

## Le télétravail, une réponse à la demande de mobilités spatio-temporelle dans la gestion du quotidien des populations actives et de leurs familles

*Teleworking, a Response to the Demand for Spatio-Temporal Mobility in the Management of the Daily Lives of Working Populations and Their Families*

Laurence Thomsin

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/932>

DOI : 10.4000/interventionseconomiques.932

ISBN : 1710-7377

ISSN : 1710-7377

### Éditeur

Association d'Économie Politique

### Référence électronique

Laurence Thomsin, « Le télétravail, une réponse à la demande de mobilités spatio-temporelle dans la gestion du quotidien des populations actives et de leurs familles », *Revue Interventions économiques* [En ligne], 31 | 2003, mis en ligne le 01 juin 2003, consulté le 29 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/932> ; DOI : 10.4000/interventionseconomiques.932

---

Ce document a été généré automatiquement le 29 mai 2019.



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

---

# Le télétravail, une réponse à la demande de mobilités spatio-temporelle dans la gestion du quotidien des populations actives et de leurs familles

*Teleworking, a Response to the Demand for Spatio-Temporal Mobility in the Management of the Daily Lives of Working Populations and Their Families*

Laurence Thomsin

---

## Introduction

- 1 De l'ensemble des propos recueillis auprès d'une population qui s'est aujourd'hui complètement habituée au télétravail, il se dégage une sensibilité très aiguë à l'égard des temps perdus dans les déplacements professionnels. Ces propos, et exprimés ici en italique, sont ceux de 388 télétravailleurs de la société informatique IBM-Belgique<sup>1</sup> ayant répondu sur une base volontaire avec un taux de participation de 51.2 % à une enquête électronique.
- 2 C'est moins la distance des trajets qui est ici remise en cause que le temps nécessaire pour accomplir ce type de déplacement. Des déplacements de travail qui, au fil du temps, s'effectuent de plus en plus dans des plages horaires impraticables et qui, en raison de l'expérience acquise aujourd'hui du télétravail, apparaissent à ces nouvelles populations actives comme partiellement inutiles.
- 3 Tant les hommes que les femmes télétravailleurs insistent sur le fait que le temps passé dans les embouteillages est synonyme d'une perte d'un temps utile. Il correspond à un temps de travail totalement perdu. Il est aussi vécu comme un stress renforcé par un trafic de plus en plus insécurisant.

- 4 Cette nécessité de pouvoir décaler ces moments de déplacements professionnels dans la journée est devenue une demande et il n'est pas surprenant d'avoir découvert que les diverses formes de télétravail proposées participent à résoudre ce problème récurrent de la congestion du trafic aux différentes heures de pointe de la journée de travail. De nombreux télétravailleurs précisent que *démarrer tôt leur activité professionnelle* à la maison ou dans un autre siège d'activité de leur société *proche du domicile* ou à *l'écart des bouchons* est particulièrement *efficace*. *Ce n'est qu'après quelques heures de travail*, qu'ils entament alors, si nécessaire, *leur premier déplacement professionnel*. Cette démarche prend également cours, par le biais du télétravail, dans un autre siège ou à domicile, en cours de journée pour éviter le passage dans les cœurs des grandes agglomérations ou en début de soirée pour ne pas subir les embouteillages au retour des heures de bureau.
- 5 D'autres demandes, qui n'ont pas un rapport avec les contraintes de congestion du trafic, sont elles aussi peu à peu formulées par ces télétravailleurs interpellés par les réelles potentialités de ce nouveau mode d'organisation du travail. Ces nouvelles demandes touchent à l'élargissement d'autres formes de flexibilité que peuvent offrir ces formes de travail à distance. Il s'agit entre autres, quel que soit le profil des télétravailleurs, de pouvoir télétravailler *tard en soirée* ou *durant les week-ends*, voire encore *d'être tout de suite au travail sans déplacement* lorsqu'on dispose d'un bureau à domicile. Pour ceux qui télétravaillent en clientèle plus particulièrement, il s'agit *d'éviter au retour du client des déplacements professionnels vers le siège d'activité de la société* afin *d'être vite chez soi après la journée de travail*. Pour d'autres encore, le télétravail, même pratiqué faiblement à domicile, donne la possibilité de faire des *courses pendant le midi* ou du moins durant les *heures d'ouverture des magasins*, de *prendre des repas* et des *pauses quand ils le veulent* ou *d'être tout simplement plus disponible pour leur famille* et ce d'autant plus qu'ils télétravaillent longuement à domicile au cours de la semaine de travail. C'est la combinaison possible entre toutes ces *tâches professionnelles et leurs autres activités privées* qui serait le plus souvent aujourd'hui recherchée par ces populations actives.
- 6 Ainsi, au-delà d'une remise en cause de certaines formes contraignantes de déplacements professionnels, que nous décrirons plus avant, le télétravailleur viserait, au stade présent de son expérience, à remettre également en question la chronologie de sa journée. Après avoir découvert le champ des possibilités en matière de flexibilité spatiale entre ses divers lieux potentiels de télétravail, il s'agirait pour le télétravailleur de se donner aussi les moyens de se soustraire quelque peu du compartimentage traditionnel de son temps entre temps de travail et temps hors travail. Le télétravailleur serait effectivement aujourd'hui demandeur d'une gestion plus autonome de son temps de travail pour disposer de plages de temps libéré dans sa semaine ou dans sa journée de travail lorsque cela s'avère être nécessaire ou simplement préférable pour lui et ses proches. Il semble se dégager des avis recueillis auprès de cette population cible une demande en faveur d'un étalement des temps d'occupation visant à faciliter l'interpénétration de ces temps sociaux entre eux. Cette étude illustre concrètement le propos de nombreux auteurs comme Pronovost *et al.* (1993), Aznar (1998), Tremblay et Villeneuve (2001), etc.
- 7 Cette apparente souplesse dans une gestion combinée des lieux de travail et des temps de travail introduite par le télétravail pose néanmoins la question du caractère effectif de la suppression d'un certain nombre de déplacements professionnels comme les navettes. Elle interpelle ensuite sur les formes alternatives de déplacements professionnels résultant de ces nouveaux modes d'organisation du travail. En effet, selon la fonction exercée au sein de l'entreprise, les déplacements des télétravailleurs entre leurs divers

lieux de travail existent toujours. Ils diffèrent cependant. Ils diffèrent tout d'abord en raison du nombre de lieux de travail au sens strict auxquels les personnes doivent se rendre obligatoirement pour accomplir certaines missions ou, encore, qu'ils mettent de leur propre initiative à leur disposition. Ils diffèrent aussi en raison du nombre d'heures prestées en ces divers endroits et de la fréquence de renouvellement entre ces lieux de travail. Si le télétravail symbolise un temps gagné sur les déplacements professionnels, il ne les a pas pour autant fait disparaître.

