique demeure un sujet d'actualité, il s'avère important de faire le point sur la littérature analysant la définition de la notion du télétravail et

de l'expérience du travail à distance. Ainsi, une typologie des modes de télétravail sera explicitée.

Le fondement théorique de la présente recherche se décline selon les deux approches que sont la théorie des médias de Friedrich Kittler et la théorie critique de l'accélération sociale de Hartmut Rosa.

La théorie des médias

La théorie des médias de Friedrich Kittler trouve son origine essentiellement dans « les travaux de Jacques Lacan et ceux de Michel Foucault. Kittler se voit sensible aux dispositifs de Foucault, aux “agencements collectifs d'énonciations” (Deleuze et Guattari), à la tekhné (Derrida) » (Granjon, 2018 : 6). L'analyse développée par Kittler trouve aussi son origine dans les théories des technologies de l'information et de la communication. Kittler critique la thèse de Marshall McLuhan qui considère que le média est une extension de l'homme. Selon lui, le média détermine notre situation. Kittler reprend l'axiome de McLuhan : « le médium est le message »² tout en écartant la conception des médias comme une coquille du corps humain (Médart, 2019). McLuhan (1968 : 13-14, 27 cité in Granjon, 2018) considère que « le médium compose le monde et identifie le degré des activités ainsi que des relations humaines. » Une distinction a été réalisée par McLuhan entre médias chauds (radio, cinéma, etc.) et médias froids (voix, téléphone, etc.) : « les médias chauds mettent en œuvre un seul sens alors que les médias froids nécessitent plus d'effort de la part des utilisateurs » afin d'enrichir la communication (Granjon, 1998 : 3).

Kittler estime que « les infrastructures médiatiques, les matérialités techniques, le "média-technique" sont pourtant bel et bien aux commandes de la société » (Granjon, 2018 : 7). En effet, Kittler estime que « plus le savoir est un avenant d'une production de l'esprit, plus les bases médiatiques et les possibilités techniques de sa régénération sont dominantes » (Granjon, 2018 : 7).

² Cité par Granjon (1998 : 2).

La culture est assimilée à une machine d'information qui fonctionne en régénérant des *culturèmes*³ désorientant l'accès à leur nature. Kittler avance que l'ordinateur est le seul médium qui peut organiser le traitement, la transmission et le stockage des informations. Aussi, l'archéologie des médias est un domaine où se mélangent des méthodes théoriques, historiques et artistiques qui favorisent l'intelligence de la façon dont la technique des médias joue sur nos sens et influence nos agencements pour embrasser le monde (Parikka, 2012 ; Granjon, 1998).

Selon Citton (2017 : 14), « les médias sont des moyens d'information ou/et de communication, ainsi que d'expérience servant comme des multiplicateurs de pouvoir. » (Granjon, 2018 : 11 cité in Granjon, 2018). Citton parle des médias qui nous gouvernent et créent des vibrations. En ce sens, il écrit : « Ce qui se module ainsi, ce sont des vibrations. Je vibre en écoutant de la musique, en dialoguant, lorsque je sens que nous sommes sur la même longueur d'onde. Ce que cette définition nous invite à percevoir, c'est que nos relations sociales sont des façons de vibrer ensemble, de résonner - de façon plus ou moins harmonieuse consonante, contrapuntique, dissonante, syncopée, polyrythmique, polyphasée (...) Dans cette vision dépaysante des sociétés humaines (des XXe et XXIe siècles), chacun de nous apparaît comme certains contrastes générés par l'entrecroisement et la composition de certaines vibrations qui résonnent simultanément entre nous et en nous » (Citton, 2017 : 40 cité in Granjon, 2018). Pour Citton (2017 : 151), « les médias de masse ont pour fonction de synchroniser nos croyances et nos désirs, nos peurs et nos espoirs trans-individuels – soit cette base affective commune, toujours un peu conflictuelle, qui nous permet de partager des réactions, toujours mêlées de raisonnements et d'émotions, face à ce qui nous arrive ».

C'est pour cette raison que, loin d'être des éléments superficiels et secondaires de l'existence humaine, les médias transforment notre rapport au monde, aux différents choix qui s'offrent à nous et à notre propre conception de nous-mêmes.

³ « Élément de signification propre à une culture, qu'il est difficile de transposer dans une autre culture sans en altérer l'essence. » consulté en ligne sur : https://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=17069416

La théorie critique de l'accélération

La théorie critique de l'accélération est proposée par Hartmut Rosa dans son ouvrage *Aliénation et accélération. Vers une théorie critique de la modernité tardive*⁴, dont le thème central est l'accélération sociale subie par les vies contemporaines. Rosa présente les structures temporelles de la « modernité tardive » en dévoilant une triple accélération : d'abord, l'accélération technique, soutenant les changements organisationnels et administratifs qui ont pour objectif l'accélération de la communication et de la productivité, en faisant usage des nouvelles technologies de l'information, dont le télétravail (vidéoconférence, outils sophistiqués de communications, digitalisation, etc.). Ensuite, l'accélération du changement social, qui se révèle par l'augmentation de la vitesse à laquelle les pratiques en cours dans l'entreprise ou dans les institutions sociales se modifient : ainsi, la famille et le travail apparaissent comme des formes de plus en plus instables et mouvantes. En cas de télétravail, la vie privée de l'employé se voit menacée puisqu'il doit établir des frontières dans son propre foyer auprès de sa famille proche afin de pouvoir accomplir ses activités. D'où les questionnements qui ne manqueront pas de se poser : son logement est-il adéquat ergonomiquement ? Le milieu est-il convenable à la concentration ou bien le bruit des enfants et des animaux de compagnie l'interrompt continuellement ? Enfin, en dernier lieu, Rosa décrit l'accélération du rythme de vie, que nous pouvons rapprocher de l'expérience existentielle des personnes en télétravail, qui ressentent de plus en plus le fait que le temps leur échappe. En effet, l'auteur stipule que « l'augmentation du rythme de vie ou la pénurie de temps de la modernité ne naissent pas à cause de, mais en dépit des normes de gains de temps réalisés par l'accélération dans presque tous les domaines de la vie sociale » (Rosa, 2012 : 90). Il s'agit d'un raccourcissement des épisodes d'actions, ce qui engendre un sentiment d'urgence et une augmentation de la pression temporelle. Ce sentiment de manque de temps engendre du stress, ainsi que la crainte de ne plus pouvoir suivre ce nouveau rythme d'accélération qui s'accroît sans avertissement antérieur. Rosa évoque à ce sujet un « paradoxe » qui serait imposé par la mondialisation socio-économique en cours : tandis que l'évolution technique est censée procurer davantage d'autonomie aux acteurs sociaux, ceux-ci

⁴ Le choix du livre de Rosa (2012) est motivé par le fait que l'auteur entretient la dialectique de l'accélération et d'aliénation. Il insiste dans son discours sur la composante de la décélération de l'accélération de notre temps.

La décélération : c'est l'accélération négative d'un mouvement retardé.

expriment un sentiment de manque de temps, à mesure pourtant que le « temps libre » augmente. Rosa explique ce paradoxe par le caractère entretenu du processus d'accélération, qui augmente les options offertes aux individus (en termes de services, de loisirs, d'Internet, de nouvelles modalités de communication et de travail). Afin de ne rien perdre de ces options, ou de pouvoir en profiter, l'individu se voit contraint d'accélérer la vitesse de ses activités (stabilisation dynamique). Cette accélération généralisée, telle un cercle vicieux, peut conduire à la dépression, à la maladie, au sentiment constant de ne pas parvenir à atteindre ses objectifs, à l'incapacité d'agir et de suivre le courant. De la sorte naît une nouvelle forme d'aliénation : « Des gains de temps potentiels sont convertis en augmentation du nombre de réalisations ou en amélioration de la qualité. » (Robinson et Gadley, in Rosa, 2012 : 92)

Avec l'accélération de leur rythme de vie, les personnes en télétravail perçoivent différemment la notion du temps. Elles ont l'impression que le temps leur manque pour achever leurs activités, alors qu'elles ne bougent pourtant pas des heures durant. Bien que le télétravail participe sans nul doute à cette accélération, cette dernière a bel et bien débuté avant sa généralisation. Au sens de l'auteur, il est impossible que les systèmes sociaux opèrent à la même vitesse. Dans ce cadre, il serait opportun de concevoir une accélération à plusieurs vitesses. D'ailleurs, il y a des phénomènes tendant à ralentir (usage des nouvelles technologies), d'autres tendant à stagner et certains, tout simplement, à accélérer selon des vitesses différentes.

Rosa présume aussi que la quantité de tâches que les personnes en télétravail (dans notre cas) doivent accomplir dans une journée augmente de façon similaire aux gains de temps liés à l'innovation technique, ce qui annule en réalité l'avantage du gain réalisé pour la personne. À titre d'exemple : l'envoi des courriels est plus rapide que l'envoi de courriers par la poste. Ou encore, assister à une réunion par vidéoconférence évite de se déplacer sur le lieu de travail. Sans oublier qu'il n'est plus nécessaire de réserver la salle dans laquelle devait se tenir la réunion.

L'auteur avance que le rythme de vie s'accroît « en dépit du taux d'accélération technique remarquable ». Dans le cadre du présent travail, il s'agit dès lors pour nous de faire l'hypothèse que l'usage du télétravail comme solution technologique en période de crise contribue aux transformations des normes temporelles caractéristiques de notre société.

Rosa (2012) considère par ailleurs que des formes de décélération et d'aliénation peuvent paradoxalement découler des différentes formes d'accélération. Par exemple, il présume qu'un changement dans l'environnement physique et matériel du travail peut créer chez la personne un sentiment de procrastination. En ce sens, celle-ci aurait tendance à retarder ses activités principales pour ne réaliser que des travaux qui ne lui procurent qu'une faible satisfaction. De plus, le contexte de stress associé au COVID-19 pourrait causer une diminution du rendement et de plus grandes difficultés de concentration dans le cadre du télétravail (Tremblay, 2020).

Pour éviter le sentiment d'isolement, la personne en télétravail doit entretenir des conversations sur des sujets complexes avec le reste de son équipe de travail, par exemple en partageant des idées et en collaborant par l'intermédiaire de vidéoconférences, recréant ainsi la sensation de face-à-face malgré la distance.

En outre, le télétravail peut entraîner une confusion entre vies professionnelle et privée. Le télétravail aurait tendance à aliéner la personne, surtout si elle est mal organisée ou connaît des difficultés pour fixer ses horaires et structurer sa journée (Olliver, 2019). Des tensions peuvent aussi émerger entre les pôles de la flexibilité et de l'intensification du travail (Taskin, 2006 ; Dubé, 2009).

Plus généralement, il convient de souligner la question importante de la visibilité en ligne des personnes dans l'organisation. L'individu en télétravail peut nourrir des sentiments de transparence en ligne, qui nuisent à sa place dans la hiérarchie et la coordination, en raison d'une ambivalence entre les tâches que sont la réalisation des objectifs fixés et la visibilité apparente durant les vidéoconférences. Dès lors, cette possibilité de culpabilisation et de dévalorisation, assortie de pressions mentales et de peur ressentie devant les exigences de la présence à l'écran, constitue une source de stress supplémentaire, voire d'aliénation.

Par conséquent, l'aliénation du travailleur ou de la travailleuse en ligne dépend énormément de son expérience quotidienne, qui restent le pivot central du télétravail : le sentiment d'être dépossédé du choix des conditions du travail, d'être sous l'emprise de nouvelles tâches, de ne pas avoir la possibilité de poser des limites entre vie privée et vie professionnelle, le souci de garder le contact avec ses collègues et par la suite de coordonner le travail à distance, les frontières qui deviennent poreuses où le télétravailleur et télétravailleuse passent leur pause de repas à régler une situation urgente (Marty, 2022), sont autant de facettes d'une aliénation au travail demeurant voilée et non dite, surtout durant la période de confinement.

Cette nécessité de montrer et démontrer constamment une image de performance, de compétition, et de réussite, souvent encouragée par le supérieur hiérarchique appelant à plus d'autonomie et d'indépendance chez la personne en télétravail, peut être une source importante de pression et du stress, reflétant bel et bien, à mon sens, une sorte d'aliénation du soi. Les personnes en télétravail s'imaginent en « héros » venant sauver leurs entreprises (privées et/ou publiques) ou départements, de telle sorte qu'elles en viennent volontiers à se renfermer dans leur bulle pour devenir un « auto-entrepreneur », le gestionnaire du capital qu'est le « soi ». On se rappelle que Marx, dans les manuscrits de 1844, considère l'aliénation comme le processus productif où l'ouvrier est dépossédé de son pouvoir, de sa volonté et de son implication aux résultats de son travail (Haber, 2008), ce qui n'est pas sans résonance avec la forme actuelle pourtant « libérée » et « autonome » du télétravail.

Les personnes en télétravail peuvent avoir l'illusion de maîtriser rationnellement le trio temps / qualité / activités du travail, dans la mesure où elles se sentent plus indépendantes dans la gestion de leurs tâches. Cette autonomie ne se manifeste pourtant guère dans toutes les situations quotidiennes du télétravail, dans la mesure où celles-ci cachent nombre de contraintes, au moins de façon latente. Si l'aliénation incarne une réalité toujours présente à différents degrés, bien que difficile à saisir et à déterminer rigoureusement dans les circonstances et les actions liées au monde du travail, la pandémie semble accentuer, à mon sens, ce sentiment d'aliénation chez les personnes en télétravail.

L'aliénation et l'accélération peuvent être représentées comme une sorte de spirale dont on ne peut plus percevoir le bord lorsqu'elle se met à tourner à grande vitesse. C'est en ce sens qu'une partie des personnes en télétravail se donnent cœur et âme aux tâches de travail, sur fond imaginaire d'un investissement moral plus que seulement socio-économique, un idéal de soi tendant vers un modèle de réussite perfectionnant l'accomplissement des dites tâches. Cette illusion temporaire ouvre sur une sensation d'étouffement et de pression récurrente, attestée par les disputes familiales ou la culpabilisation, ce qui peut rapidement ruiner les apparents bienfaits du télétravail s'ils ne sont pas bien gérés par ces personnes.

Ceci rejoint les propos de Rosa qui décrit un sentiment généralisé de frustration, de malaise ou d'inquiétude ressenti par l'individu moderne durant son existence, un état désigné par l'expression « d'immobilité hyper accélérée ».

Il serait aisé de croire que l'ensemble des personnes en télétravail partage un même sens du travail, en développant une autonomie et des compétences visant la réussite et l'amélioration de la productivité en temps de pandémie. Pourtant, une bonne partie de l'activité des personnes en télétravail demeure dépendante des tâches et recommandations effectuées par les collègues et les supérieurs hiérarchiques, d'où la nécessité d'avoir recours à des discussions longues afin de trouver des idées, de résoudre des problèmes, d'obtenir des indications ou des précisions. En l'absence de communication, une personne isolée peut rapidement se sentir inutile, perdue, découragée, et donc inférieure à ses collègues qui semblent facilement surmonter le défi de réussir dans des circonstances exceptionnelles comme la pandémie.

Méthodologie de la recherche

Afin d'apporter un éclairage sur le concept de « télétravail » et répondre à la question de recherche et aux objectifs fixés, une recherche documentaire en bibliothèque a été réalisée, conduisant à l'analyse de diverses publications, comme des mémoires de recherches, des articles scientifiques, des blogues ainsi que des conférences publiés sur la plateforme Youtube.

Pour comprendre les incidences du changement de médiation sur la vie professionnelle, le collectif de travail et éventuellement le rapport au monde des télétravailleurs durant la pandémie, nous avons fait appel à plusieurs bases de données, notamment, Omni de l'Université d'Ottawa, Érudit, Google Scholar, Wiley online library, Science Direct, CAIRN, certains blogues publics, sites Internet, ainsi que des résultats d'enquêtes statistiques Canada.

Les mots-clés utilisés afin de réaliser les recherches ont été les suivants : télétravail, telework, teleworking, télétravailleur, télétravailleuse, personne en télétravail, pandémie, COVID 19, confinement, collectif du travail, changement du médium, isolement, vie privée et vie professionnelle, entourage, avantages et inconvénients.

Ces termes ont été précisés afin de trier les textes en relation avec le sujet de recherche, c'est-à-dire toute documentation qui évoquait le télétravail dans sa forme régulière, formelle et préconisant l'usage des technologies numériques à distance du lieu principal du travail. Ont été aussi considérées les publications examinant les incidences du télétravail sur la personne salariée et sur sa sphère professionnelle, familiale, et sociale.

Certains articles publiés à une date antérieure à la pandémie ont été mobilisés pour définir les concepts clés de cette recherche, notamment la terminologie du télétravail.

Les champs thématiques qui ont émergé lors de la revue de la littérature se rapportent essentiellement aux effets d'un changement de « médiation socio-technique » vécu par la personne en télétravail, tant dans les domaines professionnel, familial, privé que social, durant le contexte de la pandémie de COVID-19.

Organisation du mémoire

L'introduction présente la problématique, la question et les objectifs de recherche qui permettent d'appréhender et de comprendre le problème.

Le chapitre 1 effectue une revue de la littérature, afin de penser le télétravail avant et durant la pandémie. Ceci permettra d'articuler la notion de « télétravail » à la compréhension du rapport qu'entretient la personne en télétravail à l'écran et au monde. Seront également abordées diverses dimensions du télétravail, notamment les avantages et les inconvénients de ce mode d'activité pour la personne concernée.

Le chapitre 2 expose la reconfiguration multifacettes du rapport du télétravailleur à son emploi via la médiation socio-technique de l'informatique, et notamment les relations établies quotidiennement avec l'écran, avec la sphère professionnelle et privée, les collectifs de travail et le monde social en général.

**CHAPITRE 1 : Vers une reconfiguration du concept du télétravail à
l'ère de la pandémie**

INTRODUCTION

Depuis les années 1970, il existe un intérêt récurrent et jamais démenti pour les nouvelles technologies numériques dans le cadre du travail. Dans cette lignée, les opportunités d'usage de ces interfaces se sont rapidement multipliées, en commençant par les États-Unis, qui optaient pour les méthodes de transmission de données sans déplacement afin de suivre la progression de la construction d'un immeuble (Wiener, 1950), jusqu'à l'Europe, où fut signé en 2002 un accord sur le statut du télétravail signé par les partenaires européens (Savary, 2006). Cette migration vers le monde virtuel s'est accrue à pas de géant avec la pandémie COVID-19, tout en instaurant une nouvelle culture du travail basée sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Le télétravail s'inscrit par ailleurs au cœur des réflexions des sociologues et des anthropologues, mais surtout des gestionnaires. Il s'intègre dans le portefeuille numérique et technologique des systèmes d'information et accompagne une démarche d'adaptation au contexte de la COVID-19. En effet, il convient de rappeler que le télétravail était déjà fonctionnel dans plusieurs secteurs avant la COVID-19, même s'il était différemment appréhendé.

Concrètement, le télétravail désigne le processus de travail à distance faisant usage des technologies de l'information, lesquelles jouent un rôle de médium entre la personne en télétravail et le reste du collectif de travail.

La première section de ce chapitre sera consacrée à l'évolution historique du télétravail et de sa terminologie, afin de mieux comprendre les particularités de cette notion. Ensuite, dans la deuxième section, seront explicitées les diverses dimensions du télétravail, avant d'examiner ses avantages et faiblesses dans la troisième section.

Section 1 : Le télétravail : De quoi parle-t-on?

Le télétravail fait partie des technologies numériques qui viennent remplacer le travail traditionnel pour les entreprises de services et les administrations publiques durant la pandémie. Il concerne des catégories professionnelles très variées, allant des travailleurs qualifiés jusqu'aux travailleurs spécialisés (Di Martino et Wirth, 1990). Cette pratique se caractérise par certains aspects inédits en matière des technologies digitales au travail. Afin de mieux cerner cette notion, je présente en premier lieu l'évolution historique du télétravail, puis en deuxième lieu la signification du terme avant et durant la pandémie de la COVID-19.

Situation avant la pandémie

1.1- Évolution historique du télétravail

L'intégration du télétravail s'est effectuée graduellement. Ayant pour ambition l'accroissement de la productivité et la réduction des coûts, plusieurs entreprises se sont lancées petit à petit dans le projet d'introduction du télétravail (Savary, 2006). L'historique présenté ci-dessous se veut une synthèse de plusieurs sources plus ou moins complètes (Lemieux, 2021 ; Lagand, 2020 ; Lafon, 2020 ; Savary, 2006 ; Lemesle et Marot, 1994 ; Roy, 1995).