- 8 Par ailleurs, la possibilité offerte aux télétravailleurs de supprimer des déplacements professionnels inutiles, de rentrer plus tôt chez eux après la journée de travail, de travailler en dehors des heures de bureau, de commencer plus tard leur journée de travail au bureau traditionnel ou encore d'être plus souvent à la maison, attire l'attention sur les nouvelles caractéristiques des déplacements non professionnels réalisés en cours de semaine. Le fait de travailler en journée chez soi pourrait-il impliquer le report de certaines activités en journée ou le report, voire la « ré-émergence », d'autres activités en soirée ?
- 9 En somme, le télétravail et les NTIC modifient-ils le rapport à l'espace des télétravailleurs et, en conséquence, modifient-ils également leurs pratiques professionnelles et familiales de mobilité spatiale ?
- 10 Pour répondre, au moins partiellement, à ces questions, nous avons cherché à isoler un certain nombre de nouvelles relations à l'espace qui seraient éventuellement entretenues par ces travailleurs d'un nouveau genre, tant au moment de leur activité professionnelle qu'aux autres moments de leur vie quotidienne. Il s'agit ici d'envisager tout d'abord l'aptitude des télétravailleurs à l'égard des nouvelles formes de mobilités professionnelles auxquelles ils sont soumis, pour ensuite découvrir leur capacité d'innovation à l'égard de nouvelles formes de pérégrinations rythmant les activités en cours de journée, les effets induits des nouvelles formes de travail sur l'emploi du temps hors travail et enfin, l'organisation subséquente des déplacements familiaux.

## Les formes de télétravail

- 11 La pratique du télétravail plutôt que le télétravail lui-même revêt plusieurs formes. En effet, toutes les formes de télétravail ne définissent pas nécessairement un profil propre de télétravailleur et ce n'est pas un seul mais plusieurs profils de télétravailleurs qui sont parfois associés, à certaines d'entre elles.
- 12 Le **télétravail à domicile**<sup>2</sup> et le **télétravail au bureau des clients**<sup>3</sup> sont les deux modèles principaux de télétravail. Ces deux formes d'organisation se caractérisent par le fait que le travail est réalisé par liens électroniques en dehors des lieux traditionnels d'exécution créés par l'employeur. La viabilité de ces lieux comme lieux de travail alternatifs est toutefois conditionnée par la disponibilité sur place des ressources nécessaires à la réalisation du travail dans les meilleures conditions possibles.
- 13 En raison, d'une part, d'impératifs liés à la fonction professionnelle et aux souhaits tant de la société-mère que de la clientèle et, d'autre part, de la qualité d'aménagement d'un bureau de travail à domicile, de premiers profils de télétravailleurs se caractérisent en fonction de pourcentages différenciés du temps de travail total hebdomadaire consacrés à l'une ou l'autre de ces deux principales formes de télétravail (Fig 1).

- 14 Cependant, il serait erroné de vouloir absolument opposer ces profils de télétravailleurs entre eux. Sur base d'un mode principal de télétravail couramment pratiqué, les télétravailleurs articulent le plus souvent leur journée ou leur semaine de travail en rapport à la pratique complémentaire d'autres formes de télétravail.
- 15 Ainsi le télétravail se pratique non seulement sous plusieurs formes, mais plus encore selon des formes combinées de pratiques de télétravail au départ desquelles se caractérisent de nouveaux profils de télétravailleurs. Les deux modèles principaux de télétravail (le télétravail à domicile et le télétravail en clientèle) peuvent être utilisés de manière complémentaire, mais aussi isolément ou ensemble, ou encore en association avec d'autres pratiques de télétravail. Nous pensons avant tout au **télétravail dans un autre siège d'activité**<sup>4</sup> que celui de la société-mère qui se différencie des deux modèles principaux dans la mesure où ce n'est plus l'individu qui est détaché de son lieu de travail traditionnel, mais une partie des fonctions de la société qui est délocalisée (Fig 1).
- 16 Au quotidien, un certain nombre d'objectifs professionnels façonnent l'usage d'une ou de plusieurs formes de télétravail selon des moments déterminés. C'est le cas lors de relations en face à face avec la clientèle, lors de réunions hebdomadaires avec le *manager* de l'équipe, lors de rencontres avec des collègues, ou encore à l'occasion d'une tâche demandant de la concentration. Cependant en dehors de tous ces temps réservés à une mission, en un lieu précis, selon des modalités d'organisation déterminées, la marge résiduelle de temps professionnel laissée à l'initiative personnelle du télétravailleur conduit un grand nombre d'entre eux à s'approprier la forme de télétravail la mieux adaptée à leurs exigences, aux missions poursuivies ainsi qu'aux sollicitations émanant de leur vie privée et de leur entourage.
- 17 Il ressort de cette observation quotidienne du télétravail de populations hautement qualifiées, qu'il s'agit bien d'une valorisation de la forme mobile ou multilocalisée de télétravail, forme que les télétravailleurs eux-mêmes cherchent à pratiquer et souhaitent par ailleurs généraliser en terme de temps de travail total hebdomadaire. Chaque forme ou pratique de télétravail offre aux télétravailleurs des avantages spécifiques. Toutes ces formes et pratiques exercées dans leur diversité cumulent des avantages d'autant plus nombreux que leur complémentarité d'usage permet de réduire les désavantages liés à chacune d'elles. Bien entendu, de nombreux points de vue différents s'expriment à ce propos, parmi lesquels des éléments subjectifs, qui pour un même profil de télétravailleurs, conduisent à la mise en place de combinaisons différentes de formes de télétravail pratiquées dans la journée ou la semaine de travail.

Figure 1 – Participation aux diverses formes de télétravail

	Télétravail à domicile (%)	Télétravail en clientèle (%)	Télétravail dans un autre siège (%)
Ne télétravaille jamais sous cette forme	3,4	25,5	24,5
< 10 %	39,1	22,3	34,8
10-20 %	27,7	11,7	20,1
20-30 %	18,9	11,7	7,2
30-40 %	5,2	7,3	4,1

40-50 %	2,6	5,7	4,1
> 50 %	3,1	15,8	5,2

Source : enquête Ulg-IBM, 2001

## Les effets induits du télétravail à domicile sur la mobilité professionnelle et familiale

- 18 La présence d'un bureau à la maison permet, tant pour les hommes que pour les femmes pratiquant cette forme de télétravail moins de 10 % de leur temps de travail total hebdomadaire ou plus de 50 %, de jouer efficacement sur une ancienne contrainte journalière. Cet ancien handicap quotidien est d'ordre spatial et concerne la navette entre le domicile et le lieu de travail traditionnel. La possibilité de différer ce déplacement dans la journée de travail, tant dans le sens de l'aller que du retour, libère pour tous les profils de télétravailleurs pratiquant le télétravail à domicile un capital de temps considérable. Il diminue la durée effectivement consacrée à ce type de déplacement professionnel, durée qui, au cours du temps n'a cessé de s'allonger en raison de l'intensification générale du trafic. Il supprime par la même occasion le stress lié à la circulation et aux problèmes de stationnement. On tend à considérer comme un temps de travail précieux le temps inutilement perdu dans des durées de déplacements de plus en plus longues pour des distances parcourues qui restent quant à elles équivalentes. Pour ces télétravailleurs, qui ont aujourd'hui l'expérience de cette nouvelle forme d'organisation du travail, il s'agit plus encore d'un temps durant lequel l'aptitude au travail est particulièrement optimale. *In fine*, cette perte de temps est de moins en moins bien supportée par ces personnes actives qui la considèrent comme très préjudiciable à la qualité de vie.
- 19 Ainsi, une pratique, même fragmentaire, du télétravail à domicile (moins de 10 % du temps de travail total hebdomadaire) est considérée par les télétravailleurs qui n'exercent pas d'autres formes principales de télétravail au-delà de 20 % de leur temps de travail total hebdomadaire comme déjà suffisante pour éviter chaque semaine la contrainte des embouteillages. Pour ces populations actives qui pratiquaient jusqu'alors de manière presque journalière un déplacement en direction de leur siège principal à heure fixe, il s'agit d'être soulagé de la répétition de ces déplacements par la suppression de leur régularité en termes de répétition au cours de la semaine ou en termes d'heures consacrées à cette navette.
- 20 Cette pratique, même épisodique, du télétravail à domicile offre entre autres aux télétravailleurs la possibilité s'ils le veulent de développer chez eux une relation plus permanente avec leur activité professionnelle, une sorte de continuité de leur temps de travail, *en consultant leur e-mail* notamment. Elle leur donne aussi et surtout la possibilité de combler une attente observée chez l'ensemble de tous les profils de télétravailleurs, à savoir d'être sûr de pouvoir travailler quelques heures par semaine avec *une bonne concentration* afin de *faire avancer efficacement le travail en cours*, de *régler un problème difficile* et, plus fréquemment encore de *passer à la rédaction d'un document* ou à *la lecture d'une publication*. De manière plus pragmatique, ce faible pourcentage de travail mené au domicile permet aussi d'assumer plus facilement d'autres obligations familiales et domestiques de la vie quotidienne particulièrement contraignantes en termes d'horaires

comme celle *d'être là en journée à la maison pour un entretien ou une réparation ou d'accompagner son enfant dans une maladie ou lors d'un congé.*

- 21 En consacrant entre 10 et 20 % de son temps de travail total hebdomadaire au télétravail à domicile, ce type de profil de télétravailleurs valorise surtout un net *assouplissement de ses horaires*. Près de 28 % de l'ensemble des télétravailleurs mettent cet avantage en évidence dans le sens où il permet à ce stade de fréquence non seulement de *gagner du temps*, de *ne pas ressentir de limites d'horaires* mais surtout d'introduire déjà la possibilité de *travailler en horaires décalés*, autrement dit *d'avoir le choix du moment pour travailler*. Outre une gestion du temps reconnue comme *plus efficace*, le télétravail à domicile dans son *environnement familial* permet surtout d'envisager une *meilleure gestion de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle*, de *disposer notamment de plus de temps pour les enfants*.
- 22 A partir d'au moins 20 % du temps de travail total hebdomadaire réalisé à domicile, on entre dans une vie qui est couramment qualifiée par les télétravailleurs eux-mêmes de vie de *plus grande flexibilité* – de *plus grande liberté* – de *plus grande indépendance*. Ces caractéristiques sont considérées ici au sens général du terme, c'est-à-dire incluant tout autant les aspects de la vie professionnelle que les aspects relatifs à la vie quotidienne et privée des télétravailleurs. Tous les nouveaux aspects décrits ici se vérifient au niveau des plus hautes fréquences de télétravail à domicile (entre 30 et 40 % du temps de travail total hebdomadaire et au-delà de 50 %) selon des degrés de qualité et de satisfaction croissants.
- 23 C'est surtout à ces fréquences d'usage du télétravail que le concept d'un *partage du temps avec la vie familiale* émerge clairement. La *possibilité de commencer très tôt et de finir plus tard* permet de *prendre du temps libre durant la journée*. La *disparition* parfois presque complète des *temps de déplacements* contribue à augmenter la *disponibilité de temps journalier consacré au travail*. Ce temps de déplacement récupéré offre surtout la *possibilité de prévoir alors une activité en soirée*.
- 24 Une pratique privilégiée du télétravail à domicile contribuerait (différemment selon les fréquences avec lesquelles elle est appliquée par les profils de télétravailleurs concernés), à la mise en place de nouvelles formes de déplacements liées à l'activité professionnelle et ce, principalement, entre le lieu de résidence et le ou les autres lieux de travail. Selon les propos inventoriés par le biais de cette étude, il semblerait qu'en deçà de 10 % de fréquence régulière d'usage hebdomadaire du télétravail, ce sont surtout les déplacements professionnels à heure matinale et régulière qui semblent être principalement décalés pendant la journée de travail. Avec 20 % d'usage hebdomadaire, les déplacements professionnels paraissent être davantage émiettés en cours de journée ou de semaine de travail, mettant par ailleurs en évidence le handicap des embouteillages non seulement du matin mais du soir. À partir de 20-30 % d'usage et surtout au-delà, il s'agit avant tout d'une réduction de la fréquence de ce type de déplacements professionnels dans le courant de la semaine avec, par contre, apparition de nouveaux motifs de déplacements professionnels en pleine journée ou dans le courant de la soirée.