C'est en 1950 que les premières manifestations de télétravail sont apparues avec l'architecte et chercheur Norbert Wiener, qui a utilisé des méthodes de transmission de données à distance afin d'organiser la supervision d'un chantier d'immeuble aux États-Unis. En 1962, les expérimentations se sont poursuivies en Angleterre, où certaines entreprises internationales ont introduit le travail à domicile pour leurs programmeurs. En 1969, une liaison entre deux centres californiens de recherche a été réalisée par le département de la défense des États-Unis à travers le réseau ARPANET⁵, ancêtre du Web. La véritable raison de la création d'Arpanet réside dans la volonté d'unifier les techniques de connexion pour qu'un terminal informatique se raccorde à distance à des ordinateurs de constructeurs différents⁶. Arpanet réunissait cinq universités travaillant toutes pour l'armée, et ce sont elles qui ont contribué à son développement. La création d'une autorité civile est un moment important du développement d'internet, et par là du télétravail. La notion de « télétravail » a concrètement vu le jour en 1970, sous le nom anglais « Téléwork ». Lors de ce moment révolutionnaire, la compagnie AT&T prédit par exemple que les Américains migreront tous vers le travail à domicile en 1990. Avec le choc pétrolier mondial de 1973, les entreprises se tournent vers le télétravail comme moyen favorisant la flexibilité, l'augmentation de la productivité et la réduction des coûts de production afin de répondre à la crise. En cette même année de 1973, un consultant américain de l'Université de Caroline du Sud, Jack Nilles, introduit le terme "Telecommuting" (Nilles et coll., 1976), tout en anticipant la migration des travailleurs et travailleuses vers un travail loin des locaux officiels de l'entreprise grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. En 1977, le nouveau terme de "télématique" voit le

⁵ ARPANET : Advanced Research Projects Agency Network : <https://fr.wikipedia.org/wiki/ARPANET>

⁶ <https://fr.wikipedia.org/wiki/ARPANET>

jour. C'est au début des années 1980 que voient le jour les premiers emplois d'un ordinateur à domicile, grâce aux progrès de la micro-informatique : les premiers micro-ordinateurs personnels Macintosh naissent en 1981, inventés par Steve Wozniak et Steve Jobs, fondateurs d'Apple Computer. La même année, au mois d'août exactement, 213 ordinateurs sont connectés au réseau Internet, qui devient public en 1983. Parallèlement, l'avancée constante des technologies de l'information et de la communication favorise l'intégration définitive du télétravail comme nouvelle méthode de travail (Lemieux, 2021 ; Truchon, 2021). Ainsi, un projet pilote de télétravail dans la fonction publique fédérale du Canada est lancé dès 1992, juste avant que ce ne soit le cas pour la France, avec l'association Nationale pour le développement du télétravail et de la Téléformation en France (ANDT), en 1994. Plusieurs colloques ont lieu au Canada à cette époque sur ce thème, comme celui organisé par le Comité Consultatif de la Gestion du Personnel au gouvernement du Québec (CCGP) sur le travail repensé, qui a lieu en mai 1994. En novembre 1994, un symposium canadien sur le télétravail est mis en place par les secteurs privés et publics canadiens. La fonction publique québécoise introduit de ce fait les premières expériences concrètes de télétravail. En 2002, un accord a lieu au niveau européen pour renforcer davantage les droits et la sécurité du télétravail : « En 2005, le législateur français intervient dans le même sens avec la signature d'un Accord national interprofessionnel (ANI) , conforté en 2012 par la loi Warsmann » (Lafon, 2020 : 1). En 2017, la France instaure définitivement le télétravail comme mode de travail, tout en mettant en avant une définition précise de ce terme ainsi qu'un statut régissant les droits des personnes en télétravail.

1.2 - Terminologies du « Télétravail »

Le télétravail est un terme qui fait l'objet de différentes terminologies, ni consensuelles ni universelles (Saba et Cachat-Rosset, 2020), ce qui le rend difficilement susceptible de recevoir une définition précise et rigoureuse. Afin de mieux appréhender le terme, néanmoins, il est intéressant de passer en revue certaines définitions plus ou moins récentes qui le cherchent à en circonscrire le sens.

Pour certains chercheurs, le télétravail renvoie à toute activité ou tâche exercée à distance du lieu physique de travail officiel : il s'agit donc d'un travail périphérique, décentralisé, recouvrant différentes formes et situations (Di Martino et Wirth, 2010). De grandes discussions, depuis la fin des années 1980 jusqu'en 2005, ont exploré la réalité concrète du télétravail. D'ailleurs, l'organisation à distance a été bouleversée suite à un changement spatio-

temporel d'ampleur (Barni, 2003), dans la mesure où la personne en télétravail a obtenu toujours plus de possibilités de travailler loin des locaux principaux de l'employeur. Dans cette logique, le télétravail fait l'objet d'une pluralité de définitions hétérogènes, considérant tantôt les aspects technologiques, tantôt les notions de distance et de localisation, voire même, ces dernières années, la fréquence de temps de la personne en télétravail (Taskin et Vendramin, 2004). Avant la pandémie, la notion du télétravail n'a cessé d'évoluer afin d'intégrer plusieurs combinaisons de travail réalisé loin des bureaux de l'employeur (Di Martino et Wirth, 2010). D'autres recherches ont considéré les diverses caractéristiques du télétravail et tenté d'y incorporer les dimensions de contrôle, d'autonomie ou de formalisation (par exemple : Feldman et Gainey, 1997 ; Allen et coll., 2003). En outre, la notion de « télétravail » est souvent perçue à travers les termes distincts que sont le niveau de satisfaction des télétravailleurs (Saba et Cachat-Rosset, 2020 ; Hartman et coll., 1992) ou de productivité (Di Martino et Wirth, 1990 ; Saba et Cachat-Rosset, 2020 ; Hill et coll., 1998), le rapport qu'entretient le télétravailleur avec son collectif de travail (Enel, 2016) ou le sentiment d'isolement (Cooper et Kurland, 2002). Dans ce contexte et suite à " une revue de littérature de plus de 60 articles, Di Martino et Wirth ont pu conclure que ces définitions se basent, au moins, sur deux des trois caractéristiques que sont l'organisation, l'implantation et les nouvelles technologies. Les auteurs considèrent le télétravail comme toute activité exercée en un lieu éloigné des bureaux de l'employeur ou des bureaux satellites centraux, comprenant une absence de contact physique avec les collègues, tout en gardant la possibilité de communication au moyen des nouvelles technologies de l'information et de la communication" (Di Martino et Wirth, 1990 : 586).

Le dictionnaire le Petit Robert définit le télétravail comme « l'exercice d'une activité professionnelle à distance grâce à l'utilisation de l'ensemble des techniques qui combinent les moyens de l'informatique avec ceux de télécommunication ». Ainsi, le télétravail peut être assimilé comme une forme d'organisation du travail, grâce à laquelle l'employé exécute régulièrement et volontairement des tâches qui pourraient être réalisées au sein de l'entreprise (Olliver, 2019).

Dans le programme de la fonction publique canadienne, le télétravail est défini comme « un régime de travail souple selon lequel les employés ont l'autorisation d'effectuer une partie ou la totalité de leurs tâches dans un lieu de télétravail » (politique du télétravail, 1999)

La législation canadienne et québécoise manque d'une définition claire du télétravail (Couture et Routhier-Caron, 2017). Saba et Cachat-Rosset (2020) mettent en avant la définition qui a été proposée par le site du Secrétariat du travail au Québec, qui stipule que le télétravail permet aux employés d'exercer une partie ou la totalité de leur travail à l'extérieur de l'établissement appartenant à l'employeur. Les auteurs critiquent cette définition, tout en considérant qu'elle est limitée à la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée.

Selon l'article L.1222-9 du Code du travail français, « Le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication ». En outre, le télétravail est assimilé comme « la situation où un employé accomplit une partie ou la totalité de ses tâches hors du lieu de travail officiel, avec autorisation de l'employeur » (Savary, 2006 : 10). Plus encore, le télétravail est selon une autre définition « L'exécution d'une activité professionnelle à distance grâce aux technologies de l'information et de la communication, c'est-à-dire à l'extérieur de l'endroit où le résultat de ce travail est attendu et en dehors de toute possibilité physique pour le donneur d'ordres de surveiller l'exécution de la prestation » (Walrave, 2010 : 76). Le télétravail emploie ainsi les technologies de l'information et de la communication, comme les téléphones intelligents, les tablettes, les ordinateurs portables et de bureau pour des fins de travail loin des locaux officiels de l'employeur (Messenger, 2017). Le terme de télétravail met en avant deux dimensions essentielles que sont, d'une part, le travail à distance du bureau officiel du travail, et d'autre part, l'emploi des nouvelles technologies de l'information et de la communication (Di Martino et Wirth, 1990 ; Baruch, 2000 ; Savary, 2006 ; Scaillerez et coll., 2014). Le télétravail prend en considération les notions du temps et de l'espace (Saba et Cachat-Rosset, 2020 ; Perin, 1998 ; Nilles, 1997 ; Taskin, 2006), lui associant une certaine régularité dans les modalités de l'emploi à distance (Saba et Cachat-Rosset, 2020 ; Golden et Gajenden, 2019).

La forme et la fréquence du télétravail jouent dès lors un rôle fondamental dans la caractérisation de cette méthode (Saba et Cachat-Rosset, 2020 ; Tremblay, 2020). Plusieurs autres critères ont été élaborés et rajoutés afin de dessiner plus précisément les contours du télétravail. Il s'agit par exemple de l'influence des données sociodémographiques (sexe, âge, niveau d'éducation) sur l'usage de cette méthode (Popuri et Bhat, 2003), de la flexibilité des horaires – ce qui accentue le sentiment d'autonomie et de mobilité chez la personne en

télétravail – (Di Martino et Wirth, 1990 ; Golden et coll., 2006 ; Thomsin et Tremblay, 2006 ; Tremblay et coll., 2007 ; Brugière et Jublin, 2017), de la conciliation entre vie professionnelle et vie privée (Elmustapha et Tremblay, 2010 ; Tremblay, 2002 ; Tremblay et coll., 2006 ; Vendramin, 2007 ; Suh et Lee, 2017).

Le télétravail exige certaines caractéristiques de la part de la personne en télétravail, qui se rapportent à sa volonté d'adaptation, son esprit créatif, ses capacités d'initiative, son automotivation, son aptitude à travailler de façon autonome avec un minimum de supervision et plusieurs heures consécutives dans le même emplacement (Savary, 2006). Pour sa part, Roy (1995) ajoute qu'il doit s'agir d'un employé indépendant, ayant l'esprit d'initiative, apte à évaluer son rendement seul et qui sait fixer ses propres priorités et délais. Différentes formes de télétravail selon la location ont pu être distinguées par la littérature (notamment Tremblay, et coll., 2006 ; Thomsin, 2003), par exemple le télétravail à domicile, le télétravail au bureau, ou encore le télétravail dans une filiale de l'entreprise.

D'un point de vue chiffré, le télétravail avant la pandémie n'était pas si courant. Le pourcentage de personnes exerçant le télétravail était faible, concernant surtout les employés les plus scolarisés. L'intérêt pour cette modalité de travail relevait essentiellement des entreprises privées et publiques exerçant dans le secteur des services.

Les taux de télétravail oscillaient ainsi entre 10 et 15 % avant la COVID-19. Ils sont passés à 40 % en quelques semaines, dans le courant de l'année 2020 (Mehdi et Morissette, 28 mai 2020), revenant depuis lors entre 27 et 30 % (toujours selon Mehdi et Morissette, 2020) dans le rapport de Statistique Canada. Puisque cela semblait la meilleure manière de se protéger de la COVID-19, 50 % des Québécois et Québécoises en télétravail durant la pandémie ont indiqué vouloir poursuivre le télétravail, et 79 % ont même déclaré être satisfaits du télétravail (Lepage, 2020). On peut imaginer que le télétravail se maintiendra au cours des prochains mois, voire des prochaines années. On voit aussi la naissance des formules hybrides alliant le télétravail et la présence occasionnelle au bureau, deux à trois jours par semaine (Tremblay, 2020 ; Truchon, 2021). Il faut préciser à ce niveau que les pourcentages de progression d'usage du télétravail avant et durant la pandémie se rattachent au télétravail à domicile et formel.

Avant la pandémie, le télétravail majoritaire au Québec restait extrêmement limité, à moins de 2 %, même si 18 % des employés pouvaient avoir deux jours de télétravail par mois

(Tremblay, 2020). C'était plutôt vu comme un privilège octroyé aux employés de haut niveau, très indépendants, et autonomes.

Situation durant la pandémie

Dans leur article « Covid-19: quels effets sur le travail et l'emploi ? », Alberio et Tremblay (2022) considèrent que la pandémie de la Covid-19 a influencé négativement de multiples secteurs socio-économiques au Québec, au Canada et à l'échelle internationale. Selon les auteurs, la pandémie « a joué le rôle d'accélérateur de la mondialisation et du modèle du développement socioéconomique tel que pensé et mis en place par le gouvernement canadien » (p. 2). En effet, cette crise a rendu visibles de façon explicite certains changements profonds au sein des sphères sociétales (État, marché, famille, communauté) et dans les rapports entre celles-ci.

D'ailleurs, cette évolution subite du monde du travail vers le virtuel n'a fait que creuser davantage le fossé des inégalités sociales entre « les divers secteurs d'emploi et les populations » (Alberio et Tremblay, 2022). Les auteurs mettent l'accent sur « les pertes d'emploi aux États-Unis et au Canada » (p. 2), importantes durant la première vague de la pandémie. Les secteurs majoritairement féminins, comprenant une forte présence des jeunes ou des immigrants (restauration, hôtellerie, commerce de détail non alimentaire) ont ainsi connu un taux de chômage élevé jusqu'au printemps 2021 (Alberio et Tremblay, 2022). Ainsi, « si le nombre d'hommes et de femmes touchés par le chômage était à peu près le même, les données de Statistique Canada montrent au contraire que le nombre de passage au temps partiel et surtout le nombre de travailleurs ayant quitté le marché du travail sont nettement plus élevés chez les femmes que chez les hommes » (Coutier et Posca, 2021 : 3, in Alberio et Tremblay, 2022).

Selon Statistique Canada 2021, le taux de chômage était de 7,7 % chez les hommes de 15 ans et plus, en contrepartie de 7,2 % chez les femmes du même groupe d'âge (Statistique Canada, 2022). Au Québec, les femmes à faible revenu exerçant dans des secteurs comme la restauration, l'hôtellerie, etc. ont été plus touchées par le chômage que les hommes (Alberio et Tremblay, 2022).

Un autre critère très important mis en lumière lors de la pandémie a été l'organisation du travail (Saba et Cachat-Rosset, 2020). Cette expression est associée aux nouvelles

technologies de l'information et de la communication non seulement en termes de moyen de communication, mais surtout en termes de redéfinition des balises du télétravail (Saba et Cachat-Rosset, 2020).

En temps de pandémie, le télétravail joue le rôle d'un levier stratégique, dans la mesure où il a été utilisé par les organisations comme une méthode permettant de sauver les entreprises et de rendre le travail plus flexible, tout en bouleversant la régularité associée aux temps, lieu et espace de travail. Dans ce contexte de pandémie, le travail a permis d'entretenir un minimum des liens sociaux, suite à la migration vers le monde virtuel (Alberio et Tremblay, 2022). Une autre manifestation importante de l'effet de la pandémie sur le travail concerne l'adoption des pratiques professionnelles de télétravail, ainsi que la prise en considération du changement des conditions du travail (à domicile, présence des enfants, exigences familiales, etc.) (Alberio et Tremblay, 2022).

Dans le contexte de pandémie, plusieurs écrits ont été rédigés à ce propos, tout en se posant des questions regardant l'avenir du télétravail (Saba et Cachat-Rosset, 2020, Tremblay, 2020 ; Truchon, 2021 ; Lemieux, 2021). Le rythme d'usage du télétravail à domicile se développe ainsi promptement et se propage dans toutes les entreprises privées et les administrations publiques, du Canada en général et du Québec en particulier. Selon l'étude réalisée par Lepage (2020), 59 % des télétravailleurs préfèrent dorénavant travailler à distance, à raison d'au moins trois jours par semaine, y compris après la fin envisagée de la pandémie. En août 2020, le pourcentage des télétravailleurs a excédé 57 % au Québec durant la première vague de la pandémie (CCIQ, 2020). Désormais, 30 % des entreprises québécoises sont capables d'offrir le télétravail à temps plein à leurs employés (Statistique Canada, 2020).

Il faut avouer que le télétravail a bouleversé les habitudes des entreprises (surveillance, contrôle, etc.) ainsi que celles des employés (Scouarnec 2020). Les employeurs se trouvent d'ailleurs en face d'une nouvelle modalité du travail, qu'il faut organiser, développer et entretenir.

La crise sanitaire a changé rapidement la donne sur la perception des entreprises et des employés vis-à-vis du télétravail. D'une part, les employeurs étaient auparavant réticents à opter pour le télétravail par souci de contrôle et de productivité. D'autre part, les employés ne voulaient pas tenter cette expérience pour plusieurs raisons anticipées, notamment la

surcharge de travail, l'isolement, la surveillance à domicile, le souhait de conserver une séparation stricte entre le travail et la vie privée (Scouarnec, 2020).

Une panoplie de recherches ont mis l'accent sur les avantages et les inconvénients du télétravail, notamment Tremblay (2020), Simard (2020), Savary (2006), etc. En ce sens, il est crucial d'examiner la perception que les personnes en télétravail ont développée suite à cette expérience du travail obligé, dans la mesure où avant la crise, celle-ci contenait un aspect volontaire, pour devenir durant la pandémie une obligation impérative (Tremblay, 2020).

Section 2 : Dimensions du télétravail

L'importance des recherches sur la notion de télétravail et les difficultés pour la cerner montrent un intérêt grandissant pour cette mutation socio-économique. Un grand nombre de travaux qualitatifs et quantitatifs sur le télétravail avant la pandémie relève des définitions multiples, générant chacune des réalités différentes hétérogènes difficiles à contourner, à quantifier et à comparer (Lemieux 2021 ; Tanguay et Lachapelle, 2018). De ces études, découle une distinction des modalités de télétravail selon différents critères. La définition d'un concept unifié est rendue difficile dans la mesure où elle doit rendre compte de plusieurs formes distinctes (Mokhtarian et coll., 2005 ; Tanguay et Lachapelle, 2018), où le lieu de l'exercice du travail n'est pas stable (Tanguay et Lachapelle, 2018) et où la fréquence de l'exercice des tâches varie selon le statut de l'employé (Tanguay et Lachapelle, 2018). Les principales dimensions qui régissent le télétravail sont l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication, le lieu de l'action et la fréquence temporelle d'exercice de l'activité selon le statut de l'emploi.

2.1 - La dimension lieu

Le télétravail est un processus par lequel les personnes en télétravail exercent leurs tâches de travail en dehors des locaux de l'employeur. Plusieurs travaux de recherches ont ainsi mentionné l'existence de plusieurs formes de travail à distance en fonction du lieu : il s'agit du travail à domicile, du télécentre, du télépendulaire ou des semi-nomades, des nomades, du groupware et des indépendants (Tanguay et Lachapelle, 2018 ; Vendramin et Valenduc, 2016 ; Lemieux, 2021).

Avant la pandémie, les termes possiblement synonymes de « travail à distance » et « travail à domicile » ont été utilisés avec précaution, dans la mesure où le télétravail désigne d'autres formes que le travail à domicile (Savary, 2006). Le télétravail à domicile n'a fait l'objet que de peu de recherches au Canada et au Québec en comparaison avec les pays anglo-saxons avant la pandémie (Tremblay, 2001).

Néanmoins, avec la pandémie, le télétravail renvoie désormais impérativement au télétravail à domicile, puisque tous les travailleurs et travailleuses des administrations publiques canadiennes ou des entreprises privées ont été amenés à travailler depuis leur domicile en guise de réponse aux obligations de confinement dictées par les gouvernements canadiens, aussi bien fédéral que provinciaux.

Dans ce qui suit, un tableau récapitulatif des différentes formes du télétravail est dressé en s'inspirant des différents écrits ci-dessus ainsi que des recherches de Di Martino et Wirth, 2010 ; Bouvard et Storhay, 2013 ; Thomson et Tremblay, 2006 ; Tremblay et coll., 2007 ; Brugière et Jublin, 2017 ; Haicult, 1998 ; Tanguay et Lachapelle, 2018 ; Lasfargue et Fauconnier, 2019.

Tableau 1 : Les différentes formes de télétravail

TYPES	DÉFINITION	AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE	AVANTAGES POUR L'EMPLOYÉ(E)	EMPLOYÉ(E) CONCERNÉS
Travail à domicile	Le salarié travaille à domicile dans un espace dédié à l'accomplissement de son activité.	Réduction des coûts des locaux. Facilite le temps partiel	Gain du temps réservé au transport. Évite la fatigue due au transport en commun. Un environnement plus isolé qui favorise la concentration.	Essentiellement les emplois de bureaux à faible responsabilité : saisie, secrétariat, comptabilité, etc.
Télécentre	Le salarié proche de son domicile, exerce dans un local professionnel de l'employeur son activité avec d'autres employés de plusieurs entreprises.	Meilleure productivité Coût des locaux plus faible.	Diminution des temps de transport. Moins d'isolement.	Les emplois de bureaux à faible responsabilité : saisie, secrétariat, comptabilité, sur le plan géographique, les télécentres sont plutôt implantés autour de grandes agglomérations.
Télépendulaire⁷ ou semi-nomades	Le travail est effectué de façon partagée entre le domicile de la personne en télétravail et l'entreprise.	Un lien physique continu avec le l'entreprise.	Le sentiment d'isolement est absent.	
Nomades	Déplacement accru du	Le salarié est toujours disponible pour son	Travail plus flexible.	Représentant de commerce,

⁷ Télépendulaire : "Le salarié effectue au moins une journée de télétravail par semaine exclusivement au domicile" (Vayre,2019: 5)

TYPES	DÉFINITION	AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE	AVANTAGES POUR L'EMPLOYÉ(E)	EMPLOYÉ(E) CONCERNÉS
	travailleur : "la personne en télétravail combine différents lieux de travail : hôtel, domicile, locaux des clients, transports"(Vayre, 2019).	travail. Absence de bureau.		managers internationaux, etc.
Groupware ⁸	Travail réalisé avec la synergie du groupe de différentes entreprises.	Une transmission plus facile de l'information Les décisions sont prises plus rapidement Le coût reste plus élevé que l'usage des téléconférences, les visioconférences	Pas de déplacement sur un long trajet Travail plus confortable Projets réalisés par groupe, ce qui rend plus flexible le changement de méthode de réalisation des objectifs fixés.	Chercheurs, direction de projet, universitaires
Indépendants	Personne non salariée exerçant son activité pour les entreprises clientes depuis un bureau, la plupart du temps à domicile.	Disponibilité continue	Flexibilité dans le choix du lieu du travail, plus indépendant	Traducteurs, cadres à temps partagés, Informaticiens consultants

⁸ Groupware: « logiciels de travail en groupe et de gestion décentralisée des flux de tâches » (Devillers,2017: 6)

Il s'agit ici de différentes formes de travail à distance, notamment le travail à domicile réalisé en dehors du bureau de l'employeur ; le télécentre, réunissant les salariés de plusieurs entreprises dans un même milieu professionnel, ainsi que le *groupware* réunissant les employés de différentes entreprises. Ce tableau donne également un aperçu des personnes en télétravail semi-nomades, qui exercent principalement leur travail entre les lieux de l'employeur et leur domicile, alors que les personnes en télétravail nomades exercent leurs fonctions essentiellement en déplacement. A travers ce tableau sont mis en exergue un certain nombre d'avantages du télétravail, aussi bien pour l'employeur que pour l'employé, selon les différentes formes retenues. La réduction des coûts, la croissance de la productivité ainsi que la qualité du travail sont les principaux avantages retenus par l'entreprise. Du point de vue de l'employé, la flexibilité et l'absence d'isolement complet s'avèrent les avantages principaux soulevés. Selon le tableau, les personnes en télétravail exerçant depuis leur domicile ou le télécentre exécutent essentiellement des tâches répétitives et peu qualifiées, alors que les personnes en télétravail exerçant leur fonction en temps partagé ou même en dehors des lieux de l'employeur effectuent des tâches plus qualifiées et complexes.