## Les effets induits du télétravail au bureau des clients sur la mobilité professionnelle

- 25 La pratique du télétravail en clientèle n'est pas simplement liée aux visites effectuées chez le client. Elle se définit moins par les heures prestées auprès du client que par la fonction exercée par le télétravailleur en ce lieu de travail. Parmi les télétravailleurs qui

ne travaillent que 10 % ou 20 % de leur temps de travail total chez des clients, certains déclarent qu'ils pratiquent et d'autres qu'ils ne pratiquent pas le télétravail en clientèle selon la tâche qu'ils ont à effectuer.

- 26 *La valorisation du télétravail n'intervient qu'ultérieurement lors de ce séjour en clientèle. Cette mise en pratique du télétravail permet de se connecter aux données de sa société. Cette consultation en ligne permet de donner des réponses immédiates au client ou de rechercher rapidement des solutions à la résolution d'un problème. Dans le cadre de réunions avec le client, cette connexion permet surtout de disposer de la dernière informationsans devoir se déplacer vers un siège de la société pour la connaître. Cet accès permanent à une information « fraîche » permet de générer des initiatives lors de ces discussions à la plus grande satisfaction du client. Le télétravail offre à l'actif un temps de réponse court. Il se présente alors comme un outil d'efficacité et de productivité par rapport aux résultats escomptés.*
- 27 *Cet échange continu d'information avec sa propre société, ses collaborateurs ou l'équipe de support susceptible d'apporter une aide en termes de données, de dossiers, d'archives ou de support technique, rendent donc inutiles de nombreux allers-retours entre un siège de la société et les locaux du client. C'est incontestablement pour ces télétravailleurs un gain de temps.*
- 28 *Pour ce type de télétravailleurs en déplacements, le bureau de la clientèle peut être considéré comme un lieu de télétravail à part entière.*
- 29 *En dehors de ces deux types d'actions immédiates sur le terrain, d'autres possibilités de télétravail s'offrent au télétravailleur en déplacement chez un client par l'utilisation de son thinkpad.<sup>5</sup> Selon la durée de son séjour en clientèle, l'emploi du temps lui permet parfois, en accord avec le client, de pouvoir combiner ses prestations pour celui-ci avec son travail administratif pour la société, comme d'envoyer à l'issue de cette réunion avec le client le compte-rendu à sa société. Ce télétravail accepté au bureau des clients lui permet d'avancer dans son travail professionnel durant les heures de bureau. Cette plus longue présence au bureau du client permet en outre de maintenir des contacts plus permanents avec le client, d'ainsi établir une relation plus personnelle et plus riche répondant finalement mieux à leurs besoins. Par ailleurs, avoir la possibilité de relever son courrier, de faire des recherches, de rester en contact avec son équipe ou les activités de sa société, c'est gérer de manière optimale son temps, d'autant qu'il existe toujours des périodes d'attentes, entre deux réunions par exemple.*
- 30 *Enfin, en partant de chez le client, il est toujours bien utile de se connecter avec le team pour mettre à jour l'organisation de sa journée de travail en termes de temps de travail et de déplacements professionnels.*

## **Les effets induits du télétravail au bureau des clients combiné à celui du télétravail à domicile sur la mobilité professionnelle et familiale**

- 31 *Des télétravailleurs pratiquant le télétravail au bureau de leur clientèle peuvent eux aussi être particulièrement intéressés par une pratique épisodique, ou un peu plus importante, du télétravail à domicile (moins de 10 % de leur temps de travail total hebdomadaire jusqu'à 20 % de celui-ci).*
- 32 *Cette étude confirme qu'avec moins de 10 % du temps de travail total hebdomadaire à domicile, un télétravailleur en déplacement à plus de 50 % de son temps de travail évite bien des problèmes d'embouteillages. Il valorise par exemple la possibilité de*

télétravailler à la maison pour *postposer en matinée son départ ne serait-ce que d'une heure* pour se rendre ensuite à son siège d'activité ou directement chez un client. Cette observation est particulièrement intéressante car elle rejette, du moins partiellement, l'idée que les horaires de déplacements d'un télétravailleur auprès de sa clientèle sont totalement prédéterminés par les horaires de travail fixe de ses clients (Montreuil, 2001).

- 33 Le télétravail à domicile, à cette fréquence, offre des possibilités comparables de stratégies de report du déplacement professionnel en direction des sièges d'activité principaux de la société difficiles d'accès.
- 34 Pour ce même profil de télétravailleurs en clientèle à plus de 50 % de son temps de travail total hebdomadaire, la suppression rendue possible par le télétravail à domicile de déplacements vers le siège de la société avant ou après la visite en clientèle fait gagner un temps précieux. Cela permet en effet aux télétravailleurs d'éviter des détours à l'intérieur de zones urbaines ou péri-urbaines. Ce temps récupéré autorise un meilleur ajustement des besoins de déplacements aux phénomènes de congestion du trafic du matin ou du soir.
- 35 Tous les télétravailleurs en déplacement auprès de la clientèle accumulent par excellence de nombreux lieux de travail dispersés les uns par rapport aux autres. Des lieux qui, de surcroît, se caractérisent par une localisation qui peut toujours être modifiée en fonction du degré de renouvellement de ces clients.
- 36 Pour les télétravailleurs en déplacement pratiquant le télétravail au bureau des clients de 30 à plus de 50 % du temps de travail total hebdomadaire<sup>6</sup>, le bureau installé au domicile se substitue bien des fois presque complètement à l'espace commun ou aux espaces communs de travail qui leur sont accessible(s) auprès des différents sièges de leur société (c.à.d. siège principal). Des bureaux partagés où certains ne font plus que *transiter pour compiler des informations sur la clientèle*. C'est le cas en particulier des télétravailleurs en clientèle pratiquant pendant de nombreuses heures cette forme de télétravail. Ce profil de télétravailleurs gagne un temps considérable à télétravailler chez eux plutôt que d'aller travailler dans un autre lieu de travail intermédiaire depuis la clientèle. Ce profil se sent particulièrement dépossédé d'un espace fixe de travail puisque le lieu de travail principal est en fait à l'origine le lieu de travail des clients. Par définition, ces lieux ne sont jamais réellement pour eux des lieux personnels de travail, pas plus que ne le sont par ailleurs les autres sièges d'activité qui leur sont proposés par leur société à titre de lieux complémentaires de travail. Une accumulation d'autant de lieux impersonnels de travail n'apparaît pas à leurs yeux comme une solution idéale. Un tel émiettement peut même leur faire perdre beaucoup de temps. Pour cette raison, les télétravailleurs de cette catégorie se concentrent sans hésiter, et plus aisément que d'autres profils, sur leur lieu de résidence qu'ils transforment parfois jusqu'à 20 % du temps de travail hebdomadaire en un lieu de travail fixe et personnel. Ce lieu offre non seulement *l'espace bureau suffisant* qui leur manque beaucoup, mais leur permet en outre aux rares moments où ils peuvent se concentrer hors clientèle de *bien avancer dans leur travail en optimisant leurs tâches dans des délais courts*. Ces télétravailleurs sont à la recherche d'une certaine tranquillité qui fasse en sorte que ces petites périodes d'activités procurent un rendement professionnel élevé.
- 37 Ainsi parce qu'ils disposent chez eux de tous les dossiers nécessaires, *de tout et tout le temps*, comme ils disent, les télétravailleurs gagnent surtout un temps de transport appréciable puisqu'ils suppriment parfois quasi complètement les déplacements professionnels entre le siège principal de la société et la clientèle. En fait, ce profil de

télétravailleurs *gagne un temps considérable*, à la fois par la capacité de pouvoir *se rendre immédiatement auprès de leurs clients sans détours*, mais également parce qu'ils ont la *possibilité d'intervenir rapidement en cas de besoin de chez eux sans se déplacer*. Avec de l'ancienneté et de l'expérience, ce profil de télétravailleurs atteste que *beaucoup de choses peuvent être réglées de chez soi* et qu'il n'est *absolument pas nécessaire de rester au bureau*.

- 38 C'est en quelque sorte un véritable transfert de la fonction du siège de la société vers le domicile du télétravailleur en clientèle qui, parfois, s'opère. Toute la cartographie des trajectoires professionnelles en est d'autant plus redéfinie que le siège principal de la société peut être plus éloigné que ne l'est le domicile du (ou des) lieu(x) de la clientèle. Certains de ces vendeurs soulignent même qu'il est plus avantageux de pratiquer le télétravail depuis le bureau de leurs clients plutôt que du siège de la société, notamment en raison d'une plus grande proximité de ces lieux de travail avec leurs habitations.
- 39 Parce qu'elle permet de travailler aussi en soirée ou le week-end, la pratique partielle du télétravail à domicile rend également possible en journée d'alterner les activités professionnelles, surtout en clientèle avec *d'autres activités et/ou obligations de type privées*, à domicile, mais aussi dans d'autres lieux (*activités sportives, magasins*). C'est donc ici aussi la mobilité spatiale de ce type de télétravailleurs qui se voit modifiée. Ces télétravailleurs qui pratiquent à haute fréquence des déplacements en clientèle et qui favorisent leur domicile comme second lieu de travail, semblent réellement mettre en pratique de nouvelles formes de déplacements professionnels différentes de celles observées auprès d'autres profils de télétravailleurs.

## **Les effets induits du télétravail dans un autre siège d'activité que le siège principal sur la mobilité professionnelle et familiale**

- 40 La possibilité qui est offerte aux employés de travailler en un ou plusieurs autres sièges d'activité que celui qui leur est attribué comme étant le siège principal de la société, les amène à considérer ces endroits comme des lieux supplémentaires où ils peuvent pratiquer le télétravail. Selon le type de travail à effectuer, ces autres sièges d'activité permettent de supprimer, de temps à autre ou régulièrement, des temps de déplacements jugés non nécessaires vers le siège habituel.
- 41 On comprendra aisément que les avantages de cette forme de télétravail reposent tout d'abord sur les caractéristiques de la localisation de ces autres lieux d'activités par rapport à la localisation du siège principal de chaque télétravailleur.
- 42 Par ailleurs, cette démultiplication du nombre de sièges de la société en divers lieux d'implantation offre aux télétravailleurs la possibilité de choisir comme lieu de travail *un siège d'activité plus proche du domicile* ou *plus proche du client visité*. Il s'agit même parfois de disposer d'un lieu de travail alternatif au siège principal qui soit à la fois *plus proche du domicile* et *plus proche du client visité*.
- 43 Indiscutablement, ces lieux supplémentaires de télétravail induisent auprès de ces télétravailleurs, considérés ici sous l'angle de la localisation de leur résidence, de nouvelles alternatives de déplacements. Nombre d'entre eux, dont des représentants du sexe masculin, tirent à l'occasion profit de leur usage en vue d'accroître la proximité de leur lieu de travail avec leur lieu d'habitation. Il s'agit le plus souvent pour ceux qui

télétravaillent épisodiquement à domicile et épisodiquement en clientèle (respectivement moins de 10 % de leur temps de travail hebdomadaire), de postposer leur déplacement vers le bureau principal afin d'échapper aux embouteillages. Il s'agit aussi pour les télétravailleurs qui effectuent des déplacements en clientèle plus fréquemment (entre au moins 20-30 % de leur temps de travail hebdomadaire) de télétravailler avec la société dans un site moins éloigné du domicile que ne l'est celui du siège principal. Le souhait profond qui tend à s'exprimer, quel que soit le profil de télétravailleur de départ, est de *rapprocher son lieu de travail du domicile*. Cette forte aspiration à une réduction de la distance globale des déplacements professionnels à partir du domicile est rencontrée par les lieux alternatifs de télétravail mis à disposition du personnel par la société. Le premier corollaire de cet avantage majeur est bien entendu de pouvoir aller *travailler en limitant les temps de déplacements*, non seulement selon des *distances plus courtes à parcourir* mais aussi selon des *trajets évitant les embouteillages* récurrents, surtout en direction des cœurs d'agglomérations. Le second corollaire, qui renforce l'idée d'évitement des zones urbaines denses, est de pouvoir aller travailler en réduisant aussi les temps terminaux de ces déplacements. Ainsi considèrera-t-on comme un *très gros avantage* apporté par le télétravail dans ces centres d'activité, le fait de trouver des *places de parking disponibles*.