2.2 - La dimension fréquence du télétravail

La littérature a récemment accordé davantage d'attention à la fréquence du télétravail comme temps alloué par les personnes en télétravail pour effectuer leurs activités professionnelles (Di Martino et Wirth, 2010 ; Bouvard et Storhaye, 2013 ; Thomson et Tremblay, 2006 ; Tremblay et coll., 2007 ; Brugière et Jublin, 2017 ; Haicult, 1998 ; Tanguay et Lachapelle, 2018 ; Lasfargue et Fauconnier, 2019). Il s'agit du travail effectué à plein temps, à temps partiel ou de manière occasionnelle (Lemieux, 2021). Avec la pandémie, cette répartition se voit bouleversée, puisque la notion du temps plein gagne énormément d'importance. D'ailleurs, dans une étude réalisée en 2020 par Sabat et Cachat-Rosset 2020, la fréquence du télétravail à temps plein a dépassé les 90 % du temps du travail hebdomadaire effectué à domicile normalement.

Avant la pandémie, la fréquence d'exécution des tâches du travail en mode télétravail dépendait, d'une part, de la forme du télétravail et, d'autre part, du poste de la personne en télétravail. Ainsi, il était estimé que les tâches liées au secrétariat, à la vente, au service clientèle, à la comptabilité, aux services financiers, à l'informatique et à la création Web s'adaptent facilement à la forme du travail à domicile (Rassat, 2012 ; Vendramin et Valenduc, 2016 ; Tanguay et Lachapelle, 2018 ; Tremblay, 2016). De même, le télétravail en

alternance était la forme de travail la plus répandue avant la pandémie, modalité d'emploi où la personne en télétravail accomplit une partie de ses tâches dans les locaux de l'employeur (Tremblay, 2001 ; Rassat, 2012).

Plusieurs recherches ont étudié la fréquence de travail à titre occasionnel, quand le salarié se trouve en position d'offrir une journée par semaine sans rémunération afin d'accomplir des tâches (Tremblay, 2001 ; Tremblay et Najem, 2010 ; Metzger et Cleach, 2004 ; Lemieux, 2021). Il s'agit « d'un télétravail en débordement, informel ne répondant à aucune entente entre l'employeur et l'employé » (Lemieux, 2021 : 26). Metzger et Cleach (2004 : 5) ont observé un télétravailleur type dans leur étude. Il s'agit d'un homme qui « travaille à distance en débordement au domicile (97 %) et, occasionnellement, de façon nomade (81 %). Il consacre entre 15 et 20 % de son temps de travail à cette modalité, soit tout de même près d'une longue journée de cadre par semaine. »

Pour leur part, Tremblay et Najem (2010 : 1) affirment que les personnes qui télétravaillent effectuent environ cinq heures de travail supplémentaire, en surplus de leurs heures régulières. Les auteurs considèrent cette situation assez préoccupante et injuste pour ces personnes.

2.3 - La dimension d'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication

Avec l'avancement des technologies de l'information et de la communication, les méthodes de télétravail se réfèrent davantage à tout type de travail à distance faisant usage des technologies mobiles (ordinateur, smartphone, tablette numérique, etc.), des logiciels de communication et de management (messagerie électronique, Outlook, Ms Teams, Zoom, etc.) (Valenduc et Vendramin, 2016). Il s'agit de tout travail à distance qui utilise un matériel électronique jouant le rôle de médium à travers l'Internet, l'Intranet, ou l'Extranet en fonctionnement haut débit (Couture et Routhier-Caron, 2017). En effet, les technologies du Web ne cessent de se développer pour apporter un support efficace au télétravail. D'ailleurs, depuis les années 1990, les technologies numériques du télétravail ont été étudiées par de nombreux chercheurs, notamment Geffroy-Marionnet (2006), Valenduc et Vendramin (2016), Di Martino et Wirth (2010) ; Bouvard et Storhaye (2013) ; Thomson et Tremblay (2006) ; Tremblay et coll., (2007) ; Brugière et Jublin (2017) ; Haicult (1998) ; Tanguay et Lachapelle (2018) ; Lasfargue et Fauconnier (2019). En effet, l'emploi du télétravail peut être perçu comme l'exploitation

simultanée de plusieurs médias de communication, son, texte, image, animation et vidéoconférence sur une même technologie numérique (Zhang et Zhou, 2003). Par ailleurs, les technologies numériques peuvent offrir une combinaison des moyens de communication multisensorielle et interactive (Records et Pitt, 2003). En effet, les progrès des technologies numériques et des systèmes de télécommunication et de multimédia (téléconférences vidéo, les fibres optiques et la communication par satellite), la réduction des coûts et des contraintes technologiques, l'élargissement des réseaux urbains et régionaux, la baisse des tarifs des télécommunications ont fortement joué en faveur de l'intégration du télétravail.

Actuellement, les technologies numériques interactives avec téléprésence sont largement adoptées dans les entreprises privées ou les administrations publiques adhérant au concept du télétravail, ce qui offre aux personnes en télétravail de meilleures possibilités d'interaction avec le collectif de travail, ainsi qu'une meilleure visualisation verbale, numérique et visuelle. Par conséquent, l'emploi des technologies numériques comme support du télétravail ne cesse de gagner de l'intérêt, surtout avec l'avènement de la pandémie.

En effet, 50 % des entreprises réclament désormais de pouvoir continuer à utiliser l'infrastructure du télétravail (Ménard et coll., 2020). Selon plusieurs recherches qui ont étudié le concept du téléprésence (Meyer et coll., 2015 ; Edwards et coll., 2016 ; Lombard et Ditton, 1997 ; Katz et Halpern, 2015 ; Lee, 2004 ; Smith et Louwagie, 2017 ; Pallant et coll., 2016 ; Salomao, 2015 ; Kramer et Demaerschalk, 2014 ; Petit et coll., 2020), la téléprésence au travail (salle de visioconférence ; réalité virtuelle ; hologrammes, etc.) permet d'établir une interaction entre les personnes en télétravail à distance. Il s'agit d'un environnement copiant le milieu du travail physique, tout en offrant des moyens numériques enrichissant la médiatisation virtuelle (Steuer, 1992) entre les différents utilisateurs de l'interface numérique.

Le télétravail tel que défini précédemment avant la pandémie se divise essentiellement en deux types, *off-line* et *on-line*. Durant la pandémie, le concept du télétravail concernait spécifiquement le travail *on-line*.

Pour ce qui est du premier type, le télétravail est équivalent au télétravail en dehors des lieux du travail principal. Le deuxième type rejoint le télétravail basé sur le Web, médiatisé par les médias électroniques en réseau Internet, Intranet, ou Extranet. Par ailleurs, le télétravail peut être asynchrone ou synchrone.

Le télétravail "synchrone"

Le télétravail synchrone peut être assimilé au télétravail en téléprésence, préconisant un environnement de travail en ligne qui traduit étroitement la présence physique sur le lieu du travail de l'employeur. Ainsi, cette réalité virtuelle en téléprésence permet aux personnes en télétravail d'interagir ensemble en temps réel, sans présence physique et en dispersion géographique. Le télétravail en temps réel peut être offert en vidéoconférence, audio conférence, ou par des réunions à dates fixes organisées sur des réseaux Internet, Intranet ou Extranet. L'objectif de la modalité synchrone du télétravail est la collaboration, la coordination, la réduction du sentiment d'isolement, la discussion des projets, etc.

Par ailleurs, les personnes en télétravail, qui sont à distance mais présents virtuellement, s'entendent et se voient sur un écran comme s'ils étaient physiquement ensemble. Ces dispositifs d'immersion synchrone nécessitent l'emploi des technologies riches visuellement et additivement (Pallant et coll., 2016). Des équipements de pointe doivent être mis en place afin de permettre l'enregistrement audio (Alpiste Penalba et coll., 2011 ; Petit et coll., 2020). De fait, la réalité virtuelle qu'offre cet environnement synchrone permet une interaction médiatique copiant véritablement le monde réel (Katz et Halpern, 2015 ; Petit et coll., 2020)

Le télétravail "asynchrone"

Le télétravail asynchrone correspond au travail à distance (la traduction, les publications assistées par ordinateur, etc.) à travers les courriels électroniques, les forums de discussions et les listes de diffusion, etc. (Zairi, 2006). La communication asynchrone nourrit le sentiment d'isolement et l'invisibilité chez la personne en télétravail.

Section 3 : Les avantages et les faiblesses du télétravail avant la pandémie et durant la pandémie

3.1 - Situation avant la pandémie

Les avantages ainsi que les inconvénients du télétravail aussi bien pour les employés que pour les entreprises utilisant le télétravail ont été mis en relief par plusieurs chercheurs, comme Tremblay (2006, 2007), Codère (1997) ou Di Martino et Wirth (1990). Dans ce cadre, plusieurs enjeux ont été étudiés tels que les facteurs démographiques, l'organisation du travail, la réduction des coûts de déplacement, les obligations familiales, les conflits familiaux, la présence des équipements nécessaires pour télétravailler, le niveau de flexibilité, l'autonomie,

la frontière poreuse entre vie privée et vie professionnelle, le niveau de productivité et de créativité, le respect du principe de la confidentialité professionnelle (Sewell et Taskin, 2015 ; Tremblay et coll., 2007 ; Tanguay et Lachapelle, 2018 ; Schulze et Weichbrodt, 2013 ; Tremblay, 2006 ; Thomsin, 2003 ; Bailey et Kurland, 2003 ; Bourhis, 2001 ; Vendramin et Valenduc, 2016, etc.).

Pour ce qui est des inconvénients, les facteurs qui ont été essentiellement mentionnés sont le sentiment d'isolement de la personne en télétravail, l'invisibilité dans l'organisation, ainsi que le brouillage des frontières entre vie privée et vie professionnelle, la question de l'économie du temps du transport puisqu'elle dépend du temps alloué au télétravail (plein temps ou partiel) et la question de perte d'esprit d'équipe (Montreuil et Fournier, 2001 ; Tremblay et coll., 2007 ; Silva et Ben Ali, 2010 ; Tremblay, 2006 ; Anderson et coll., 1995 ; Gajendran et Harrison, 2007 ; Tremblay et Liette, 2016 ; Kaplan et Vega, 2015 ; Tanguay et Lachapelle, 2018 ; Taskin et Tremblay, 2010 ; Tremblay et coll., 2006, etc.).

3.2 - Situation durant la pandémie

Force est d'admettre qu'il existe plusieurs enjeux sociaux et économiques concernant la notion de télétravail, aussi bien avant la pandémie que durant la pandémie. Un survol des avantages et des inconvénients du concept du télétravail pour les personnes en télétravail permet de conclure à première vue que les enjeux de télétravail restent plus ou moins les mêmes que ceux avant la pandémie, malgré l'aspect obligatoire qu'a pris l'usage du télétravail depuis mars 2020. Par ailleurs, les avantages sur le plan sanitaire représentent un point fondamental pour orienter vers l'obligation de télétravail (Truchon, 2021). En effet, les avantages du télétravail ont pu répondre aux exigences de la pandémie sur les plans écologique, personnel et productif (Truchon, 2021). Par conséquent, l'innovation technologique, la flexibilité, et la rapidité de réponse aux besoins d'adaptation ont été les points clés pour la réussite de l'intégration imprévue du télétravail à la vie quotidienne des personnes.

En ce sens, les questions de contrôle et de surveillance, qui ont longtemps inquiété pour des raisons opposées les chefs d'entreprise et les employés, ont été mises de côté en faveur d'un surcroît envisagé d'autonomie, de confiance, de créativité, ainsi que d'une bonne organisation du temps, de l'espace et du lieu de travail (Scouarnec, 2020 ; Lederlin, 2020 ; Sarthou-Lajus, 2020 ; Truchon, 2021). Les questions de conciliation de vie privée et professionnelle, la division des tâches à la maison, la qualité du travail, la productivité, l'espace du travail, la

connexion à un réseau Internet, la sécurité et la confidentialité des informations, la violence conjugale, la sécurité des enfants durant le confinement, l'état de santé mentale ont préoccupé les chercheurs durant la pandémie (Tremblay, 2020 ; Lemieux, 2021 ; Truchon, 2021 ; INSPQ⁹, 2020). Dans une recherche réalisée par Tremblay (2020), l'auteur s'est penché sur plusieurs questions portant sur le télétravail, notamment le problème des personnes en télétravail ayant de jeunes enfants à la maison au printemps et à l'été 2020. Tremblay et Mathieu (2020) ont soutenu que les hommes et les femmes avaient pu majoritairement réussir une certaine conciliation travail / famille en télétravaillant au printemps 2020. A cet égard, les avantages du télétravail dépasseraient les inconvénients (Tremblay, 2020). En effet, il semble que les avantages d'économie du temps du transport et de répartition du temps entre emploi et famille dépassent en valeur l'inconvénient majeur lié à l'absence de sociabilité et des collègues (Tremblay, 2020). Concrètement, 17 % des femmes considéraient l'absence des collègues du travail comme un inconvénient, contre 14 % des hommes (Tremblay, 2020a).

Avec la pandémie, le télétravail a permis une réduction de la consommation de pétrole ainsi que de la pollution associée aux déplacements (Tremblay, 2020). Ceci étant dit, il demeure que le télétravail n'est pas adéquat à tout type de tâches professionnelles, et cette limite constitue un enjeu important d'équité dans certaines entreprises privées (Tremblay, 2020).

Par ailleurs, les technologies numériques ayant permis une réponse urgente suite à la pandémie révèlent en creux les maux dont souffre en temps pré-pandémique le monde du télétravail. À l'heure du bilan, c'est sur les avantages qu'il faudra capitaliser. La liste des inconvénients reste importante : la question du temps alloué au travail, la crise de certains collectifs de travail, la difficulté d'organisation là où des membres d'équipe travaillent ensemble sans se connaître, la tendance de la communication à devenir unidirectionnelle, les problèmes d'interprétation qui peuvent générer des malentendus entre collègues (Vennes, 2022), l'isolement de la vie sociale, l'aménagement des espaces de travail, la hiérarchie organisationnelle qui se voit bousculée, etc. Toutefois, seulement 10 et 5% des personnes en télétravail considéraient les questions du conflit familial ou de l'isolement comme des problèmes essentiels, selon une recherche effectuée par Tremblay (2020).

⁹ Institut national de santé publique du Québec

En effet, il est parfois estimé que ces différents inconvénients peuvent être compensés par les personnes en télétravail de différentes manières, comme une participation accrue à des activités sociales (sports, arts, voisinage) (Tremblay, 2020). De même, l'hypothèse d'un excès de travail ne semble pas soulever pour l'instant de problème majeur pour les individus, dans la mesure où ils sont nombreux à vouloir prouver leur productivité afin de conserver leur visibilité dans l'organisation (Tremblay, 2020). Si les mêmes recherches réalisées par Tremblay (2020) ont permis d'observer qu'il pouvait exister un réel risque de brouillage des frontières entre le travail, la famille et les loisirs, sur les plans de l'organisation spatio-temporelle, il a été montré que la majorité des personnes en télétravail ont pu s'adapter à cette situation et établir des repères clairs afin de concilier les différentes activités (Tremblay, 2020).

Certaines études se sont également penchées sur la question de la concentration variable de l'employé dans le contexte de télétravail à domicile, sujet à toutes sortes de sollicitation externe. Cependant, le problème ne semble pas si grave, notamment si l'on prend en compte les interruptions régulières en travail de bureau (pause-café, bavardage des collègues, etc.) (Tremblay, 2020). L'enjeu relié aux outils de travail (technologies mobiles, réseau Internet, chaise, mobilier ergonomique, etc.) et les coûts associés à l'utilisation du domicile restent de taille (Tremblay, 2020).

Pour ce qui est de l'enjeu général de l'espace-temps, l'article publié par Clot (2022), intitulé « Repenser notre espace-temps : clés pour la résilience en temps de pandémie et de télétravail », insiste sur le paradoxe que vivent les télétravailleurs(ses), qui « se trouvent virtuellement au travail, mais physiquement dans leur espace personnel » (Clot, 2022:1). Ceux-ci se trouvent donc dans l'impossibilité de s'entretenir physiquement avec leurs collègues, alors qu'ils exposent régulièrement leur intimité (bruits familiaux quotidiens, animaux de compagnie, le coin de travail, etc.) à travers l'interface numérique.

Un autre point indiqué par l'auteur se rapporte au temps passé à la maison, comme dans une bulle, tandis que l'espace physique et psychique des personnes en télétravail se voit envahi par les collègues lors du travail en téléprésence. Il montre comment les anciens temps de travail dans les bureaux étaient scandés par diverses interruptions, notamment le temps passé à la photocopieuse, à la machine à café, les bavardages dans les couloirs, etc. Il s'agissait d'espaces de créativité propices à l'apparition de nouvelles idées. Pour ce qui est de la productivité (au sens quantitatif, cette fois), l'auteur considère que cette disparition des

espace-temps « traditionnels » a joué en faveur de l'accroissement de la productivité des personnes en télétravail, selon une transition qui passe de la soumission à la logique des moyens de transport (« métro, boulot, dodo ») vers une subordination aux connexions, aux réseaux, aux systèmes numériques qui permettent d'optimiser le temps.

L'auteur met l'accent sur les « droits à la déconnexion » des interfaces numériques dédiées au travail, afin de pouvoir retrouver des temps de vie personnelle. Il ajoute que les personnes en télétravail ne se voient plus en personne, alors que néanmoins, ils se voient virtuellement à grande fréquence. Ils ne se croisent plus dans les temps et dans les espaces informels, mais ils échangent, discutent, et effectuent le suivi des dossiers comme ils ne l'ont jamais fait auparavant, toujours à distance. Le monde virtuel envahit la vie privée des personnes en télétravail, de telle sorte qu'elles sont submergées en continu par des agendas surchargés et des notifications électroniques sans horaire fixe. L'important à ce niveau, selon l'auteur, consiste à savoir gérer le temps et l'espace efficacement, ainsi qu'à revenir aux règles et principes jouant en faveur de la séparation entre temps dédié au travail et alloué à la vie personnelle.

CONCLUSION

Ce chapitre avait pour ambition de mieux comprendre la notion de télétravail. Il a fallu dans un premier temps revisiter l'évolution historique du télétravail, puis examiner sa terminologie à travers une revue de littérature avant et durant la période pandémique COVID-19 dans un deuxième temps.

Au moyen de cette revue de littérature, nous avons pu retenir que le télétravail renvoie à toute forme de travail en dehors des locaux de l'employeur médiatisé par les technologies numériques. Cette revue de littérature a permis de mettre de l'avant certaines dimensions sous-jacentes au télétravail : le lieu, les nouvelles technologies de l'information et de la communication et la fréquence du travail. Ainsi, les avantages et inconvénients, notamment les questions de flexibilité, d'autonomie, de contrôle, de santé et de sécurité informatique incarnent un grand défi pour les personnes en télétravail, aussi bien avant la pandémie que durant la COVID-19.

Ce premier chapitre a donc servi de fondement à ce travail de recherche, dans la mesure où il a conduit à collecter des éléments relatifs au contexte dans lequel s'inscrivent aussi bien le télétravail que la personne en télétravail. Les connaissances issues de la littérature ont permis de déceler les conséquences du télétravail dans la forme de vie de la personne, avant et durant la pandémie, notamment les conditions d'usage du temps et de l'espace, ainsi que les modalités de son activité.

Ce premier bilan servira comme piste afin de chercher à répondre à la deuxième partie de la problématique, qui traite du rapport de la personne en télétravail avec son domaine professionnel, familiale et social. Autrement dit, ce deuxième chapitre exposera la reconfiguration du rapport de la personne en télétravail à l'écran, à la sphère professionnelle, aux collectifs de travail et au monde social.

CHAPITRE 2 : Rapport de la personne en télétravail à l'écran, à la sphère professionnelle, au collectif du travail, et au monde social

INTRODUCTION

La problématique du télétravail ainsi que du rapport qu'entretient la personne en télétravail avec le numérique, le collectif de travail et le monde social (famille, amis et amies, société, etc.) se présente comme particulièrement symbolique des changements heurtant le monde du travail depuis les années 1990 (Vayre, 2019 ; Truchon 2021 ; Lemieux, 2021 ; Tremblay, 2020).

Par ailleurs, le télétravail s'inscrit au cœur des réflexions portant sur les exigences des entreprises de service et des administrations publiques en matière d'autonomie, d'autodiscipline, de productivité, et d'attention des employés lors de l'usage des technologies de l'information et de la communication, ou encore du monde digital afin d'effectuer rigoureusement les tâches de travail (Hill et coll.,1998 ; Rey et Sitnikoff, 2006 ; Di Martino et Wirth, 1990 ; ENEL, 2016 ; Saba et Cachat-Rosset, 2020).

Le déploiement du numérique comme alternative au travail traditionnel tel que défini dans la littérature (Tremblay et coll., 2007 ; Di Martino et Wirth, 1990 ; Walrave, 2010 ; Messenger, 2017) s'intègre dans un mouvement général d'effacement des frontières entre vie familiale ou personnelle et travail d'une part, et une métamorphose des espaces, des temporalités et du lieu du travail, d'autre part (Nilles, 1994 ; Perin, 1998 ; Taskin, 2006 ; Caraipeau, 2010 ; Fenner et Renn, 2010 ; Vayre, 2019 ; Saba et Cachat-Rosset, 2020).

Faisant usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication (Fernandez et coll., 2014 ; Rey et Sitnikoff, 2006 ; Vayre, 2019), le télétravail s'instaure dans le cadre d'une démarche de questionnement et de reconfiguration de l'organisation du collectif du travail (Thomsin et Tremblay, 2006 ; Tremblay et coll., 2007 ; Mello, 2007 ; Di Martino et Wirth, 2010 ; Brugière et Jublin, 2017 ; Vayre, 2019) et de l'espace de travail depuis l'explosion des technologies numériques au début des années 2000 (Craipeau, 2010 ; Lemieux, 2021) puis l'apparition du COVID-19. Rappelons que la littérature scientifique dans ce domaine était déjà fructueuse avant la pandémie, dans la mesure où les auteurs s'intéressaient fortement aux différentes formes de rapport de la personne en télétravail avec le numérique, la famille, le collectif de travail et le monde social (Di Martino et Wirth, 2010 ; Tremblay, 2001 ; Tremblay et coll.,2007).

Considérant la littérature scientifique se rapportant au télétravail avant et durant la pandémie, une revue des enjeux à propos de ce rapport de la personne en télétravail avec l'écran, le collectif du travail, le monde social s'avère utile. Cela nous permettra de cerner les changements que la personne en télétravail a pu expérimenter durant son expérience d'activité via une technologie numérique.

Au regard de la définition choisie pour le télétravail lors du chapitre précédent et de notre objectif dans ce chapitre (la compréhension du rapport de la personne en télétravail avec l'écran, le collectif de travail, la famille et le monde social), il a été décidé de se focaliser sur l'expérience de télétravail formelle, médiatisée à travers une technologie numérique et à distance.

La première section de ce chapitre sera consacrée à mieux comprendre les particularités du rapport de la personne en télétravail avec le numérique, autrement dit avec l'écran. Ensuite, dans la deuxième section, sera abordé le rapport de la personne en télétravail avec son collectif de travail, puis avec l'environnement familial, la sphère personnelle ainsi que le social dans la troisième section. Enfin, ce même rapport général de la personne en télétravail avec son environnement, mais cette fois spécifiquement durant la pandémie de COVID-19, sera évoqué dans la quatrième section.

Ce présent chapitre entend donc rendre compte des modalités de l'existence de la personne en télétravail dans son rapport à différentes sphères sociales, selon la nature positive ou négative des conséquences de cette évolution professionnelle, et ce afin d'éclairer les facteurs susceptibles de limiter les aspects les plus pathologiques, en considérant notamment de manière comparative la situation avant et durant la pandémie.

Situation avant pandémie

Section 1 : Les rapports de la personne en télétravail avec le numérique¹⁰

1.1 - Le réel, l'imaginaire, et le virtuel

Avec l'essor des outils numériques, nous sommes passés de l'ère de la rareté à celle de l'abondance, voire de la surabondance des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Si bien qu'aujourd'hui, cette transition du monde réel vers le virtuel entraîne un basculement dans l'arrangement de l'homme avec ce nouveau territoire, tout en laissant parfois des traces dépourvues de toute réalité concrète. Ce passage du réel vers le virtuel peut être compris comme reposant sur les besoins tyranniques de l'imaginaire, puisque les mondes virtuels apparaissent d'abord et avant tout comme des « non-lieux ».

Néanmoins, nos corps ne peuvent jamais devenir des « non-corps ». Cette analogie entre non-lieux et vrai corps constitue la boucle du problème virtuel (Quéau, 1992). Le corps constitue un tout en rapport constant avec son environnement : nous pouvons définir le corps à travers les relations qu'il entretient avec son entourage qui le traverse et le transforme. Ce double versant du corps suppose une mutation d'un univers à un autre dans la prise en compte du rôle joué par le numérique.

En effet, le corps, en tant qu'interface virtuelle du travail, traite et produit des traces. L'espace virtuel du travail permet de reformuler notre imaginaire du corps. Il suppose un changement de lexique tout en mettant à distance notre individualité, pour miser sur le corps en tant que collectif. Cette relation entre corps et espace numérique dans le monde de travail virtuel implique la régénération des impressions, des vibrations, des traces et des affects que nous développons en interagissant avec l'autre à travers l'écran. En effet, il est possible d'affirmer que notre sensibilité change avec le numérique¹¹, elle se voit altérée.

¹⁰ Rosa (2012 :19) avance qu' "l'ère de la mondialisation et du règne de l'actualité que représente Internet, le temps est de plus en plus conçu comme l'élément de compression ou même d'annihilation de l'espace".

¹¹ Les télétravailleurs et télétravailleuses changent en utilisant les technologies numériques même-ci ils/elles ne se rendent pas compte de cette altération : "Les choses deviennent plus compliquées et je deviens plus stupide en ce qui les concerne" (Rosa, 2012 : 119).

Le monde virtuel se fait territoire et prend place dans notre cosmos. Cette invasion extérieure, comme le décrit Quéau (1992), exige l'emploi d'un nouveau langage afin de pouvoir appréhender cette immersion dans un espace fondé sur l'imaginaire comme nœud entre la réalité et le virtuel. On parle ici d'une réalité artificielle, qui emploie des technologies numériques pointues permettant à notre corps d'être partie prenante d'une expérience virtuelle, selon un dispositif de projection de soi. Il s'agit d'un univers de synthèse éphémère misant sur le côté visuel, calculé en temps réel tout impliquant une créativité de l'imaginaire. Les nouvelles technologies comme Zoom, MsTeams, etc. supposent l'interaction de deux parties différentes en l'absence physique des personnes faisant partie de l'expérience.

Ces dispositifs utilisent des commodités, des mécanismes, et des méthodes de synchronisation pour réussir cette migration vers l'univers virtuel en vue du travail. L'image holographique peut être assimilée à un miroir qui nous propose un double inversé de nous-mêmes : une version réelle de nos corps tangibles se transcrit en une version holographique imaginaire qui constitue une autre représentation de nous-mêmes. L'univers virtuel se trouve étroitement lié à notre imaginaire, à notre perception de monde extérieur, alors que l'univers concret s'étend aux lois et objets du monde réel (Caelen, 1993).

La participation de l'être humain à ce nouveau monde virtuel repose sur la médiation. Il s'agit du passer de l'individuel au collectif pour migrer en ligne, ce qui rajoute des complexités relationnelles. Le média fait médium : il s'agit d'un jeu d'attention que les intervenants dans un mode de travail en ligne octroient à cette nouvelle modalité de projection de notre corps holographique. Le monde virtuel change les repères et les représentations tout en proposant une nouvelle façon d'investir nos sens. Ce monde virtuel, basé sur la médiation, constitue une prolongation de l'humain, ainsi que l'a proposé McLuhan dans son argument sur l'archéologie des médias. Pour Kittler, le média est l'ensemble des appareils techniques qui ont pour fonction l'enregistrement, la transmission et le traitement des signaux (Granjon, 2018). Si on considère le télétravail comme un média froid au sens de McLuhan, cela suppose plus d'efforts de la part des intervenants sur ce médium pour compléter le sens manquant dans leur parole (Granjon, 2018). Le télétravail en tant que média peut être compris comme une action qui transforme le temps, l'espace et les agentivités : il donne en effet naissance à un environnement relationnel dans lequel le trio espace, temps et action prend une nouvelle forme (Parikka, 2012).

Section 2 : Les rapports de la personne en télétravail avec le domaine professionnel et le collectif du travail

2.1 - Les rapports positifs de la personne en télétravail avec son environnement professionnel

Tout en exerçant ses tâches de travail en dehors des locaux de l'employeur, la personne en télétravail voit le rapport avec son environnement et son domaine professionnel se reconfigurer selon différentes perspectives.

Plusieurs travaux de recherches ont ainsi mentionné la contraction des temporalités reliée aux interruptions, aux distractions, et à la plage horaire dédiée au repos (Vayre, 2019 ; Biron et Van Veldhoven, 2016 ; Vacherand et coll., 2016 ; Walrave, 2010 ; Rey et Sitnikoff, 2006 ; Golden et coll., 2006 ; Taskin, 2006), ce qui favorise plus de concentration, d'efficacité et une amélioration de la productivité de la personne en télétravail (Saba et Cachat-Rosset, 2020 ; McNaughton et coll., 2014 ; Di Martino et Wirth, 1990 ; Hill et coll., 1998 ; Bailey et Kurland, 2002 ; Vega et coll., 2015 ; Mello, 2007). Par ailleurs, le taux d'absentéisme de la personne en télétravail chute radicalement en faveur d'une présence ponctuelle (Saba et Cachat-Rosset, 2020 ; Vayre, 2019 ; Martin et Macdonnell, 2012 ; Mello, 2007).

Certes, la personne en télétravail possède plus d'autonomie dans l'exercice de ses tâches dans la mesure où les charges temporelles, physiques, émotionnelles et cognitives ainsi que le contrôle s'atténuent avec le recours au télétravail (Vayre, 2019 ; Biron et Van Veldhoven, 2016, Maruyama et coll., 2009 ; Allen et coll., 2003). Grâce à cette autonomie, se développe un sentiment de contrôle, de motivation, d'estime de soi et de responsabilité, perçu lors de l'accomplissement des tâches (Vayre, 2019 ; Di Martino et Wirth, 1990 ; Gajendra et Harrison, 2007 ; Lundberg et Lindfors, 2002 ; Maruyama et coll., 2009 ; Hill et coll., 1998).

Par ailleurs, la personne en télétravail opte pour une nouvelle organisation de son travail¹² favorisant une meilleure implication de sa part, et un accroissement de sa satisfaction professionnelle puisqu'elle se sent plus visible dans l'organisation, tout en considérant le défi de l'absence physique (Vayre, 2019 ; Kelliher et Anderson, 2010 ; McNaughton et coll., 2014 ; Sardeshmukh et coll., 2012 ; Cooper et Kurland, 2002). Suivant cette tendance à l'assouplissement hiérarchique, la personne en télétravail cultive une nouvelle économie de l'attention, disposée à travers un médium numérique, ce qui paraît un défi de taille.

C'est la raison pour laquelle Yves Citton (2013), dans son article « Économie de l'attention et nouvelles exploitations numériques », interprète cette invasion des outils numériques dans notre vie quotidienne comme un changement massif dans le fonctionnement de l'économie marchande. L'auteur ajoute à la liste des ressources rares permettant la production d'un bien

¹² Dans son ouvrage *Rasa* (2012) nous parle des changements dans la sphère professionnelle tout en passant "d'un rythme intergénérationnel..., puis nous sommes passés à un rythme générationnel dans "la modernité classique", puis à un rythme intragénérationnel dans la modernité tardive" (Rosa, 2012 : 23).

une nouvelle ressource : l'attention, du côté de la demande. Pour mieux comprendre, donnons un exemple très simple que vivent la plupart d'entre nous : il s'agit des plates-formes numériques de télétravail ou d'apprentissage en ligne. En fait, cet outil numérique joue le rôle de médium pour la personne en télétravail ou pour l'apprenant, afin d'accomplir adéquatement de nouvelles tâches au quotidien. Il faut dire que ces outils numériques offrent un accès sans avoir à payer, et c'est pourquoi la ressource rare se retrouve du côté de la réception. Plus il y a production abondante d'informations et multiplication des sources, plus l'attention du public concerné devient une ressource rare. Yves Citton (2013) cite d'ailleurs la phrase du producteur de télévision français Patrick Le Lay, ce dernier avouant « ce que nous vendons c'est du temps de cerveau disponible », afin de souligner l'importance de cette économie de l'attention.

Cet intérêt pour l'économie de l'attention n'est certes pas nouveau. Il a débuté dans les années 1970 pour ensuite s'accroître grandement avec la naissance de l'Internet, où tout le monde évoque cette ressource rare inédite, qui produit une nouvelle forme monétaire concrétisée par le temps disponible du cerveau à focaliser son attention sur un produit numérique. Dans ce cas, cela signifie qu'on peut mesurer l'attention en termes de quantité et de qualité. En accordant de l'attention à une interface numérique, par exemple, on lui donne de la valeur. Autrement dit, la valeur d'un produit numérique croît avec l'augmentation de l'attention allouée par les internautes. S'il est certes compliqué de mesurer cette valeur de l'attention, on peut néanmoins considérer que l'attention est une ressource subjective et dépendant d'une situation donnée. Elle ne peut guère être complètement dupliquée de la même manière d'une personne à une autre.

En réponse à ce problème, Yves Citton (2013) propose de considérer les unités de valeur qui permettraient d'homogénéiser et de quantifier cette « attention » pour les entreprises, par exemple en termes de clics sur une page web, de nombre de visites quotidiennes, de temps passé sur une page web. L'auteur fait part des différents outils numériques qui ont pour objectif de capter, mobiliser, soutenir et gérer l'attention des internautes, comme par exemple Google. Il s'agit de repositionner l'économie de l'attention dans le long terme qu'on peut identifier au travers du marketing, de la publicité, des smartphones, de la radio, de Google, etc.

L'intérêt pour l'économie de l'attention trouve ses prémises à la fin du 19^e siècle, avec l'émergence du capitalisme industriel, concentré sur la gestion et le contrôle de l'attention des

travailleurs en vue d'accroître la productivité. Les diverses crises de surproduction ont impliqué la recherche et le développement de nouveaux canaux afin de vendre la marchandise, comme la publicité et le marketing. C'est à cette époque que différents nouveaux médias ont vu le jour comme la radio, le cinéma, la télévision.

Si donc cette économie de l'attention n'est pas entièrement nouvelle, elle a cependant changé de configuration suite au développement de nouveaux médias. Désormais, certains affirment que nous sommes en présence d'une crise permanente de l'attention, où il existe toujours de nouveaux besoins qui font surface. Apparaissent des modalités inédites d'acheter et de vendre des produits, ce qui entraîne une prise en considération d'un nouveau paramétrage de gestion, de contrôle, de conditionnement, et d'aménagement de l'attention.

Selon Citton (2013), l'économie de l'attention génère cinq nouveaux types d'exploitation, le capitalisme cognitif étant la dernière forme en date, venue se superposer aux anciens modes d'exploitation relevant du capitalisme industriel. Citton déploie l'idée de *play-labour* (plaisir du travail productif) afin d'illustrer la contribution des internautes dans la production de contenu d'une page web. On peut prendre également l'exemple des forums de discussion. D'autre part, Citton évoque l'existence plus critique d'un temps où la consommation du produit culturel offert numériquement peut être assimilée non seulement à une perte de valeur, mais aussi à une perte de contrôle sur sa propre activité productive et créative (p.169). Les consommateurs apparaissent emprisonnés dans ce nouveau cadrage numérique, et se retrouvent impuissants face à cette multiplication incessante de contenus numériques. Cette dépense d'attention à l'égard des différents produits offerts numériquement ne serait-elle alors qu'une forme d'exploitation ? Ne pourrait-on pas dire qu'il s'agit plutôt de nouvelles possibilités offertes aux internautes afin de se développer collectivement ? À la fin de son article, Citton évoque l'importance de considérer le côté écologique de l'évolution des médias numériques aujourd'hui. Selon lui, il faut impérativement redistribuer de l'attention au niveau collectif pour qu'il puisse y avoir une union entre les différentes écologies que sont l'attention, la communication et la production matérielle. Il est nécessaire de penser en termes d'écologie médiatique afin de compenser la partie sombre du capitalisme qui ne s'intéresse qu'à la vente et au profit.

Au regard de cette réflexion de Citton, il faut souligner combien les interfaces numériques développées pour l'apprentissage ou pour l'emploi en mode télétravail s'avèrent un domaine d'exploration passionnant. Tout d'abord, si l'on considère le cas du télétravail sur des

interfaces numérique (telles que Zoom ou Google teams) comme une nouvelle forme de gestion de l'attention des personnes, l'organisation pourra choisir de mettre en place certains logiciels précis afin de planifier et d'orienter l'attention de ses travailleurs. Travailler en ligne implique un accroissement des flux de communication afin d'assurer une gestion parfaite de l'attention du personnel. Ceci nous permet de nous poser la question sur le rapport qu'entretient ce travailleur avec cette interface numérique, selon l'hypothèse que le mode d'attention accordé au travail par l'intermédiaire de cette interface numérique se trouve intensifié, puisque la notion de temps distinct se voit atténuée, voire effacée. En effet, les personnes en télétravail se doivent d'être très souvent, ou parfois même constamment, disponibles et connectées. La distinction entre vie privée et vie professionnelle est ainsi gommée, et les personnes dépossédées de leur temps. Cet emprisonnement temporel devant un écran à la journée longue conduit les travailleurs à dépenser davantage d'attention à l'égard de différents flux d'informations reçus sans cesse, notamment les courriels.

Un autre point important à souligner dans cette partie est la notion de stress, potentiellement accentuée par la dimension de télétravail (Vayre, 2019 ; Fonner et Rollof, 2010).

2.2 - Les rapports négatifs de la personne en télétravail avec son environnement professionnel

Nombre de recherche avant la pandémie avaient déjà mis en évidence le rapport négatif que peut entretenir la personne en télétravail avec son activité professionnelle suite à un sentiment de surcharge de travail : la santé mentale peut se dégrader éventuellement avec le temps, le manque d'organisation s'accroît et la relation avec le collectif de travail s'appauvrit ou même se détériore (Vayre, 2019 ; Enel., 2016 ; Truchon, 2021 ; Maruyama et coll., 2009 ; Bailey et Kurland, 2002).

Pourtant, la situation n'était pas totalement négative. Il était également reconnu que certaines personnes en télétravail connaissaient des succès en termes de performance organisationnelle, d'efficacité, de qualité du travail, surtout dans la mesure où elles avaient opté pour une accentuation de la cadence de travail suite à l'élimination des distractions, des interruptions, du transport, etc. (Bailey et Kurland, 2002 ; Sardeshmukh et coll., 2012 ; Shin et coll., 2000 ; Hill et coll., 1998 ; Maruyama et coll., 2009 ; Metzger et Cléach, 2004). Ce bouleversement de la notion du temps chez la personne en télétravail s'expliquait, avant la pandémie, comme une façon de montrer de la gratitude au supérieur hiérarchique, considérant que le télétravail

demeurait une sorte de privilège (Vayre, 2019 ; Kelliher et Anderson, 2010 ; Di Martino et Wirth, 1990).

Au regard des interruptions et des pauses qui deviennent négligeables, la personne en télétravail à domicile rencontre un défi de taille¹³ concernant sa santé, la surcharge du travail, le stress professionnel, la reconnaissance par le chef hiérarchique, l'importance des tâches à hiérarchiser, etc. (Vayre, 2019 ; Montreuil et Lippel, 2003 ; Ortar, 2009). Par ailleurs, la démotivation, les problèmes rencontrés, l'autogestion, l'excès d'isolement peuvent altérer le rapport positif de la personne en télétravail avec son domaine professionnel, particulièrement si elle perçoit des difficultés dans l'accomplissement de ses tâches sans l'intervention de son équipe de travail ou de son supérieur hiérarchique (Vayre, 2019 ; Di Martino et Wirth, 1990 ; Savary, 2006 ; Lundberg et Lindfors, 2002 ; McNaughton et coll.2014).