- 44 En pleine journée de travail, dans le cadre de déplacements en clientèle, qu'ils soient fréquents ou rares, cette dispersion géographique de sièges d'activité répond aussi efficacement à des stratégies de proximité entre le télétravailleur lui-même, sa société et le client. Cet autre siège régional est ici considéré comme *l'endroit le plus proche pour avoir un bureau offrant toutes les ressources* nécessaires de la société à l'avancée du projet pour lequel le télétravailleur s'est déplacé. Il équivaut à un bureau fixe alternatif au bureau habituel du télétravailleur.
- 45 Le fait que cet autre siège *se substitue en tout au siège habituel*, permet aussi d'éviter de nombreux déplacements inutiles vers le lieu de travail habituel du télétravailleur. Cela concerne en particulier ceux qui pratiquent une fonction en clientèle au-delà de 50 % de leur temps de travail hebdomadaire et qui cherchent à *éviter*, depuis le lieu de travail de cette clientèle, de longs trajets de retour en direction du siège principal.
- 46 Utilisés aussi occasionnellement *lorsqu'un long déplacement est prévu dans la journée*, ces lieux de travail alternatifs au siège principal permettent au télétravailleur qui se déplace moins de 10 % de son temps de travail hebdomadaire en clientèle, de gérer la longueur moyenne de ses déplacements dans une journée.
- 47 En dehors de ces besoins spécifiques relatifs à l'accomplissement d'une mission auprès de la clientèle, ces sièges offrent aussi d'autres avantages. Ces ressources de bureaux correspondent en effet à des *points de chute* au sein des diverses régions visitées. Alors que l'implantation de la clientèle contingente les trajets professionnels quotidiens de ce type de télétravailleurs, les moments passés dans ces sièges de proximité leur permettent *avant ou après leur rendez-vous de rentabiliser leur temps de travail durant les heures de bureau* plutôt que de reporter ce temps d'activité en soirée ou lors des week-ends à domicile. Même si l'on n'y recourt que partiellement, cette pratique du télétravail en ces lieux rend plus efficace auprès des télétravailleurs les plus « nomades » de la société la gestion de la frontière temporelle entre temps de travail et temps hors travail.
- 48 Ces sièges valorisent également le *caractère flexible du travail* en ce sens que celui-ci peut se poursuivre sans véritable rupture et dans des conditions idéales équivalentes *indépendamment de la région* où ils se trouvent. Enfin, ces sièges de proximité optimalisent la mise en pratique d'une *flexibilité des horaires* pour une gestion intelligente de la mobilité

spatiale, évitant par exemple des déplacements durant les heures de congestion du trafic. C'est particulièrement le cas des télétravailleurs qui se déplacent longuement de 20 à 30 % ou plus de 50 % de leur temps de travail hebdomadaire et qui cherchent à éviter les bouchons de fin d'après-midi. Ces profils de télétravailleurs rejoignent en fait plus tard dans la journée la stratégie adoptée en matinée par leurs collègues qui se rendent à leur siège principal et qui utilisent pour ce faire un autre siège d'activité comme étape-relais préalable à ce déplacement. Ces divers sièges d'activité ont donc pour vocation de démultiplier presque à l'infini le nombre de lieux de travail à distance potentiel, tant pour les télétravailleurs les plus « nomades » de la société que pour les moins « itinérants » d'entre eux. C'est ainsi que ces sièges peuvent également répondre à une stratégie collective de déplacements entre télétravailleurs eux-mêmes. Ils sont alors utilisés comme lieux de réunions entre collègues provenant de sites implantés dans des régions différentes.

## Les effets induits du télétravail sur la mobilité quotidienne des télétravailleurs et leur famille

- 49 La logique commune qui sous-tend les pratiques quotidiennes de transport (voiture de fonction ou voiture personnelle) a permis d'emblée d'envisager que les dimensions du mode de vie de tous les télétravailleurs sont assez comparables. Afin de les découvrir, ils ont d'abord été interrogés sur les arrêts qu'ils ont pour habitude d'effectuer au cours de leurs déplacements professionnels journaliers, soit en allant travailler, soit durant la pause de midi ou encore en début de soirée/fin d'après-midi, après leurs heures de travail s'ils télétravaillent à domicile, ou au retour d'un autre lieu de travail (Fig 2).

Figure 2 - Motifs des arrêts au cours des déplacements journaliers, hors motif professionnel

Motifs (minimum 1 fois / semaine)	% d'arrêt par motif	Matin	Midi	Soir
		(%)	(%)	(%)
Faire des courses	54,4	4,1	12,1	42,5
Raison personnelle (santé, banque, etc.)	53,9	19,9	16,2	26,8
Déposer/ chercher quelqu'un	46,4	38,4	1,3	19,1
Sport, culture, loisirs	36,6	4,9	4,1	31,2
Rendre visite (famille, amis, etc.)	33,5	3,6	2,8	29,1
Prendre repas à l'extérieur			49,2	11,1
Prendre repas à la maison			19,3	

Source : enquête Ulg-IBM, 2001

- 50 Exception faite des arrêts pour motif professionnel, l'ensemble des autres motifs d'arrêts des télétravailleurs au cours de leurs déplacements professionnels journaliers révèle la hiérarchie de ceux qui sont effectués par le plus grand nombre d'entre eux à raison d'un arrêt minimum par semaine. Les deux premiers motifs concurrents en termes de fréquence d'exécution sont, avec des valeurs respectives de 54.4 % et de 53.9 %, des arrêts

pour « Faire des courses » et des arrêts pour « Raison personnelle » (santé, banque, etc.). Apparaissent ensuite les arrêts pour « Déposer ou reprendre quelqu'un » (46.4 % des télétravailleurs pratiquent ce type d'arrêt au moins une fois par semaine). Enfin, on trouve, presque en concurrence, les arrêts pour le « Sport – culture – loisirs » (36.6 %) et les arrêts pour « Rendre visite » (famille, amis, etc.) (33.5 %).