La présence ou l'absence du collectif de travail jouent de fait un rôle majeur quant au rapport qu'entretient la personne en télétravail avec sa charge professionnelle (Vayre, 2019 ; Bailey et Kurland, 2002 ; Bentley et coll., 2016 ; Tremblay et coll., 2007 ; Taskin et Devos, 2005). L'absence de contact physique voire de rencontre informelle avec les collègues a tendance à amoindrir le taux de satisfaction de la personne en télétravail à domicile (Vayre, 2019 ; Bailey et Kurland, 2002 ; Bentley et coll.2016 ; Taskin et Devos, 2005). Moins confrontée régulièrement aux normes, aux règles, aux valeurs de l'organisation, la personne en télétravail devient plus indépendante et moins attachée à l'entreprise (Truchon, 2021 ; Lemieux, 2021 ; Saba et Cachat-Rosset, 2020 ; Vayre, 2019 ; Golden, 2009 ; Hislop et Axtell, 2007 ; Mello, 2007 ; Sardeshmukh et coll., 2012). Il est à noter à cet égard que les personnes en télétravail à temps partiel expriment encore plus d'engagement et d'implication organisationnelle que ceux travaillant à plein temps loin du lieu de travail principal (Truchon, 2021 ; Lemieux, 2021 ; Saba et Cachat-Rosset, 2020 ; Vayre, 2019 ; Hunton et Norman, 2010 ; Taskin et Bridoux,

¹³ La troisième accélération proposée par Rosa se rapporte à l'accélération du rythme de vie. Dans ce contexte, Rosa observe: "une augmentation du nombre d'épisodes d'action ou d'expérience par unité de temps" (Rosa, 2012 :25). L'auteur ajoute que l'accélération du rythme de vie est " la conséquence du désir ou du besoin ressenti de faire plus de choses moins de temps" (Rosa, 2012 :25). Rosa (2016) dans une entrevue réalisée par Jean Vettraino considère que nous vivons dans une société moderne en mouvance. Il parle d'une spirale d'accélération. Par ailleurs, Rosa (2012) parle de l'accélération dans les vies des gens au lieu de parler d'une fragmentation de vies puisqu'il vise l'aspect dynamique lié aux changements sociaux constants tels que le cas de la pandémie.

2010). Le contexte d'échange informel s'atténue considérablement dans le travail médiatisé par des technologies numériques (Truchon, 2021 ; Taskin et Bridoux, 2010).

La communication devient même un défi à affronter pour les personnes en télétravail qui sont plutôt visuelles ou auditives (Truchon, 2021), ou encore qui privilégient une proximité physique avec l'interlocuteur. Ceci peut jouer à l'encontre du partage des informations, des compétences et des connaissances nécessaires à l'évolution de la carrière (Truchon, 2021 ; Vayre, 2019). Cette absence physique peut causer un ralentissement de carrière ou de promotion professionnelle, dans la mesure où la personne en télétravail se trouve confrontée au risque de l'invisibilité organisationnelle (Vayre, 2019 ; Galvez et coll., 2012 ; Cooper et Kurland, 2002).

Certains chercheurs considèrent que la communication, les discussions et les échanges des personnes en télétravail sont généralement plus modérés et moins fréquents avec leurs collègues et supérieurs hiérarchiques, puisque le télétravail défavorise la communication et la coopération au sein du collectif de travail (Vayre, 2019 ; Gajendra et Harrison, 2007 ; McNaughton et coll., 2014).

En raison de l'absence physique sur les lieux de travail, la personne en télétravail peut expérimenter un manque de socialisation et une fragmentation de sa relation avec le collectif de travail, tout en ressentant un sentiment d'isolement de son environnement professionnel (Truchon, 2021 ; Vayre, 2019 ; Wilton et coll., 2011 ; Taskin et Devos, 2005). Ce manque d'interaction et d'échange informel entre la personne en télétravail et ses collègues a été bien souligné par la littérature, qui s'attarde à montrer les répercussions psychologiques qui peuvent advenir, dont la manifestation d'un sentiment de rejet de l'organisation (Vayre, 2019 ; McNaughton et coll., 2014 ; Taskin, 2003 ; Cooper et Kurland, 2002 ; Baruch, 2000). Ce fait peut évidemment dégrader la productivité de la personne en télétravail (Saba et Cachat-Rosset, 2020 ; Vayre, 2019 ; Di Martino et Wirth ; 1990 ; Hill et coll., 1998).

Conserver une présence reconnue malgré l'absence physique et demeurer visible auprès des collègues et des supérieurs se présente comme une épreuve pour les personnes en télétravail. Ces dernières ont tendance à utiliser des outils technologiques comme uniques moyens d'interaction, notamment les courriels, les messages instantanés, les vidéoconférences ou les appels téléphoniques (Vayre, 2019 ; Greer et Payne, 2014 ; Taskin et Edwards, 2007).

A partir de la littérature qui étudie le rapport que la personne en télétravail entretient avec son domaine professionnel, il convient de nuancer et moduler les résultats selon différents critères, en particulier la forme du télétravail, le statut de la personne en télétravail, la situation matrimoniale du télétravailleur, les responsabilités du télétravailleur envers son entourage proche et amical, le soutien ou non du supérieur hiérarchique, l'intensité du travail, la proportion du travail réalisé sur les lieux officiels de l'employeur ou à domicile, l'ergonomie de l'espace dédié pour le télétravail, etc. (Vayre, 2019 ; Solis, 2017 ; Bentley et coll., 2016 ; Vayre et Pignault, 2014 ; Camps, 2008 ; Hill et coll., 2001).

Dans ce qui suit, nous proposons une synthèse générale des rapports du télétravailleur (positif, négatif ou nuancé) avec son domaine professionnel, en nous inspirant des travaux suivants : Truchon (2021) ; Lemieux (2021) ; Tremblay (2020) ; Vayre (2019) ; Greer et Payne (2014) ; McNaughton et coll., (2014) ; Galvez et coll. (2012) ; Wilton et coll. (2011) ; Savary (2006) ; Taskin et Edwards (2007) ; Taskin et Devos (2005) ; Taskin (2003) ; Cooper et Kurland (2002) ; Baruch (2000).

Tableau 2: Synthèse des rapports du télétravailleur et de la télétravailleuse avec le domaine professionnel

Rapport du télétravailleur et de la télétravailleuse avec le domaine du travail		
Enjeux d'une migration vers le virtuel	Particularité du rapport entre personne en télétravail et le domaine du travail	Explications
Rapport positif en termes de: <ul style="list-style-type: none"> • Autocontrôle de l'environnement de travail virtuel 	Environnement du travail	La personne en télétravail à domicile contrôle mieux son environnement de travail en termes de : luminosité, bruit, température, les allées retour des collègues, etc.
Rapport positif en termes de: <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilité horaire. • meilleure concentration et moins d'interruptions et de distractions • meilleure qualité du travail et meilleure performance • Réduction des taux 	Gestion de temps	Travailler de la maison peut être bénéfique à la personne en télétravail dans la mesure où elle se trouve face à des horaires flexibles, pas de dérangement ce qui permet un gain de temps. Une diminution du temps alloué à l'achèvement des tâches et une meilleure conciliation

<p>d'absence et d'intention de départ</p>		<p>entre vie professionnelle et familiale.</p> <p>Travailler à domicile permet à la personne en question d'éviter les temps alloués aux transport et par la suite le stress. Ce qui évite les absences qui y sont reliées, et même les intentions de départ.</p>
<p>Rapport positif en termes de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plus de responsabilité • Prise d'initiatives et de prise de décisions • Plus d'autonomie • implication organisationnelle, et satisfaction professionnelle 	<p>Motivation</p> <p>Accomplissement personnel</p>	<p>La personne en situation de télétravail devient plus responsable des tâches et dossiers qui lui sont confiés et par la suite, son initiative et sa créativité s'accroissent de jour en jour. Avec plus d'autonomie, la personne en télétravail s'implique davantage dans son organisation et prend plus de décisions, sans avoir à retourner à son supérieur hiérarchique. Ces conditions du travail motivent davantage la personne en télétravail et la rendent plus satisfaite.</p>
<p>Rapport négatif en termes de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de la 	<p>Gestion du temps</p> <p>Santé</p>	<p>Il s'avère que la personne en télétravail peut allouer du temps continu sans ruptures</p>

<p>densité du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stress professionnel 	<p>Accomplissement personnel</p>	<p>claires. Ce fait a été présent fortement au début de la pandémie.</p> <p>Suite à l'augmentation de responsabilités, la personne en télétravail peut vivre un surmenage professionnel puisqu'elle est livrée à elle-même.</p>
<p>Rapport négatif en termes de:</p> <p>Accroissement des risques de maladies physiques et psychologiques</p>	<p>Santé</p>	<p>Si les conditions de travail (espace du travail, équipements informatiques, chaise) ne sont pas adaptées à la situation d'une personne en télétravail, cette dernière peut exprimer des problèmes de vue, de dos, des migraines, et mêmes des maladies psychologique.</p>
<p>Rapport négatif en termes de:</p> <p>Dégradation des relations avec les collègues qui deviennent plus formelles</p> <p>Baisse de l'esprit d'équipe</p> <p>Isolement professionnel</p> <p>Sentiment d'invisibilité dans</p>	<p>Communication</p> <p>Isolement</p> <p>Sentiment d'appartenance</p>	<p>La personne en télétravail éprouve des difficultés à communiquer avec ses collègues, ce qui rend la relation plus formelle et entraîne une diminution de la cadence d'interaction informelle avec l'entourage professionnel.</p>

l'organisation		Les nouvelles technologies peuvent jouer à l'encontre du renforcement des liens entre collègues. La personne en télétravail se trouve par ailleurs isolée du reste de l'équipe, voire invisible.
Facteurs modérateurs des rapports du télétravailleur et télétravailleuse avec le domaine professionnel		
Enjeux d'une migration vers le virtuel	Particularité du rapport entre personne en télétravail et le domaine du travail	Explications
Facteurs modérateurs positifs et/ou négatifs : Statut du télétravailleur. (se) (formel versus informel) (plein temps versus le temps partiel)	Sécurité	Le statut de la personne en télétravail joue un rôle important dans la qualité du rapport à développer avec le travail. La personne en télétravail disposant d'un statut formel à temps plein a tendance à se sentir plus en sécurité et à développer des interactions plus confiantes avec le reste de l'équipe de travail.
Facteurs modérateurs positifs et/ou négatifs : Forme du télétravail (domicile versus le nomade)	Organisation du travail	Le télétravail exige de la part de la personne en télétravail une certaine flexibilité afin de s'adapter à la forme de télétravail où elle se trouve engagée : à domicile,

		nomade ou même partagé. Cela nécessite une planification et organisation des tâches ainsi qu'une fixation des objectifs.
--	--	--

Le tableau 2 présente une synthèse des rapports du télétravailleur et télétravailleuse avec le domaine professionnel. L'autocontrôle de l'environnement, la flexibilité horaire, la meilleure concentration, la qualité du travail, la meilleure performance, la réduction des taux d'absence et d'intention du départ ressortent comme des enjeux positifs de la migration vers le virtuel, tout comme la responsabilité, la prise d'initiative et de décision, plus d'autonomie, l'implication organisationnelle, et la satisfaction professionnelle. Certains enjeux négatifs de la migration vers le virtuel font état, ils touchent essentiellement l'augmentation de la densité du travail, l'accroissement de risque de maladie, la dégradation des relations et baisse d'esprit d'équipe entre collègues ainsi que l'isolement professionnel et le sentiment d'invisibilité dans l'organisation.

Le tableau nous fait part aussi des facteurs modérateurs portant sur les facteurs modérateurs des rapports des personnes en télétravail avec le domaine professionnel que sont : le statut (formel versus informel ; plein temps versus le temps partiel), et la forme du télétravail (domicile versus le nomade).

Ces différents enjeux positifs, négatifs ou nuancés du télétravail retracent certaines particularités du rapport entre les employés en télétravail le domaine professionnel en termes de: l'environnement du travail, la gestion du temps, la santé, la sécurité, la motivation, l'accomplissement personnel, la communication, l'isolement, sentiment d'appartenance, et l'organisation du travail. Ces spécificités rejoignent les besoins propres aux employés selon la pyramide de besoins de Maslow.

Section 3 : Les rapports positifs et négatifs du télétravailleur et de la télétravailleuse avec la sphère familiale, la sphère personnelle et la sphère sociale

Les études sur les rapports qu'entretient le télétravailleur et télétravailleuse avec la sphère familiale et personnelle ne sont pas négligeables dans la mesure où les chercheurs ont pu cerner les rapports positifs entre la personne en télétravail dans sa nouvelle bulle de travail et la conciliation entre vie professionnelle / vie familiale (Vayre, 2019 ; Bentley et coll., 2016 ; Kelliher et Anderson, 2010 ; Gajendra et Harrison, 2007 ; Hunton et Norman, 2010 ; Tremblay, 2001 ; Greer et Payne, 2014).

Avant la pandémie, il s'avère que les recherches mettaient de l'avant des résultats contradictoires. Ainsi, certains articles indiquaient que la personne en télétravail pouvait parvenir à concilier efficacement vie familiale et vie professionnelle, par exemple en obtenant des gains temporels reliés au trajet et à la surcharge du travail au bureau, une diminution du stress, davantage de flexibilité, un autocontrôle des horaires du travail et des pauses, etc. (Vayre, 2019 ; Sardeshmukh et coll., 2012 ; Maruyama, 2009 ; Barruch, 2000 ; Hill et coll., 2001, etc.). Dans cette perspective, le télétravailleur arrivait à mieux gérer et organiser ses activités de travail et de famille et se dessinait ainsi une meilleure maîtrise dans la mobilisation des temps nécessaires au partage des tâches dans le cadre familial (cinéma, repas, sorties, scolarité des enfants, etc.) (Tremblay, 2020 ; Vayre, 2019 ; Brugière et Jublin, 2017 ; Tremblay et coll., 2007 ; Thomsin et Tremblay, 2006 ; Di Martino et Wirth, 2010).

Cependant, ainsi que nous l'avons esquissé, d'autres études dans la littérature portant sur la conciliation entre vie privée et vie professionnelle, contradictoires avec les premières, soulignaient au contraire que cette flexibilité temporelle acquise par la personne en télétravail se traduisait plutôt par un manque d'engagement et d'investissement vis-à-vis de sa vie personnelle et sociale (loisirs, activités sportives, sorties entre amis (es), etc.) (Vayre, 2019 ; Ortar, 2009 ; Vayre et Pignault, 2014 ; Hilbrecht et coll., 2008., etc.). En ce sens, la personne en télétravail entretiendrait un rapport plus distendu avec sa famille, sa vie personnelle et le monde social (Vayre, 2019), connaissant bien des difficultés à articuler harmonieusement vie professionnelle / vie familiale, personnelle et sociale (Ortar 2009 ; Tieze et Musso, 2005 ; McNaughton et coll., 2014 ; Metzger et Cléach, 2004). Le rapport qu'entretient la personne en télétravail avec son entourage peut être altéré dans la mesure où elle développe le sentiment

récurrent que le temps lui manque afin d'être plus productive à son poste¹⁴ (Taskin et Devos, 2005 ; Rey et Sitnikoff, 2006 ; Di Martino et Wirth, 1990 ; Vayre et Pignault, 2014 ; Vayre, 2019). Les travaux mentionnés montrent que la personne en télétravail peut se sentir incomprise par son cercle familial et social, ce qui favorise le déclenchement de tensions et conflits avec la famille (Vayre, 2019 ; Di Martino et Wirth, 1990 ; Tremblay et coll., 2007 ; Taskin et Devos, 2005 ; Rey et Sitnikoff, 2006 ; Vayre et Pignault, 2014). Cet engagement excessif dans le travail à distance entraîne un sentiment d'isolement chez le télétravailleur et télétravailleuse, qui ne trouve plus assez de temps pour interagir au niveau de la sphère sociale et développer de nouvelles connaissances (Vayre, 2019 ; Vayre et Pignault, 2014).

Dans une analyse genrée, les hommes se retrouvent ainsi dans l'obligation de partager avec leur partenaire les tâches traditionnellement plus féminines, reliées à la scolarité des enfants, à la garde, à l'horaire des écoles, etc. ce qui a tendance à développer chez eux un sentiment d'inconfort (Tremblay et coll.2007 ;Vayre, 2019).

Là encore, le rapport que la personne en télétravail entretient avec les sphères familiale, privée et sociale peut être nuancé selon différents critères, notamment la forme du télétravail, le statut dans l'entreprise (privée ou publique), la situation matrimoniale, les responsabilités envers l'entourage proche et amical (Vayre, 2019 ; Camps, 2008, Vayre et Pignault, 2014 ; Hill et coll., 2001 ; Solis, 2017).

Dans son article « Les effets du télétravail sur le télétravailleur », Vayre (2019) avance que le télétravailleur œuvrant à domicile connaît davantage de difficultés à concilier son travail avec sa famille que le télétravailleur nomade, qui n'a pas à établir une frontière entre travail et vie privée puisqu'il œuvre à l'extérieur de son domicile. Néanmoins, la centralisation du travail à l'extérieur du domicile pose un problème d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

¹⁴ Rosa (2012) parle du changement social dans ce contexte "la vitesse prodigieuse des événements et des transformations semble n'être qu'un phénomène superficiel, cachant à peine la profonde inertie culturelle et structurelle contemporaine"(Rosa, 2012 : 52). Il ajoute "nous devons courir aussi vite que possible pour rester au même endroit" (Rosa, 2012 : 37). Rosa (2012: 40) précise que " l'accélération... de stratégie pour effacer la différence entre le temps au monde et le temps de notre vie. L'une des tragédies de l'homme moderne: alors qu'il se sent prisonnier d'une course sans fin comme un hamster dans sa roue, sa faim de vie et de monde n'est pas satisfaite, mais de plus en plus frustrée".

chez le télétravailleur exerçant des responsabilités familiales (Vayre, 2019 ; Hill et coll., 2001).

Là également, le genre du télétravailleur ou de la télétravailleuse joue un rôle important dans les particularités du rapport avec la famille et le monde social (Vayre, 2019). En effet, pendant les périodes hors-travail, les hommes ont tendance à opter pour une activité en dehors du domicile, comme la course à pied, le ramassage des enfants à l'école ou à la garderie, etc. (Vayre, 2019 ; Alizadeh, 2012), alors que les femmes privilégient généralement des activités ayant cours dans la sphère domestique (Vayre, 2019 ; Alizadeh, 2012), notamment le jardinage, le ménage, les animaux de compagnies, etc.

Le rapport du télétravailleur avec les différents domaines de sa vie professionnelle, familiale, personnelle et sociale dépend énormément de sa façon d'organiser son travail, de son état d'attention, de ses capacités d'autogestion et de son niveau d'autonomie (Vayre, 2019 ; Tremblay et Lachapelle, 2018 ; Vendramin et Valenduc, 2016 ; Sewell et Taskin, 2015 ; Schulze et Weichbrodt, 2013 ; Tremblay et coll., 2007 ; Tremblay, 2006 ; Thomsin, 2003 ; Bailey et Kurland, 2003 ; Bourhis, 2001). En revanche, la personne en télétravail semble plus craintif avec ses collaborateurs et son supérieur hiérarchique dans le cas où il ne jouirait pas d'assez d'autonomie pour planifier, fixer ses objectifs, identifier ses priorités vis-à-vis des tâches à finaliser, etc. (Vayre, 2019 ; Greer et Payne, 2014 ; Vayre et Pignault, 2014 ; Metzger et Cléach, 2004). Il faut ajouter que le statut du télétravailleur et télétravailleuse joue considérablement dans la qualité du rapport à développer avec le travail, la vie privée et le monde social.

En effet, si la personne en télétravail dispose d'un statut légitime et formel, le rapport perçu est positif en termes de sentiment de sécurité, de bien être, de satisfaction, d'interaction plus confiante avec le reste des collaborateurs, et des conditions de vie en général (Lemieux, 2021 ; Vayre, 2019).

Dans leur article "Working from home : do formal and informal telework arrangements provide better work - family outcomes ?", Troup et Rose (2012) montrent que les accommodements du télétravail offrent une meilleure flexibilité et autonomie au télétravailleur afin d'assurer un équilibre entre vie professionnelle et vie familiale. Ils examinent comment le statut des télétravailleurs formels ou informels influence leur satisfaction au travail, le temps passé avec les enfants et la satisfaction dans la distribution des

tâches reliées aux enfants. Les résultats montrent que les femmes optant pour des arrangements informels de télétravail se trouvent moins stressées et plus satisfaites dans le sens où elles estiment pouvoir gérer convenablement leurs obligations familiales. Les arrangements du télétravail formel pour les hommes s'avèrent plus satisfaisants pour eux dans la mesure où ils sont capables de partager équitablement les obligations familiales.

Dans ce qui suit, nous proposons une synthèse générale des rapports du télétravailleur et de la télétravailleuse (positif, négatif ou nuancé) avec la sphère familiale, la sphère privée et la sphère sociale, en nous inspirant des travaux suivants : Vayre (2019) ; Solis (2017) ; Greer et Payne (2014) ; Metzger et Cléach (2004) ; Vayre et Pignault (2014) ; Alizadeh (2012) ; Troup et Rose (2012) ; Camps (2008) ; Rey et Sitnikoff (2006) ; Savary (2006) ; Taskin et Devos (2005) ; Hill et coll., (1998).

Tableau 3 : Synthèse des rapports du télétravailleur et de la télétravailleuse (positif, négatif ou nuancé) avec la sphère familiale, la sphère privée et la sphère sociale

Rapport du télétravailleur et de la télétravailleuse avec la sphère familiale, sphère personnelle, et la sphère sociale		
Enjeux d'une migration vers le virtuel	Particularité du rapport entre personne en télétravail et le domaine du travail	Explications
Rapport positif en termes de : <ul style="list-style-type: none"> • Disposition pour passer du temps avec la famille. 	Meilleure gestion du temps (organisation des activités, planification)	Dans la mesure où la personne en télétravail, s'organise mieux et planifie rationnellement et efficacement sa journée de travail, elle trouvera assez de temps à consacrer à sa famille.
• Rapport négatif en termes de : <ul style="list-style-type: none"> • Stress 	Santé	Travailler de la maison constitue un défi pour la personne en télétravail dans

		<p>la mesure où elle se trouve confrontée à un environnement familial favorisant tensions et conflits.</p> <p>La pression et le stress s'accroissent à cause du manque de temps pour finaliser les tâches. Cela peut avoir un effet négatif sur l'état de santé de la personne en télétravail.</p> <p>De plus, l'isolement social entraîne aussi un stress chez la personne en télétravail.</p> <p>- La personne en télétravail, ayant peu de temps à consacrer à soi, aux loisirs, aux sorties peut connaître des problèmes de santé.</p> <p>Capacité à répondre aux exigences professionnelles et familiales et aux sollicitations du monde social.</p>
<p>Rapport négatif en termes de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interactions sociales 	<p>Besoins d'appartenance sociale</p>	<p>La personne en situation de télétravail devient plus isolée socialement. Elle a tendance à devenir plus introvertie et à</p>

et amicales		perdre ses connaissances et amis au fil des jours. Elle a besoin d'entretenir son réseau social en communiquant avec son entourage, y compris avec les nouvelles technologies en cas de confinement.
Facteurs modérateurs des rapports du télétravailleur et de la télétravailleuse avec la sphère familiale, la sphère personnelle et la sphère sociale		
Enjeux d'une migration vers le virtuel	Particularité du rapport entre personne en télétravail et le domaine du travail	Explications
Facteurs modérateurs, positifs et négatifs : Statut du télétravailleur. (se) (formel versus informel) (plein temps versus temps partiel)	Sécurité Sentiment d'accomplissement	Les statuts des télétravailleurs (euses) formels ou informels influencent leur sentiment de sécurité au travail, ce qui touche à leur bien-être dans le cadre familial, personnel et même social (sentiment d'accomplissement)
Facteurs modérateurs, positifs et négatifs : forme du télétravail (domicile versus nomade)	Stabilité familiale	La personne en télétravail œuvrant à domicile trouve plus de difficultés à concilier son travail avec sa famille contrairement au télétravailleur nomade qui n'a

		pas à établir une frontière entre travail et vie privée. Par contre, le travail à l'extérieur du domicile peut poser un problème d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée chez le télétravailleur. (se) ayant des responsabilités familiales (Vayre, 2019)
--	--	---

Le tableau 3 explicite une synthèse des rapports du télétravailleur et de la télétravailleuse avec la sphère familiale, la sphère privée et la sphère sociale. La disposition pour passer du temps avec la famille apparaît comme l'enjeu positif de la migration vers le virtuel. Certains enjeux négatifs de la migration vers le télétravail font état, ils concernent fondamentalement le stress et les interactions sociales et amicales. Le tableau nous fait part aussi des facteurs modérateurs des rapports des personnes en télétravail avec les différents domaines (familiale, privée et sociale) à savoir: le statut (formel versus informel ; plein temps versus le temps partiel), et la forme du télétravail (domicile versus le nomade).

Ces différents enjeux positifs, négatifs ou nuancés du télétravail retracent certaines particularités du rapport entre les employés en télétravail et la sphère familiale, la sphère privée et la sphère sociale. Il s'agit de : la gestion du temps, la Santé, besoins d'appartenance sociale, Sécurité, Sentiment d'accomplissement, et la stabilité familiale. Ces différents aspects apparaissent comme les besoins propres aux employés selon la pyramide de besoins de Maslow.

Situation durant la pandémie

Section 4 : Rapport du télétravailleur et de la télétravailleuse avec le domaine professionnel, son collectif de travail, son environnement familial, la sphère personnelle, et la sphère sociale durant la pandémie

Il existe de nombreux enjeux importants pour la personne en télétravail, aussi bien avant la pandémie que durant la pandémie. Un survol des rapports qu'entretient le télétravailleur dans le domaine professionnel, la sphère familiale et la sphère sociale durant la pandémie, malgré l'aspect obligatoire de l'usage du télétravail depuis mars 2020, est d'une importance non négligeable.

Les rapports que la personne en télétravail a développé avec son environnement social durant la pandémie touchent par ailleurs plusieurs thèmes déjà évoqués, comme les relations de travail lors d'une collaboration à distance, l'accroissement de la confiance ou de la défiance, l'assouplissement des structures hiérarchiques, la notion d'espace de travail, l'interaction avec les autres employés, la réponse aux exigences de la sphère familiale et sociale.

En effet, les rapports du télétravailleur et de la télétravailleuse avec les différents domaines cités ci-dessus ont dû répondre aux exigences de la pandémie sur les plans professionnel, familial, personnel, et social (Truchon, 2021). Par conséquent, l'usage des technologies numériques, la flexibilité, et la rapidité de réponse aux besoins ont été les points clés pour la réussite de l'adaptation forcée de la personne en télétravail aux nouvelles mesures dictées par la situation pandémique.

En ce sens, de nombreux travaux montrent que la personne en télétravail manifeste un rapport positif avec l'écran¹⁵ dans la mesure où elle a pu bénéficier de plus d'autonomie, de confiance, de créativité et d'une bonne organisation du temps, de l'espace et du lieu de travail (Truchon, 2021 ; Scouarnec, 2020 ; Lederlin, 2020 ; Sarthou-Lajus, 2020).

¹⁵ Rosa (2016) mentionne que la technologie peut être adaptée socialement. Ainsi, les personnes en télétravail sont la journée longue connectées à leur écran et y répondent aux courriels de travail dans un bref délai.

Dans un premier temps, la diminution des interruptions durant l'exercice du travail, des distractions, ainsi que la réduction des temps de pause ont pu accroître la concentration, la productivité, l'efficacité et la qualité du travail (Truchon, 2021 ; Lemieux, 2021). La personne en télétravail développe un sentiment de contrôle de son temps de travail, une meilleure flexibilité, et un accroissement du niveau de contrôle perçu lors de l'achèvement des tâches. Ceci rejoint les résultats trouvés par les recherches antérieures à la pandémie, notamment celles de Sitnikoff (2006), Vayre (2019), Mello (2007) ou Baruch (2000).

Les rapports positifs ou négatifs de la personne en télétravail à son domaine professionnel dépendent de certains facteurs associant la vie personnelle et familiale, considérant les frontières poreuses entre les deux sphères et le chevauchement des tâches professionnelles et personnelles (Tremblay, 2020 ; Lemieux, 2021 ; Truchon, 2021 ; INSPQ, 2020).

En effet, un rapport positif avec le domaine du travail dépend énormément des spécificités propres à la composition du ménage et à la cohabitation (par exemple : la présence d'enfants et l'âge de ceux-ci, la monoparentalité ; une co-location) (INSPQ, 2020 ; Tremblay, 2020). La personne en télétravail disposant de toutes les conditions physiques ou matérielles indispensables au télétravail développe un rapport positif aux technologies numériques et au télétravail avec aisance (INSPQ, 2020), voire un rapport de leadership grâce aux technologies numériques (Truchon, 2021).

Le rapport du télétravailleur ou de la télétravailleuse avec les différents domaines de sa vie¹⁶ professionnelle, familiale, personnelle et sociale dépend énormément de sa façon de concilier vie privée et professionnelle, mais aussi de la division des tâches à la maison en cas de cohabitation, de l'espace du travail, de la capacité d'organiser son travail, de son niveau d'autonomie au travail, de la connexion à un réseau Internet, de la sécurité et la confidentialité des informations, de la présence d'un climat tendu ou non, des rapports conflictuels et de la violence conjugale, de la sécurité des enfants durant le confinement, de l'état de santé

¹⁶ Rosa (2016) fait usage de la désynchronisation puisqu'elle est plus pertinente selon lui dans la mise en mouvement du monde. Par ailleurs, " la dynamisation incessante de la vie sous ses différents domaines risque d'obérer la capacité des gens à être attaché au monde, à entrer en résonances avec d'autres et de conduire au burnout" (Rosa, 2016 : 10).

mentale, etc. (Tremblay, 2020 ; Lemieux, 2021 ; Truchon, 2021 ; INSPQ, 2020 ; Villame, 2022).

Dans une recherche réalisée par Tremblay (2020), l'auteur a montré que la personne en télétravail développe un rapport positif avec son travail à distance durant la pandémie lorsque les hommes et les femmes arrivent à une conciliation harmonieuse travail / famille en télétravaillant (au printemps 2020). En effet, il semble que l'économie du temps du transport et la conciliation heureuse emploi / famille jouent en faveur d'un rapport positif avec le domaine professionnel, et ce malgré l'absence des collègues (Tremblay, 2020).

Dans un sondage qui a été réalisé en 2021 auprès des employés de bureau au Canada portant comme titre « Le paradoxe de la productivité : est-il possible d'atteindre l'excellence dans le nouveau mode du travail ? », les résultats montrent que 42 % des répondants de sexe masculin et 45 % des répondants de 55 ans et plus préféreraient travailler au bureau à temps plein ou la plupart du temps. Par ailleurs, les femmes s'avèrent plus sensibles aux problèmes de santé mentale (50 % par rapport à 42 % des hommes) et moins enclines que les hommes à préférer travailler au bureau qu'à domicile (28% par rapport à 42 %).

Également, dans son article « Après deux ans de pandémie, quel avenir pour le télétravail et travail en mode hybride? », Martin Lasalle (2022) fait état du travail de recherches réalisées par la professeure Tania Saba et son équipe durant les années 2020 et 2021, portant sur le télétravail et le travail hybride depuis le début de la pandémie. La recherche montre que 84 % des répondants entretiennent une relation positive d'efficacité avec le domaine du travail, malgré une plus grande charge de travail pour bon nombre d'entre eux. Elle avance que ce gain d'efficacité est connecté à la réappropriation du temps gagné, notamment celui du transport quotidien vers le lieu de travail. La chercheuse a pu en déduire que le rapport des télétravailleurs aux différents domaines de la vie professionnelle, familiale et personnelle se trouve transformé positivement, au plan d'une meilleure qualité de vie, d'un meilleur équilibre dans l'identité personnelle, d'une satisfaction poussée avec le télétravail. Elle rapporte néanmoins que si le genre n'a pas une grande incidence sur ce rapport positif du télétravailleur avec le travail, l'âge se présente comme un important facteur modérateur de ce rapport positif. La professeure ajoute que les gestionnaires ont apprécié fortement le télétravail, passant de 37 % à vouloir poursuivre l'expérience en juin 2020, pour atteindre 70 % l'automne 2021. Il semble de plus selon cette recherche que les conditions de travail dépendent de la taille de l'organisation.

Paradoxalement, dans son article « Télétravail au féminin : quels enjeux sur l'avenir du travail des femmes? », Villame (2022) montre, à travers une large recension de différents travaux portant sur l'impact du télétravail sur les femmes pendant la pandémie, que de nombreuses inégalités entre hommes et femmes ont vu le jour, pénalisant les femmes en premier lieu. Ainsi, les femmes sont touchées sur plusieurs plans, notamment la charge du travail qui est plus intense, une autonomie et un pouvoir de décision limités par rapport aux hommes, le fardeau de la conciliation entre sphère privée et sphère professionnelle qui pèse énormément sur les femmes, une surcharge et un épuisement des femmes en période de confinement en comparaison aux hommes (la participation des hommes aux tâches domestiques serait légère et inéquitable par rapport aux femmes), l'invisibilité des femmes lors des discussions par vidéoconférences qui se verrait accentuée avec la pandémie. Pour ce qui est de la participation des hommes aux tâches domestiques, l'auteur stipule sans surprise que les hommes investissent plus de temps dans les tâches exercées à l'extérieur de la maison (courses, jardinage, gestion des finances du ménage, etc.), alors que les femmes prennent majoritairement la charge des activités domestiques (linge, vaisselle, préparation des repas, ménage, suivi scolaire des enfants, etc.).

CONCLUSION

Ce chapitre 2 avait pour objectif de rendre compte du rapport de la personne en télétravail avec les différentes sphères professionnelles, familiales et sociales tout en considérant leur effet global, positif, négatif, ou nuancé.

Nous avons considéré dans ce chapitre la situation du télétravail avant la pandémie et durant la pandémie.

A partir des articles et ressources bibliographiques consultés, quelques thèmes ont été dégagés se rattachant à cette expérience de migration vers le travail virtuel obligatoire à cause de la pandémie COVID-19.

Premièrement, le rapport de la personne en télétravail avec l'écran suppose une interaction entre minimalement deux intervenants sur la plateforme, tout en imposant une forme particulière et des conditions exceptionnelles d'interaction. Ce mode d'interaction repose en effet sur la présence holographique des salariés qui télétravaillent, et définit un environnement relationnel pliant ensemble le trio temps, espace et action. Cette tentative de compréhension rejoint la théorie de l'archéologie des médias annoncée au début de ce travail de recherche.

Deuxièmement, a été considéré le rapport du télétravailleur avec son entourage professionnel. Nombre d'auteurs soutiennent que les personnes en télétravail sont dépossédées de leurs temps, subissent une augmentation de la charge de travail, sont sujettes au stress et au surmenage, etc. La personne en télétravail à domicile affronte un véritable défi quant à sa santé, la visibilité auprès du supérieur hiérarchique, une diminution des perspectives de carrières, etc. L'ensemble de ces risques liés à l'usage du télétravail existaient avant la pandémie, mais se trouve intensifiés durant la COVID-19.

Troisièmement, il s'avère que la conciliation travail / famille demeure difficile à dessiner autant qu'à prédire pour le futur. Elle dépend énormément de la situation matrimoniale de la personne en télétravail, ainsi que de ses conditions de vie.

Les différents rapports entre la personne en télétravail et ses trois sphères de pratiques diffèrent selon la forme et le type de télétravail (plein temps / temps partiel ; formel / informel ; à domicile / nomade ; etc.) et selon le genre.

Au final, l'interprétation de l'ensemble des informations recueillies durant la pandémie concerne essentiellement les relations au travail virtuel, la confiance, l'assouplissement des structures, les notions du temps, de l'espace et de l'action, ainsi que la conciliation travail / famille. Les différentes réflexions développées ci-dessus rejoignent la théorie critique de l'accélération de Rosa avancée au début de ce travail.

CONCLUSION GÉNÉRALE

La présente recherche se révèle de nature exploratoire. Son objectif était de contribuer à mieux comprendre en quoi un changement de médiation (migration vers des espaces virtuels tels que Zoom, MSTeams, ou autres) avait des incidences sur la transformation des modalités de travail des télétravailleurs et télétravailleuses selon leurs rapports à l'écran, au collectif de travail, et éventuellement leurs rapports à la sphère familiale et sociale. Le questionnement implique les nouveaux assemblages sociotechniques qui prennent forme suivant la pandémie de la COVID-19, où le télétravail a été rendu obligatoire pour une grande partie de la population québécoise. Le télétravail a gagné de l'ampleur suite à la pandémie COVID-19, ce qui a contribué à stimuler des changements chez les personnes en télétravail, notamment en ce qui concerne les conditions d'usage du temps, de l'espace et de l'activité.

Ce travail avait pour but de creuser davantage la thématique du télétravail telle que circonscrite par la recherche documentaire existante. Pour ce faire, nous avons commencé par circonscrire les fondements théoriques de cette notion, avant d'identifier les contours de son champ d'études à travers deux chapitres. Le fondement théorique de la présente recherche se décline en deux approches qui, même si elles restent implicites dans les analyses, soutiennent l'ensemble de nos réflexions par leur apport et leur complémentarité: ce sont la théorie des médias de Friedrich Kittler et la théorie critique de l'accélération sociale élaborée par Hartmut Rosa.

A partir du discours de Kittler qui estime que « les infrastructures médiatiques, les matérialités techniques, le média-technique sont aux commandes de la société » (Granjon, 2018 : 7) et du célèbre axiome de McLuhan énonçant que puisque le médium est le message, il compose le monde et modifie l'ampleur des activités ainsi que des relations humaines (Granjon, 1998), notre travail suit une approche d'archéologie des médias qui se donne comme perspective une meilleure compréhension du rapport que les personnes en télétravail développent à l'égard de l'écran numérique, ainsi que les effets et les transformations qui apparaissent dans le domaine professionnel.

La première leçon à retenir à ce niveau est que les médias transforment bel et bien notre rapport au monde, et notamment celui des salariés en télétravail. Comme l'avance Kittler, le média détermine notre situation (Granjon, 1998), oriente implicitement nos activités et favorise la naissance d'un nouveau rapport à nous-mêmes (Citton, 2017).

Conjointement à l'étude du rapport des travailleurs et travailleuses au numérique, il convient de se pencher sur la théorie critique de l'accélération, qui dévoile les structures temporelles de la « modernité tardive » en identifiant une triple accélération : l'accélération technique, l'accélération des changements sociaux et l'accélération du rythme de vie.

Notre réflexion entendait faire usage de ces deux approches théoriques susceptibles de capturer les enjeux du rapport du télétravailleur et de la télétravailleuse avec leurs sphères professionnelles, familiales et personnelle, ainsi qu'avec leur environnement social.

Pour ce faire, une revue de littérature a été effectuée afin de documenter la nature des pratiques de télétravail pour les employés salariés, ainsi que le sens attribué à ce média par les personnes en télétravail, avant et durant la pandémie. Cette synthèse de documents nous a conduit à nous pencher davantage sur la terminologie du télétravail, ce « nouveau visage du taylorisme » comme on a pu le nommer (Haicault, 1998 : 3). Il désigne désormais toute forme de travail en dehors des locaux de l'employeur médiatisé par les technologies numériques. Différentes appellations ont été associées au télétravail (travail en réseau, travail à distance, etc.), insistant davantage sur l'aspect de la communication à distance à travers un médium.

Les autres définitions retenues retiennent divers traits spécifiques, comme la typologie spatiale, le statut social ou la délocalisation du milieu principal du travail. Si avant la pandémie, le télétravail prenait différentes formes hétérogènes (télécentre, nomade, à domicile, etc.), il s'est restreint durant la crise sanitaire essentiellement au télétravail à domicile, favorisant les travailleurs et travailleuses salariés.

Il s'avère que les personnes les plus engagées en télétravail ont pu tirer profit de leur connaissance des postes et des modalités d'emploi qui convenaient le mieux au télétravail. La revue de littérature a permis en outre de mettre en lumière plusieurs dimensions sous-jacentes au télétravail, comme l'importance du lieu, la maîtrise des nouvelles technologies de l'information et de la communication ainsi que la fréquence du travail.

Dès lors, les avantages et inconvénients du télétravail, notamment les dimensions de flexibilité, d'autonomie, de contrôle, de santé ou de sécurité informatique, exigent une redoutable et rapide adaptation pour les personnes en télétravail aussi bien avant la pandémie, que durant la COVID-19. Plusieurs sources d'aliénation ont été identifiées au niveau de ce

chapitre, dont les plus notoires sont le contexte de stress associé au COVID-19, le sentiment d'isolement, la confusion entre vie professionnelle et privée, la question de la visibilité dans l'entreprise. Bien que, là encore, l'aliénation ait pu exister bien avant la pandémie pour les salariés, cette dernière n'a pu qu'accentuer ce sentiment chez les personnes en télétravail. Suivant les remarques de Hartmut Rosa, ce premier chapitre a permis de souligner les situations d'accélération et d'aliénation que vit la personne en télétravail, qui gagnent en ampleur et en intensité avec la pandémie COVID-19.

Le deuxième chapitre a permis de répondre à la deuxième partie de la problématique. Il s'agissait de rendre compte du rapport de la personne en télétravail avec les différentes sphères professionnelles, familiales, sociales tout en considérant leur effet (positif, négatif, ou nuancé), en considérant la situation du télétravail avant la pandémie et durant la pandémie.

Grâce aux articles et sources bibliographiques consultés, nous avons pu dégager quelques réflexions à propos de cette expérience de migration vers le travail virtuel dans un contexte obligatoire. En effet, il a été noté, au début de la pandémie, un fort mécontentement à l'égard de l'expérience des personnes en télétravail, surtout pour les femmes. Celles-ci critiquent en effet la perte de lien social avec leurs collègues, ainsi que d'autres défauts majeurs, tels que la suppression des primes de rendements, l'arrêt des promotions en grade, l'invisibilité dans l'organisation. De plus, un défi de taille concernant la conciliation entre vie familiale et professionnelle leur est tout particulièrement adressé, surtout avec la scolarisation des enfants.

De point de vue des communications, il faut souligner la disparition des relations informelles spontanées entre collègues, au profit d'échanges organisés à l'avance, avec un programme et des objectifs assignés en amont.

Durant la pandémie, les personnes en télétravail s'étaient rendu compte des avantages de ce nouveau régime professionnel à condition de bien savoir en maîtriser les codes et les exigences. Une meilleure productivité en a résulté, ce qui a motivé une grande partie des télétravailleurs et télétravailleuses à choisir de ne pas regagner leur bureau. À ce niveau, il faut évoquer à nouveau la question de la conciliation travail-famille, enjeu majeur à considérer, tant au regard de la santé des salariés, de la visibilité auprès du supérieur hiérarchique, des perspectives des carrières qui se dégradent, etc.

En outre, les rapports entre la personne en télétravail et les trois sphères de son existence (professionnelle, familiale, sociale) sont diversifiés selon les différents types et formes de télétravail (plein temps/partiel ; formel/informel ; à domicile/nomade, etc.) et selon le genre. Ces réflexions rejoignent en partie les thèses soulevées par la théorie critique de l'accélération de Rosa : de nombreuses transformations affectent la vie des personnes en télétravail, pouvant potentiellement détériorer leur cadre d'existence pour ce qui touche l'environnement du travail, la gestion du temps, la sécurité, la santé mentale, le sentiment d'accomplissement, la motivation, ou encore le sentiment d'appartenance à un groupe, et ce, alors même que les progrès techniques prétendent renforcer l'autonomie personnelle et l'augmentation de la capacité de choix.