- 51 Cette hiérarchie des arrêts n'est en fait pas comparable à celle qui peut être observée auprès de la population totale des ménages belges prise ici à titre d'exemple (Toint *et al.*, 2000). Si « Faire des courses » est toujours le premier motif d'arrêt, ce qui change par contre radicalement en comparaison de la population télétravailleuse, c'est l'inversion hiérarchique des motifs « Raison personnelle » et « Rendre visite ». En journée, durant la semaine de travail, les télétravailleurs sont essentiellement occupés à des tâches fonctionnelles et en l'occurrence peu récréatives. Celles-ci interviennent éventuellement plus tard en soirée mais rarement le matin ou durant la pause de midi.
- 52 Une seconde observation qui consolide cette dernière remarque est celle de la distribution des ces arrêts selon leurs motifs au cours de la journée de déplacements professionnels des télétravailleurs. L'étalement au cours de la journée de travail (en matinée, durant la pause de midi ou encore en début de soirée après le travail) de certains motifs d'arrêts, notamment ceux pour « Raison personnelle », semble attester d'une mise en valeur des avantages de la flexibilité induite par le télétravail pour mener à bien les obligations personnelles tout au long de la journée. Cela confirme en tout cas de manière forte concrète le fondement de la demande en faveur d'une flexibilité des heures de travail. Les télétravailleurs, comme le reste de la population active par ailleurs, sont confrontés à trois types de gestion du temps. Outre le temps de travail, il y a le temps de la famille avec ses agréments mais aussi ses obligations, et le temps des activités de loisirs mais aussi de devoirs et d'engagements. A ce propos, une contrainte temporelle majeure affecte l'ensemble des populations actives. Il s'agit des temps d'accès à une série de services (heures d'ouverture des magasins, poste, médecins, etc.) qui, eux-mêmes, ne sont accessibles que durant les « heures normales de travail ». En conséquence, ces autres activités non professionnelles ne peuvent être aujourd'hui menées à bien qu'au détriment des temps impartis au travail durant ces fameuses heures dites de « bureau ». Cette mise en phase des temps d'activité de jour se traduit inéluctablement dans une accumulation des activités selon un horaire de plus en plus rigide calqué plus particulièrement sur celui de certains de ces services (fermeture sur le temps de midi et dès 16h, ouverture après 10h, fermeture le samedi).
- 53 Le télétravail permet de rompre avec cette incongruité des temps d'activités compressés et le stress qu'il peut engendrer. Comme l'ont confirmé les télétravailleurs eux-mêmes, le télétravail les a en quelque sorte libérés, en leur donnant du moins la possibilité, ne serait-ce qu'à titre partiel, de *ne pas être contraints dans des horaires obligatoires* et de pouvoir en l'occurrence *choisir les moments* qu'ils désirent consacrer à leur travail professionnel. Les télétravailleurs peuvent objectivement mener de front avec plus d'harmonie cette triple gestion de leur temps.
- 54 Ces télétravailleurs ont été également interrogés sur les activités qu'ils ont pris pour habitude de mener en soirée, la semaine et durant leur temps libre depuis qu'ils sont devenus télétravailleurs (Fig 3).

Figure 3 - Activités pratiquées en soirée, la semaine, durant le temps libre

	Proportion (min 1x/ sem) ( %)	Proportion (min 2x/ sem) ( %)
Détente (loisirs, sport, culture)	68,0	37,6
Visite familiale	51,0	15,0
Visite à des amis	50,8	15,0
Hobby-ies	17,5	8,3
Contact professionnel	11,3	5,7

Source : enquête Ulg-IBM, 2001

- 55 L'importance de la pratique des activités de « Détente (loisirs, sport, culture) » n'est pas négligeable. 68 % de ces télétravailleurs ont une activité de ce type, au moins une fois par semaine, en soirée durant leur temps libre. 37.6 % l'exercent même deux fois hebdomadairement. Si ces reports d'activités de détente en soirée paraissent assez généralisés dans la pratique quotidienne de l'ensemble des personnes actives non nécessairement télétravailleuses, certains télétravailleurs ont cependant confirmé que c'est grâce à la flexibilité de leurs heures de travail qu'ils peuvent aujourd'hui gérer un emploi du temps hors travail. C'est bien ce que ne permet plus, toujours selon eux, le système traditionnel des déplacements professionnels sous forme de navette, en direction d'un seul lieu de travail fixe, en raison de la récurrence des embouteillages. Quelques télétravailleurs ont particulièrement insisté sur le fait qu'il n'était plus toujours possible de réaliser l'agenda des activités prévues en soirée en raison des retards causés par un trafic inattendu au retour du bureau.
- 56 En somme le télétravail apparaît au plan individuel comme un régulateur de certains problèmes aigus de mobilité spatiale.
- 57 Ces mobilités quotidiennes non professionnelles, définies par les arrêts effectués au cours des déplacements professionnels journaliers des télétravailleurs ou en soirée après les heures de travail, se singularisent peu en fonction des profils de télétravailleurs auxquels on fait référence, à l'exception toutefois de certains profils de télétravailleurs à domicile.
- 58 Le télétravail à domicile favorise la « Prise des repas à la maison ». Cette relation, apparemment évidente se vérifie aussi auprès de tous les profils de ce modèle principal de télétravail, c'est-à-dire y compris auprès de ceux qui, chaque semaine, télétravaillent le moins à domicile. Cette observation permet de supposer que les modèles de déplacements professionnels du télétravailleur entre le bureau à domicile et ses autres lieux de travail ne se structurent pas uniquement selon des horaires matinaux ou de fin de journée, mais également par rapport à une organisation du temps de travail qui intègre le temps de midi. Cela permet par ailleurs de mieux comprendre le niveau parfois élevé de fréquence hebdomadaire de formes d'enchaînements entre lieux de (télé) travail incluant le télétravail à domicile. La pratique du télétravail à domicile favorise en outre auprès de tous les profils de ce modèle, les sorties en soirée pendant la semaine selon le motif « Contact professionnel », autrement dit en compagnie de collègues ou de clients.