Si le télétravail se présentait sous différentes formes avant la pandémie, il devient durant la pandémie équivalent au travail à domicile, ce qui conduit à nuancer les avantages et les inconvénients recensés dans cette étude. La contribution des travaux sociologiques est ici d'une grande importance, dans la mesure où ils relèvent de différentes méthodologies de recherche (qualitatives, quantitatives, théoriques). Au regard des constats relatifs à la revue de la littérature réalisée, l'analyse des rapports entretenus par les personnes en télétravail aux différentes sphères de vie exige une approche croisée (Vayre, 2019) : les différents angles du sujet, ainsi que les situations et les conceptions plurielles des personnes en télétravail ou encore la diversité de leur environnement professionnel et familial pourraient ainsi être éclairés davantage.

Comme pour tout travail de recherche, nos résultats se distinguent par certains apports et limites, qu'il convient à présent de mentionner.

Cette recherche offre une perspective intéressante aux gestionnaires, dans le sens où elle permet de fournir aux différents acteurs concernés par le télétravail des informations utiles sur les enjeux du télétravail et leur rapport avec les différentes sphères évoquées précédemment. Les travaux recensés par ailleurs avant et durant la pandémie ont mis en évidence le rapport problématique que peut avoir la personne en télétravail avec sa sphère professionnelle, en raison d'un sentiment de surcharge de travail (ouvrant sur des risques pour la santé mentale, qui peut se dégrader avec le temps), d'un manque d'organisation et de bonne gestion du

temps, d'inquiétudes liées à la visibilité dans l'organisation, d'une relation anémique avec le collectif de travail, voire d'une démotivation accélérée.

Afin de renverser ces rapports potentiellement négatifs, les supérieurs hiérarchiques doivent mettre en place un service de sensibilisation, qui permettra une meilleure insertion des personnes en télétravail dans cette nouvelle conception du travail, avec ses exigences et ses modalités propres, mais aussi ses interstices et ses avantages.

Aussi, les entreprises et les administrations publiques concernées par le télétravail doivent accorder une attention particulière à la communication entre personnes en situation de télétravail et supérieurs hiérarchiques, visant à renforcer la visibilité de tous les acteurs. À cet égard, les organisations doivent garantir une qualité adéquate de communication à distance entre les télétravailleurs et le supérieur hiérarchique, afin de motiver les salariés et de réduire leur niveau de stress concernant les possibilités de promotion. Là encore, la communication et l'interaction entre les équipes doivent être renforcées davantage (par exemple grâce à des pauses-café en ligne, des jeux de simulation, des mini-galas en ligne, etc.), permettant de briser la glace entre les différents membres qui se sentent écartés de l'équipe de travail.

En outre, un surcroît de flexibilité pour la personne en télétravail en termes d'agentivité devrait être considéré. Donner davantage de liberté quant aux processus de réalisation des tâches apporte un énorme soutien aux personnes en télétravail en termes de conciliation travail / famille. Si l'organisation réussit à mettre en place des conditions favorables au développement du sentiment de pouvoir agir face aux différents problèmes du télétravail, cela va forcément renforcer l'autonomie et la flexibilité des personnes en télétravail. Ces dernières peuvent devenir capables de juger eux-mêmes des circonstances où elles doivent mieux s'investir, fournir des efforts et se serrer les coudes avec le reste de l'équipe de travail.

Le télétravail en tant que nouvelle modalité d'organisation du travail semble intéressant à développer davantage et à réfléchir sur les solutions adéquates pour le rendre plus adépte à toutes les personnes en télétravail. Une des solutions semble être d'opter pour le télétravail hybride. Ainsi, les employeurs doivent s'inscrire davantage vers le télétravail après pandémie en le régularisant (statut plus formel, code de pratiques, etc.) puisque jusque là le télétravail était rendu obligé suite à la pandémie.

La limite principale afférente à ce travail de recherche consiste dans le fait d'avoir consulté des études hétérogènes en termes d'axes théoriques, de courants de pensée, de frontières

disciplinaires, qui renvoient à des pays et à des structures organisationnelles différentes. La seconde limite concerne l'absence de prise en compte de la différence du contexte national, culturel ou socio-économique, que ce soit pour les études avant ou durant la pandémie.

Une deuxième limite qu'il conviendrait d'adresser au niveau de ce travail est la non-prise en considération de la question du genre. Il sera intéressant d'approfondir le présent travail en considérant une segmentation selon le genre.

Vu que ce travail de maîtrise constitue une étape dans un processus de compréhension du télétravail et les différents rapports de la personne en télétravail avec le numérique, le domaine professionnel, la sphère familiale et personnelle, ainsi que la sphère sociale, les réflexions ci-dessus relatives aux limites me renvoient vers la suggestion de la prise en considération du contexte politique et culturel lors de la recension des études afin de détecter l'influence de cette dimension sur le rapport des personnes en télétravail avec les différents domaines de vie.

BIBLIOGRAPHIE

REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUE

A

Aberio, M. & D-G. Tremblay (2022), « COVID 19 : Quels effets sur le travail et l'emploi », *Revue Interventions économiques*, 66, 1-9. Consulté en ligne le 30 mai 2022 sur : <https://journals.openedition.org/interventionseconomiques/14725>

Alizadeh, T. (2012), « Teleworkers' characteristics in live/work communities: Lessons from the United States and Australia », *Journal of Urban Technology*, 19 (3): 63-84.

Allen, D-G., R-W. Renn & R-W. Griffeth (2003), "The impact of telecommuting design on social systems, self-regulation and role boundaries", *Research in Personnel and Human Resources Management*, 22, 125-163.

Alpiste, Penalba, F., T. Rojas-Rajs, P. Lorente, F. Iglesias, J. Fernandez & J. Monguet (2013), "A telepresence learning environment for opera singing: Distance lessons implementations over Internet", *Interactive Learning Environments*, 21 (5): 438-455

Anderson, Amanda J., Seth A. Kaplan & Ronald P. Vega (2015), "The Impact of Telework on Emotional Experience: When, and for Whom, Does Telework Improve Daily Affective Well-Being?", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24 (6): 882-897.

B

Bailey, D. E. & N. B. Kurland (2002), "A Review of Telework Research: Findings, New Directions, and Lessons for the Study of Modern Work", *Journal of Organizational Behavior*, 23 (4): 383-400.

Barni, M. (2003), « Manager une équipe à distance », *Les éditions d'Organisation.Paris (Fr)*, consulté sur Internet (<https://www.eyrolles.com/Entreprise/Livre/manager-une-equipe-a-distance-9782708128736/>), le 19 mars 2021.

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

Baruch, Y & N. Nicholson. (1997), "Home, Sweet Work: Requirements for effective Home Working", *Journal of General Management*, 23 (2): 15-30.

Beitone, A. & al. (dir.), (2018), *Économie, sociologie et histoire du monde contemporain*, 3e éd., Coll U. Armand Colin.

Bénoit, P. (1997), « L'expérience du télétravail à domicile: La modification de la perception des impacts de cette forme d'organisation du travail en fonction du pourcentage de temps télétravaillé et du sexe des télétravailleurs », *Maîtrise des sciences en Relations Industrielle*, Faculté des Arts et Sciences. 256 pages.

Bentley, T.A., S.T.T. Teo, L. McLeod, F. Tan, R. Bosua & M. Gloet (2016), “The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach”, *Applied Ergonomics*, 52, 207-215.

Biron, M., & M. van Veldhoven (2016), “When control becomes a liability rather than an asset: Comparing home and office days among part-time teleworkers”, *Journal of Organizational Behavior*, 37 (8): 1317-1337.

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

Bouvard, P. & P. Storhaye (2013), *Le travail à distance*, Paris, Dunod.

Brugière, A. & A. Jublin (2017), « Les transformations du travail à l'ère du numérique », Synthèse du programme Digiwork, Fing, en ligne : https://fing.org/wp-content/uploads/2019/10/Digiwork_Livrable_final.pdf.

C

Camps, E. (2008), « Sens du travail et rapports vie de travail / vie hors travail chez trois catégories de télétravailleurs et chez les travailleurs classiques », *Psychologie du travail et des organisations*, 14 (4): 77-92.

Caelen, J., (1992/1993), « L'interface des mondes réel et virtuel », actes de colloque, Montpellier.

Carré, D. & S. Craipeau (1996), « Entre délocalisation et mobilité : analyse des stratégies entrepreneuriales de télétravail », *Technologies de l'information et société*, 8 (4).

CNET France (2020), Comment Zoom a facilité la visioconférence pour tous en 2020, 31 décembre 2020, en ligne : <https://www.cnetfrance.fr/news/comment-zoom-a-facilite-la-visioconference-pour-tous-en-2020-39915493.htm>

Craipeau, S. (2010), « Télétravail: le travail fluide », *Quaderni*, 71, 107-120.

Craig-Bourdin, M. (2020), "Le télétravail, une expérience au goût doux-amer pour employeurs et employé", consulté en ligne le 6 mai 2021. sur: <https://www.cpacanada.ca/fr/nouvelles/travail/2020-05-04-teletravail-positif-ou-non>

Citton, Y. (2017), *Médiarchie*, Paris, Seuil.

Citton, Y. (2013), « Économie de l'attention et nouvelles exploitations numériques », *Multitudes*, 54 (3): 163-175.

Citton, Y. (2014), « entrevue avec Xerfi Canal sur la crise de l'attention : un enjeu stratégique », 08 septembre 2014. <https://www.youtube.com/watch?v=UGaxejtvH4>, durée du film 11.41 minute. Visité le 28 avril 2022.

CCIQ (2020), « Dévoilement des résultats du sondage sur l'avenir du télétravail », récupéré le 19 novembre 2020 sur: <https://cciquebec.ca/fr/actualites/communiqu%C3%A9-devoilement-des-resultats-du-sondage-sur-l-avenir-du-teletravail/319>.

Couturier, E. & J. Posca (2020), « Inégales dans la tourmente. Les impacts des crises sur les femmes », Montréal: IRIS. 72 pages. Consulté sur Internet le 30 mai 2022 : https://cdn.iris-recherche.qc.ca/uploads/publication/file/Femmes_et_crisis_WEB.pdf.

Clot C.H. (2022), « Repenser notre espace-temps : une clé pour la résilience en temps de pandémie et de télétravail », consulté en ligne le 6 mai 2021. sur: <https://www.revuegestion.ca/repenser-notre-espace-temps-une-cle-pour-la-resilience-en-temps-de-pandemie-et-de-teletravail>.

Codère, Y. (1997), *Le télétravail. Mode d'emploi pour l'entreprise et le salarié*, Montréal, Les Éditions Transcontinental inc.

Cooper, C.D., & N.B. Kurland (2002), "Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations", *Journal of Organizational Behavior*, 23 (4): 511–532.

Couture, A.J. & M. Routhier-Caron (2017), *Qui dit nouvelles technologies, dit nouvelle ère pour le droit du travail*, Barreau du Québec, Service de formation continue, Développements récents en droit du travail, vol 429, Montréal, Éditions Yvon Blais, 1.

D

Dahmani, A & E. Elakry. (2020), « La COVID 19 un accélérateur du Télétravail pour les Entreprises », *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, 3 (4): 329 -349.

De Gaulejac, V. (2011), *Travail, les raisons de la colère*, Paris, Seuil, Collection Économie Humaine, 335 p.

Devillers, M. (1997), « Le télétravail : dossier de synthèse documentaire », HAL open science, 1-31, consulté le 19 novembre 2022 sur : <file:///C:/Users/asus/Desktop/ecriture%20de%20memoire%20de%20master/ARTICLE%20AVANT%20PAND%C3%A9mie/teletravail%20DEVILLERS%20MARIE%202017.pdf>.

Di Martino, V. & L. Wirth (1990), « Le télétravail : un nouveau mode de travail et de vie », *Revue Internationale du Travail*, 129 (5): 585-611.

Dubé, L. (2009), « Survivre aux paradoxes de l'équipe virtuelle », *Gestion*, 34 (2) :75 -83.

Doufik, J., M. Ouhmou, I. Bouraoua, H. Laaraj, K. Mouhadi I. & Rammouz (2022), « Les accès psychotiques aigus liés la pandémie COVID-19 », *Annales médico psychologiques*, 180 (5):410-411.

E

Edwards, A., C. Edwards, P.R. Spence, C. Harris, & A. Gambino (2016), “Robots in the classroom: Differences in students' perceptions of credibility and learning between "teacher as robot" and "robot as teacher"”, *Computers in Human Behavior*, 2016 (65): 627-634.

Elmustapha, N. & D-G. Tremblay (2010), « L’incidence des pratiques de conciliation travail-famille dans les milieux canadiens : les milieux syndiqués sont-ils mieux pourvus et la situation s’améliore-t-elle ? », *Revue Interventions économiques*, 41-1.

Enel, L. (2016), « Vers une meilleure compréhension de la construction du collectif de travail en contexte de Télétravail : Le cas d'une agence de placement de personnel », Mémoire de Maîtrise, département en Communication, Université du Québec à Montréal.

F

Feldman, D-C & T-W. Gainey (1997), "Patterns of telecommuting and their consequences", *Human Resource Management Review*, 7 (4): 369-388.

Fenner, G. H., & Renn, R. W. (2010), "Technology-assisted supplemental work and work-to-family conflict: The role of instrumentality beliefs, organizational expectations and time management", *Human Relations*, 63 (1): 63-82.

Fernandez, V., C. Guillot. & L. Marraud (2014), « Télétravail et "travail à distance équipé" : quelles compétences, tactiques et pratiques professionnelles ? », *Revue française de gestion*, 238 (1): 101-118.

Fonner, K. L., & L.C. Stache (2012), "All in a day's work, at home: teleworkers' management of micro role transitions and the work-home boundary", *New Technology, Work and Employment*, 27 (3): 242-257.

G

Gálvez, A., M.J. Martínez & C. Pérez (2012), "Telework and work-life balance: Some dimensions for organisational change", *Journal of Workplace Rights*, 16 (3/4): 273-297.

Gajendran, R.S. & D. Harrison (2007), "The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences", *Journal of Applied Psychology*, 92 (6): 1524-1541.

Geffroy-Maronnet, B. (2006), « Impact des systèmes d'information sur l'organisation », dans J. Akoka et I. Comyn-Wattiau (dir.), *Encyclopédie de l'information et des systèmes d'information*, Paris Vuibert.

Golden, T.D., & R.S. Gajendran (2019), "Unpacking the role of a telecommuter's job in their performance: examining job complexity, problem solving, interdependence, and social support", *Journal of Business and Psychology*, 34 (1): 55-69.

Golden, T. D. & J. F. Veiga (2005), "The Impact of Extent of Telecommuting on Job Satisfaction: Resolving Inconsistent Findings", *Journal of Management*, 31 (2): 301-318.

Golden, T.D., J. F. Veiga & Z. Simsek (2006), “Telecommuting’s Differential Impact on Work-Family Conflict: Is There No Place Like Home?”, *Journal of Applied Psychology*, 91 (6): 1340-1350.

Golden, T.D. (2009), “Applying technology to work: Toward a better understanding of telework”, *Organization Management Journal*, 6 (4): 241-250.

Granjon, F. (2018), « Pour une critique des approches "média-techniques" Théorie-Écologie-Archéologie des médias, médiologie et question de la technique », 24 p. consulté en ligne le 13 avril 2022 sur : https://fabiengranjon.eu/wp-content/uploads/2018/12/Pour-une-critique-du-technomédiatisme-heideggerien_v3.pdf ,.

Greer, T. W., & S.C. Payne (2014), “Overcoming telework challenges: Outcomes of successful telework strategies”, *The Psychologist-Manager Journal*, 17 (2): 87-111.

H

Haicault, M. (1998), « Travail à distance et/ou Travail à domicile : le télétravail », Laboratoire d'économie et de sociologie du travail, 2-43.

Hartman, R.I., C.R. Stoner & R. Arora, R. (1992), “Developing successful organizational telecommuting arrangements: worker perceptions and managerial prescriptions”, *SAM Advanced Management Journal*, 35–42.

Hilbrecht, M., S.M. Shaw, L.C. Johnson & J. Andrey (2008), “I’m home for the kids: Contradictory implications for work-life balance of teleworking mothers”, *Gender, Work and Organization*, 15 (5): 454-476.

Hill, E.J., B.C. Miller, S.P. Weiner & J. Colihan, J. (1998), “Influences of the virtual office on aspects of work and work/life balance”, *Personnel Psychology*, 51 (3): 667-683.

Hill, E.J., A. Hawkins, M. Ferris & M. Weitzman (2001), “Finding an extra day a week: The positive influence of perceived job flexibility on work and family life balance”, *Family Relations*, 50 (1): 49-58.

Hislop, D., & C. Axtell (2007), “The neglect of spatial mobility in contemporary studies of work: The case of telework”, *New Technology, Work and Employment*, 22 (1): 34-51.

Homer, B. D., J.L. Plass, & L. Blake (2008), “The effects of video on cognitive load and social presence in multimedia-learning”, *Computers in Human Behavior*, 2008 (24): 786–797.

Hunton, J.E., & C.S. Norman (2010), “The impact of alternative telework arrangements on organizational commitment: Insights form a longitudinal field experiment”, *Journal of Information Systems*, 24 (1): 67-90.

I

ISQ, Produit intérieur brut par industrie au Québec, en ligne : <https://statistique.quebec.ca/fr/document/produit-interieur-brut-par-industrie- au-quebec> >.

Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) (2020), « Le télétravail en contexte de pandémie », récupéré de : <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/3040-teletravail-pandemie-covid19.pdf>.

K

Katz, J. E. & D. Halpern (2015), “Can virtual museums motivate students? Toward a constructivist learning approach”, *Journal of Science Education and Technology*, 2015 (24): 776-788.

Kramer, N. H. & B.M. Demaerschalk (2014), “A novel application of teleneurology: Robotic telepresence in supervision of neurology trainees”, *Telemedicine and e-health*, 20 (12): 1087-1092.

Kelliher, C., & D. Anderson (2010), “Doing more with less? Flexible working practices and the intensification of work”, *Human Relations*, 63 (1): 83-106.

L

Laflamme, A- M. & C.H. Brunelle. (2013), « Concilier la productivité de l'entreprise et la protection de la santé, de la sécurité et de la dignité du salarié : des solutions novatrices en France et au Québec », *Les cahiers de droit*, 54 (2/3) : 219 - 222.

Lasalle, M. (2022), « Après deux ans de pandémie, quel avenir pour le télétravail et le travail en mode hybride? » consulté en ligne le 13 mai 2022sur :

:<https://nouvelles.umontreal.ca/article/2022/05/27/apres-deux-ans-de-pandemie-quel-avenir-pour-le-teletravail-et-le-travail-en-mode-hybride/>

Lagand, S. (2020), « La naissance du télétravail la petite histoire » consulté en ligne le 6 mai 2021 sur sur : <https://www.facteurh.com/012017/stephanie-9>.

Lafon, C. (2020), « COVID 19 : petite histoire du télétravail » consulté le 14 novembre 2022 sur: <https://www.sudouest.fr/economie/emploi/COVID-19-petite-histoire-du-teletravail-1677495.php>.

Lasfargue, Y. & S. Fauconnier (2019), « Guide OBERGO du télétravail salarié : négocier et organiser le télétravail », Observation du télétravail, des conditions de travail et de l'Ergostressie, en ligne : <http://yves.lasfargue.pagesperso-orange.fr/Telecharge%202019/GuideOBERGO%20du%20teletravail.pdf> >

Lederlin, F. (2020), « Télétravail : un travail à distance du monde », *Études*, 11 (11): 35-45.

Lee, K. M. (2004), « Presence, explicated », *Communication Theory*, 2004 (14): 27-50.

Lemesle, R-M. & J-C. Marot (1994). *Le télétravail*, Coll. "Que sais-je?", n°2809, Paris Presses Universitaires de France.

Lemieux, K. (2021), « Les risques économiques du télétravail salarié au Québec », Mémoire de Maîtrise, département Droit, Université du Québec Montréal.

Le nouveau petit Robert (1994), Dictionnaire de la langue française. Réimpression et mise à jour mars 1994.

Lepage, G. (2020), « En chiffres : le télétravail plait au Québécois », *Le devoir, Société*, Récupéré de, <https://www.ledevoir.com/societe/585284/coronavirus-le-teletravail-plait-aux-quebecois-selon-un-sondage>

Lombard, M. & T. Ditton (1997), « At the heart of it all: the concept of presence », *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3 (2).

Lundberg, U., & P. Lindfors (2002), "Psychophysiological reactions to telework in female and male white-collar workers", *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (4): 354-364.

M

Martin, B.H., & R. MacDonnell (2012), "Is telework effective for organizations? A meta-analysis of empirical research on perceptions of telework and organizational outcomes", *Management Research Review*, 35 (7): 602-616.

Marty, M. (2022). « Philo Boulot : le télétravail, l'aliénation 2.0 ? », consulté le 7 novembre sur : <https://www.welcometothejungle.com/fr/articles/philo-boulot-teletravail-l-alienation-2-0>

Maruyama, T., P.G. Hopkinson & P.W. James (2009), "A multivariate analysis of work-life balance outcomes from a large-scale telework programme", *New Technology, Work and Employment*, 24 (1): 76-88.

McLuhan, M. (1968), "Pour comprendre les médias. Les prolongements technologiques de l'homme? ", Paris, Mame/Seuil.

McNaughton, D., T. Rackensperger, D. Dorn & N. Wilson (2014), "Home is at work and work is at home: Telework and individuals who use augmentative and alternative communication", *Work*, 48 (1): 117-126.

Médart, A-L. (2019), « L'archéologie des médias arrive en France - L'exemple de Friedrich Kittler », *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, 20 (1): 25-37.

Mehdi T. & R. Morissette, 2021, « Travail à domicile : productivité et préférences », *Statistique Canada*.

Mello, J.A. (2007), « Managing telework programs effectively », *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 19 (4): 247-261.

Menard, C., J. Moisan & S. Rochereau (2020), « Mieux encadrer le télétravail pour favoriser la mobilisation », *Revue Gestion HEC Montréal*, Ressources humaines, Récupéré de : <https://www.revuegestion.ca/mieux-encadrer-travail-pour-favoriser-mobilisation>

Messenger, J. C. (2017), "Working anytime, anywhere: The evolution of Telework and its effects on the world of work", *IUSLabor*, 3, 301-312.

Metzger, J-L. & O. Cléach (2004), « Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités », *Sociologie du travail*, 46 (4) : 433-450.

Meyer, B. (2015), "Learning through telepresence with iPads: placing schools in local/global communities", *Interactive Technology and Smart Education*, 12 (4): 270-284.

Mokhtarian, P.L., I. Salomon & S. Choo (2005), "Measuring the Measurable: Why can't we Agree on the Number of Telecommuters in the U.S.?", *Quality & Quantity*, 39: 423-452.

Montreuil, S. & I. Fournier (2001), « Perspective individuelle. Les aspects relatifs à la santé et la sécurité au travail », Montréal, Cefrio.

Montreuil, S., & K. Lippel, K. (2003), "Telework and occupational health: A Quebec empirical study and regulatory implications", *Safety Science*, 41(4): 339-358.

Moreau, M-A. & G. Trudeau (2017), « Le droit du travail face à la mondialisation », *Relations industrielles*, 53-1.

Morin, F. (2000), « Nouvelles technologies et la télésubordination du salarié", *Relations industrielles*, 55-4 :725-745.

N

Nilles, J. M. (1976), "Cities XI: Talk Is Cheaper: And so May Be Other Forms of Telecommuting, Weighed Against the Time, Energy, and Expense of Moving Oneself", Institute of Electrical and Electronics Engineers, 13-7, Spectrum 91.

Nilles, J. M. (1997), "Telework: Enabling Distributed Organizations", *Information Systems Management* 14-4: 7-14.

O

Olliver, D. (2019), *Manager le travail à distance et le télétravail, les bonnes pratiques des nouveaux modes de travail*, Gereso Edition (2^{ème} édition).

Ortar, N. (2009), « Entre choix de vie et gestion des contraintes : télétravailler à la Campagne », *Flux*, 78(4) : 49-57.

P

Pallant, A., C. McIntyre & A. Lynn Stephens (2016), “Transforming undergraduate research opportunities using telepresence”, *Journal of Geoscience Education*, 2016 (64): 138-146.

Parikka, J. (2012), *What is Media Archaeology?*, Polity, Cambridge / Malden, traduction en français par Christophe Degoutin, *Qu'est-ce que l'archéologie des médias?*, UGA Editions, Grenoble, 2017.

Pennequin, N. (2020), « L'irruption du Télétravail pendant la crise sanitaire liée à la pandémie de COVID 19 », *Les Cahiers S.M.T*, 37: 19-23.

Perin, C. (1998), “Work, space and time on the threshold of a new century”, in P.J. Jackson & J. Vander Wielen (dir.), *Teleworking: International Perspectives*, Routledge: London and New York: 40-55.

Petit, M., G. Lameul & J. Taschereau (2020), « La téléprésence en formation. Médiations et médiatisations », (3), 7-20. Récupéré en ligne : <https://doi.org/10.52358/mm.vi3.112>

Popuri, Y.D., & C. Bhat (2003), “On modeling choice and frequency of home-based telecommuting”, *Transportation Research*, 1858 (1): 55–60.

Politique du télétravail (1999), consulté en ligne le 19 novembre 2022 sur : <http://docplayer.fr/151082384-Politique-de-teletravail.html>.

PWC, Sondage 2021 auprès des employés de bureau au Canada." Le paradoxe de la productivité : est-il possible d'atteindre l'excellence dans le nouveau monde du travail?" consulté en ligne le 13 Mai 2022 sur : https://www.pwc.com/ca/fr/today-s-issues/upskilling/surveys/office-workers-survey-2021-canadian-outlook.html?WT.mc_id=CT3-PL57-DM1-TR4-LS40-ND30-TTA1-CN_CA22WOTF-GOASTD&gclid=Cj0KCQjwhqaVBhCxAARIsAHK1tiMnVNc2uHCrlfzrBjg2frzfpBP91Fut0LIrGIqHIDioqaU75aCA4nmcaAjoREALw_wcB&gclsrc=aw.ds

Q

Quéau, P. (1993), *Virtuel, Vertus et Vertiges*, Champ Vallon Editions.

R

Rassat, P. (2012), *Aménager votre territoire avec le télétravail*, Bresson, Les Deux-ponts.

Remesal, A. & R. Colomina (2013), "Social presence and online collaborative small group work: A socioconstructivist account", *Computers and Education*, 2013 (60): 357-367.

Rice, R.E. (1993), "Media appropriateness: using social presence theory to compare traditional and new organization media", *Human Communication Research*, 19 (4): 451-484.

Rey, C., & F. Sitnikoff (2006), "Télétravail à domicile et nouveaux rapports au travail », *Interventions économiques*, 34, <http://interventionseconomiques.revues.org/697> (récupéré le 12 mai 2022).

Rocords, H. A. & R.E. Pitt (2003), "Teaching digital multimedia as a component of business education", *Journal of Information Systems Education*, 14-1: 31- 40.

Rosa, H. (2012), *Aliénation et accélération : vers une théorie critique de la modernité tardive*. Paris, Editions La Découverte, trad. de *Alienation and Acceleration: Towards a Critical Theory of Late-Modern Temporality*. Malmö, NSU Press.

Rosa, H. & J.Vettraino (2016), "La logique d'accélération s'empare de notre esprit et de notre corps", *Revue Projet*, 6(355) : 6-16.

Roy, G. (1995). « Télétravail : Concepts et application. Emplois au gouvernement du Québec », Comité consultatif de la gestion du personnel au gouvernement du Québec, Secrétariat du CCGP, Octobre 1995.

S

Saba, T. & G. Cachat -Rosset (2020), « COVID 19 et télétravail : un remède universel ou une solution ponctuelle. Québec et comparaison internationale », *Université de Montréal*, 1-37.

Saba, T., G. Cachat-Rosset, K. Carillo, A. Klarsfeld & J. Marsan (2020), « Enquête “COVID 19 et le télétravail : un remède universel ou une solution ponctuelle », Université de Montréal, Certificat d'éthique CERSES 20-049-D2, avril 2020.

Salomao, A. C. B. (2015), “Teletandem and telepresence: rethinking the cultural component in language teaching and language teacher education”, *D.E.L.T.A.*, 31 (3): 781-800.

Sardeshmukh, S.R., D. Sharma & T. Golden (2012), “Impact of telework on exhaustion and job engagement: A job demands and job resources model”, *New Technology, Work and Employment*, 27 (3): 193-207.

Sarthou-Lajus, N. (2020), « En “télétravail” ou en “présentiel”? », *Études*, 11 (11) : 5-6

Silva, F. & A. Ben Ali (2010), « Émergence du travail collaboratif : nouvelles formes d'organisation du travail », *Management & Avenir*, 6-26 :340.

Savary, A. (2006), « Contribution à l'analyse du changement de la qualité de vie des télétravailleurs à domicile et en particulier de l'influence des techniques de dépannage à distance », Mémoire de maîtrise, département Informatique de Gestion, Université du Québec Montréal.

Scaillerez, A. & D-G. Tremblay (2014), « Numérique, télétravail, développement des territoires ruraux. Analyse et résultats des politiques publiques québécoises », *Économie et Solidarités* 44 (1-2) : 103-121.

Scaillerez, A. & D-G. Tremblay (2016), « Le télétravail comme nouveau mode de régulation de la flexibilisation et de l'organisation du travail : analyse et impact du cadre légal européen et nord-américain », *Revue de l'organisation responsable*, 11-1 : 21-31.

Schulze, H. & J. Weichbrodt (2013), “Work Anywhere”, Swisscom, en ligne: https://irf.fhnw.ch/bitstream/handle/11654/4994/WorkAnywhere_Ergebnisbroschuere_fr.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Scouarnec, A. (2020), « Crise sanitaire et transformation du travail : les conséquences pour les équipes RH », *Management & Avenir*, 6 (6) : 9-11

Sewell, G. & L. Taskin (2015), “Out of Sight, Out of Mind in a New World of Work? Autonomy, Control, and Spatiotemporal Scaling in Telework”, *Organization Studies*, 36(11): 1507-1529

Shin, B., O.R.L. Sheng & K. Higa (2000), “Telework: Existing research and future directions”, *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 10(2): 85-101.

Simard, E. (2020), « Un gang de tu - seuls : télétravail et dystopie pandémique » *Revue - ouvrage.org/teletravail - dystopie*, 1- 17.

Smith, D. & N. Louwagie, (2017), “Delivering advanced technical education using online, immersive classroom technology”, *Community College Journal of Research and Practice*, 41(6): 359-362.

Solís, M. (2017), “Moderators of telework effects on the work-family conflict and on worker performance”, *European Journal of Management and Business Economics*, 26(1): 21-34.

Sondage Leger (2020) : « Dévoilement des résultats du sondage sur l'avenir du télétravail », consulté en ligne le 5 Mai 2020 sur : <https://cci Quebec.ca/fr/actualites/communiquette/devoilement-des-resultats-du-sondage-sur-l-avenir-du-teletravail/319>

Statistique Canada, « Le travail à domicile : Une mise à jour », par Martin Turcotte, n°11-008-X, Ottawa, Statistique Canada, 2010, en ligne : <www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2011001/article/11366-fra.pdf>.

Statistique Canada (2022), Taux de chômage, taux d'activité et taux d'emploi selon le sexe, données annuelles, Récupéré de :

<https://www150.statcan.gc.ca/t1/tb11/fr/tv.action?pid=1410032702>

Statistique Canada, « Faire tourner l'économie à distance : le potentiel du travail à domicile », par Zechuan Deng, René Morissette et Derek Messacar, no 45280001, Ottawa, Statistique Canada, 28 mai 2020, en ligne : < [Faire tourner l'économie à distance : potentiel du travail à domicile pendant et après la COVID-19 \(statcan.gc.ca\)](#)>.

Statistique Canada, « Enquête canadienne sur la situation des entreprises : les répercussions de la COVID-19 sur les entreprises du Canada », n°11-001-X, Ottawa, Statistique Canada, 13

octobre 2020, ligne : < <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/200714/dq200714a-fra.htm> >.

Statistique Canada (2020), « Série d'enquêtes sur les perspectives canadiennes 1 : Répercussions de la COVID-19 sur la sécurité d'emploi et les finances personnelles », 2020. Le Quotidien. Produit no 11-001-X au catalogue de Statistique Canada. Ottawa : Statistique Canada.

Statistique Canada (2020), « Faire tourner l'économie à distance : le potentiel du travail à domicile pendant et après la COVID-19 », 28 mai 2020, Récupéré de : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2020001/article/00026-fra.htm>

Statistique Canada (2018). « Enquête sociale générale de 2016 ». Ottawa : Statistique Canada.

Steuer, J. (1992), "Defining virtual reality: dimensions determining telepresence", *Journal of Communication*, 42 (4): 73-93.

St-Onge, S., V-Y. Haines & H. Sevin (2000), « L'influence de l'appui du supérieur hiérarchique, des collègues et des dirigeants d'entreprise sur le succès du télétravail », *Relations Industrielles*, 55, 3: 414 - 450.

Suh, A., & Lee, J. (2017), "Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction", *Internet Research*, 27 (1): 140–159.

T

Tanguay, G.A. & U. Lachapelle (2018), « Impacts potentiels du télétravail sur les comportements en transport, la santé et les heures travaillées au Québec », Cirano, Rapport de projet, en ligne : <https://cirano.qc.ca/files/publications/2018RP-05.pdf>

Taskin, L et D-G. Tremblay (2010), "Comment gérer des travailleurs", *Gestion*, 35, 1: 88-96.

Taskin, L. & F.M. Bridoux (2010), "Telework: A challenge to knowledge transfer in organizations", *International Journal of Human Resource Management*, 21(13): 2503-2520.

Taskin, L. & P. Edwards (2007), “The possibilities and limits of telework in a bureaucratic environment: Lessons from the public sector”, *New technology, Work and Employment*, 22(3): 195-207.

Taskin, L. (2006), « Télétravail : Les enjeux de la déspatialisation pour le management humain », *Revue Interventions économiques*, 34, 2: 73-94.

Taskin, L. & V. Devos (2005), “Paradoxes from the individualization of human resource management: The case of telework”, *Journal of Business Ethics*, 62 (1): 13-24.

Taskin, L & P. Vendramin (2004), *Le télétravail, une vague silencieuse : Enjeux socio-économiques d'une nouvelle flexibilité*, Louvain-la-Neuve, Presses Universitaires de Louvain.

Taskin, L. (2003), « Télétravail, les mythes d'une success story : entre autonomie et contrôle », *Gestion 2000*, 2(3) : 113-125.

Tietze, S. & G. Musson (2005), “Recasting the home-work relationship: A case of mutual adjustment?”, *Organization Studies*, 26 (9): 1331-1352.

Thomsin, L. & D-G. Tremblay (2006), « Le mobile working : De nouvelles perspectives sur les lieux et les formes du télétravail », *Revue Interventions économiques* [En ligne], 34.

Thomsin, L. (2003), « Le télétravail, une réponse à la demande de mobilité spatio-temporelle dans la gestion du quotidien des populations actives et leurs familles », *Revue Interventions économiques*, 31: 1-19.

Tremblay D-G. (2020), « Le télétravail : quels enjeux et avantages, notamment en cette période de pandémie? », consulté en ligne le 13 avril 2022. sur : <https://crises.uqam.ca/actualites/le-teletravail-quels-enjeux-et-avantages-notamment-en-cette-periode-de-pandemie/>

Tremblay, D-G. & S. Mathieu (2020), « Concilier emploi et famille en temps de pandémie : les résultats d'une recherche au Québec », *Les politiques sociales*, Bruxelles, 3-2020.

Tremblay, D-G. (2020), « L'avenir du télétravail en contexte de post-pandémie » consulté en ligne sur : <https://ordre.rha.org/ressources/science-rh/articles/2020/11/avenir-du-teletravail-en-contexte-post-pandemie?source=1c52bb9dc57e48788498f5d1deafcd3f>.

Tremblay D-G & G. Demers G. (2020), « Le télétravail: Enjeux et Défis », Guide d'information et d'implantation, consulté en ligne le 6 mai 2021 sur : https://teletravail.telug.ca/telugDownload.php?file=2020/09/Teletravail_document_base.pdf

Tremblay, D - G., entrevue avec Anne-Marie Dussault pour l'émission 24-60 sur les enjeux de conciliation et de télétravail pour les femmes en contexte de pandémie, jeudi 22 mai, 2020a. <https://ici.radio-Canada.ca/tele/24-60/site/segments/entrevue/174878/COVID-19-coronavirus-teletravail-femme>

Tremblay, D.-G. (2020a), *Le télétravail : Quels enjeux et avantages, notamment en cette période de pandémie?* Note de recherche, Télug-ARUC, 6 pages. [Le télétravail et le cotravail \(coworking\): enjeux socioterritoriaux dans la foulée de la pandémie de COVID-19 \[PDF\]](#)

Tremblay, D-G. (avec la collaboration de Liette D'Amours) (2016), « Conciliation travail-famille, encore et toujours un défi », *Gestion*.

Tremblay, D-G & N. Elmustapha. (2010), « Le télétravail : qui le pratique et pourquoi ? », *Gestion*, numéro spécial sur le télétravail, 35-1: 108-116.

Tremblay, D-G., R. Paquet & N. Elmustapha (2007), « Le télétravail : son évolution et les motifs d'exercice », *Regards sur le travail*, 3-3 : 31.

Tremblay, D-G., C. Chevrier et M. Di Loreto (2007), « Le télétravail comme nouvelle forme d'organisation du travail », Chaire Bell en technologies et organisation du travail, Rapport de recherche, en ligne : https://www.telug.ca/chairebell/pdf/NR_CB_2007_07FR.pdf

Tremblay, D-G., N. Elmustapha & R. Paquet (2007), « Temps de travail et organisation du travail : une source de stress et de difficultés de conciliation emploi-famille? », *PISTES : Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* 9-1.

Tremblay, D.G., C. Chevrier & M Di Loreto. (2006), « Le télétravail à domicile : Meilleure conciliation emploi-famille ou source d'envahissement de la vie privée? », *Revue Interventions économiques*, 34: 1-26.

Tremblay, D-G. (2006), « Télétravail », dans J. Akoka et I. Comyn-Wattiau (dir.), *Encyclopédie de l'information et des systèmes d'information*, Paris Vuibert.

Tremblay, D-G., R. Paquet & N. E. Elmustapha (2006), “Telework: A Way to Balance Work and Family or an Increase in Work-Family Conflict?”, *Canadian Journal of Communication*, 31-3 : 715.

Tremblay, D-G., (2002), “Balancing WORK and Family with Telework? Organizational Issues and Challenges for Women and Managers”, *Women in Management*, 17, 3/4: 157-170.

Tremblay, D-G. (avec la collaboration d’Irène Le Bot) (2001), *Le télétravail : articuler qualité de vie et performance*, Montréal, Cefrio, 2001.

Tremblay, D-G. (2001), « Le télétravail : définition et enjeux », dans L. D’Amours (dir.), *Télétravail : concilier performance et qualité de vie*, Montréal, Quentin, 2001, 23.

Tremblay, D-G. (2001), « Le télétravail : situation au Québec et ailleurs », dans L. D’Amours, (dir.), *Télétravail : concilier performance et qualité de vie*, Montréal, Quentin, 2001, 33.

Troup, C., & J. Rose (2012), “Working from home: Do formal or informal telework arrangements provide better work-family outcomes?”, *Community, Work & Family*, 15(4): 471-486.

Truchon, A., (2021), « L’influence Du COVID 19 sur l’appréciation du télétravail par les travailleurs » Maîtrise d’administration des affaires, Université du Québec En Outaouais.

V

Vayre, E., & A. Pignault, A. (2014), “A systemic approach to interpersonal relationships and activities among French teleworkers”, *New Technology, Work and Employment*, 29 (2): 177-192.

Vayre, E. (2019), « Les incidences du télétravail sur le travailleur dans les domaines professionnel, familial et social », *Le travail humain*, 82 (1) : 1-39.

Vacherand-Revel, J., M. Ianeva, J. Guibourdenche, & J-F. Carlotti (2016), « Les pratiques du télétravail pendulaire de cadres : reconfiguration des écosystèmes relationnels et d’activités », *Psychologie du travail et des organisations*, 22(1) : 54-73.

Vega, R. P., A. J. Anderson & S. A. Kaplan (2015), “A Within-Person Examination of the Effects of Telework”, *Journal of Business and Psychology*, 30(2): 313-323

Vendramin, P. & G. Valenduc (2000), *L'avenir du travail dans la société de l'information : enjeux individuels et collectifs*, Paris, L'Harmattan.

Vendramin, P. (2007), « Temps, rythmes de travail et conciliation des temps sociaux », Namur, Fondation Travail-Université ASBL, en ligne : https://dial.uclouvain.be/downloader/downloader.php?pid=boreal:129432&datastream=PDF_01

Vendramin, P. & G. Valenduc (avec la collaboration de la Confédération des Syndicats Chrétiens) (2016), « Le travail virtuel : Nouvelles formes de travail et d'emploi dans l'économie digitale », Namur, Fondation Travail-Université, en ligne: http://www.ftu-namur.org/fichiers/CSC_Travail_virtuel.pdf

Vennes, J-F (2022), « De la friture sur la ligne dans les vidéoconférence », consulté en ligne le 6 mai 2021 sur : <https://www.revuegestion.ca/de-la-friture-sur-la-ligne-dans-les-videoconferences> .

Villame, T. (2022), « Télétravail au féminin : quels enjeux sur l'avenir du travail des femmes ? », consulté en ligne le 13 mai 2022 sur : <https://france.attac.org/nos-publications/les-possibles/numero-30-hiver-2021/dossier-le-travail-en-temps-de-crisis/article/teletravail-au-feminin-quels-enjeux-sur-l-avenir-du-travail-des-femmes-8162>

W

Walrave, M. (2010), « Comment introduire le télétravail ? », *Gestion*, 35,1: 76 - 87.

Wiener, N. (1950), *The Human use of human beings ; cybernetics and society*, Boston, Houghton Mifflin.

Wilton, R. D., A. Páez, D.M. Scott (2011), “Why do you care what other people think? A qualitative investigation of social influence and telecommuting”, *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 45(4): 269-282.

Z

Zairi, A., (2006), « Les outils de communication synchrones et asynchrones complémentaires ou concurrentielles ? », Actes de communication du colloque euro-méditerranéen et africain d'approfondissement sur la formation à distance, 3^{ème} édition Sousse.

Zhang, D. & L. Zhou (2003), "Enhancing E-learning with Interactive Multimedia", *Information Resources Management Journal*, 16-4: 1-14.

ANNEXES

LISTE DES ABREVIATIONS

OMC

Organisation Mondiale du Commerce

Advanced Research Projects Agency Network

ARPANET

Association Nationale pour le Développement du Télétravail

ANDT

CCGP

Comité Consultatif de la Gestion du Personnel

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. Différentes formes de télétravail

.....

Tableau 2. Synthèse des rapports du télétravailleur et de la télétravailleuse avec le domaine professionnel

.....

Tableau 3. Synthèse des rapports du télétravailleur et de la télétravailleuse (positif, négatif ou nuancé) avec la sphère familiale, la sphère privée et la sphère sociale