On peut émettre ici l'hypothèse d'un souhait, assez généralisé à l'ensemble des télétravailleurs qui pratiquent quasiment tous le télétravail à domicile, de maintenir ses contacts relationnels, quel que soit par ailleurs le nombre d'heures hebdomadaires passées à télétravailler à la maison. Enfin, la pratique du télétravail à domicile, pour autant qu'elle couvre au moins 30 % du temps de travail total hebdomadaire, conduirait surtout à pratiquer plus souvent la sortie en soirée hors domicile. Ces profils de télétravailleurs sont 2.4 fois plus susceptibles de sortir hors du domicile en soirée que leurs collègues pratiquant cette forme de télétravail de manière épisodique ou partielle. 14.5 % des télétravailleurs interrogés déclarent que depuis qu'ils pratiquent le télétravail, leurs activités pendant leur temps libre se déroulent davantage hors de leur domicile. C'est particulièrement le cas, d'une part, des personnes les plus jeunes indépendamment de leur profil de télétravailleurs, mais surtout, d'autre part, de ces profils de télétravailleurs travaillant de nombreuses heures à domicile. Cela correspond peut-être à une adaptation comportementale de ces derniers face aux contraintes d'organisation spatio-temporelle de leur activité professionnelle. Le fait de travailler plus souvent à résidence pourrait expliquer le souhait de fréquenter d'autres espaces hors de ces heures de travail à la maison.

- 59 Enfin, il reste à signaler que la pratique de la forme télétravail dans un autre siège d'activité, pour autant que l'on soit marié, favorise en soirée le motif d'arrêt « Rechercher quelqu'un ». Sachant que nombre de télétravailleurs à domicile fréquentent épisodiquement mais régulièrement ces autres sièges d'activité, il est intéressant d'observer que ces lieux de télétravail mis à disposition par la société ont été intégrés dans la mobilité quotidienne des télétravailleurs en termes de stratégies d'arrêts au sein de leur journée de travail.
- 60 Le modèle principal du télétravail en clientèle révèle pour sa part un ensemble de motifs d'arrêts qui, au-delà de certaines fréquences d'exécution de cette forme de télétravail hebdomadaire, ne concerne pas particulièrement ces profils de télétravailleurs. Il s'agit entre autres de certains arrêts en matinée ou sur le temps de midi pour « Raison personnelle » ou pour « Faire des courses », du moins si l'on télétravaille respectivement plus de 30 % et plus de 20 % de son temps de travail total hebdomadaire en clientèle. Ces comportements atypiques s'étendent également aux pauses sur le temps de midi à domicile, caractérisées elles-aussi par le fait qu'elles ne sont guère sollicitées par des télétravailleurs qui participent au télétravail au bureau des clients au-delà de 40 % de leur temps de travail total hebdomadaire. Le télétravail en clientèle peut conduire à vivre des déplacements éloignés du domicile qui ne permettent pas de revenir au domicile sur le temps de midi ; il peut aussi obliger à vivre de longues heures d'affilées au bureau des clients et en conséquence à déjeuner sur place. Enfin, il peut amener ces profils de télétravailleurs à développer moins d'habitudes d'arrêts en des lieux habituellement peu fréquentés, en fonction d'une plus grande diversité des destinations de déplacements. La sortie en soirée en semaine avec le motif « Contact professionnel » (collègues, clients) se vérifie d'autant plus auprès des télétravailleurs en clientèle, que ceux-ci pratiquent cette forme de télétravail à plus de 10 % ou de 20 % de leur temps de travail total hebdomadaire.
- 61 Dans le cas de ces deux modèles principaux de télétravail, aucun lien significatif ne permet par contre d'isoler l'un ou l'autre profil de télétravailleurs en clientèle ou à domicile selon les autres activités pratiquées en semaine après la journée de travail. Ces sorties de type détente, visites familiales ou en compagnie d'amis, se discriminent moins

par rapport au profil de télétravail pratiqué que relativement à un ensemble d'autres indicateurs comme l'âge, l'état civil, le statut ou encore le type de logement, etc. Ainsi, quel que soit le profil de télétravail pris en considération, le fait d'être jeune, de ne pas être marié, d'habiter dans un appartement, conduit à pratiquer plus fréquemment des sorties en soirée de type « Détente ». Le fait d'être jeune, d'être célibataire, de vivre en appartement et de ne pas être propriétaire favorise également de plus fréquents « Achats en soirée » durant la semaine de travail.

- 62 En définitive, ces résultats quantitatifs sur la mobilité quotidienne des télétravailleurs rejoignent le propos des informations qualitatives qui laissaient essentiellement entrevoir une amélioration de la qualité de vie des télétravailleurs au sein de leur espace privatif en relation au nouvel équilibre établi avec la vie familiale. La flexibilité acquise par le télétravail semble permettre essentiellement la plus grande imbrication entre activités professionnelles et fonctionnelles, parfois de détente, dans la journée du télétravailleur.

## En guise de conclusion

- 63 Le télétravail apparaît incontestablement comme une réponse à de nouvelles demandes de flexibilités spatio-temporelles des individus et de leurs familles dans la gestion du quotidien.
- 64 Le télétravail modifie tout d'abord considérablement les déplacements professionnels.
- 65 Pour la première fois, le travail à accomplir n'est plus seulement lié à un endroit précis. Le travail est assimilé à quelque chose que l'on accomplit plutôt qu'au lieu de son accomplissement. Inversement, au-delà de la réalisation d'un travail en un lieu déterminé, le télétravail permet sans qu'il soit nécessaire de se déplacer de basculer instantanément d'une échelle spatiale à une autre et d'ainsi réaliser *in situ* d'autres missions qui ne sont pas obligatoirement liées au lieu où l'on se trouve. Cette simultanéité sur laquelle se fonde la flexibilité du mode télétravail permet de subordonner l'espace, quel qu'il soit, aux impératifs du temps.
- 66 Le télétravail optimise dès lors aussi l'organisation professionnelle individuelle.
- 67 En somme, le télétravail participe à un mécanisme de gestion du temps. Il permet pour chaque individu d'adapter son organisation du travail à des demandes personnelles et familiales spécifiques. Le télétravail contribue aussi à un mécanisme de récupération du temps. Il préserve tout d'abord la plage temporelle de temps sociaux différents pour ensuite permettre de vivre pleinement une pluralité de ces temps sociaux par la construction personnalisée d'un remodelage des frontières qui définissent l'espace-temps public et l'espace-temps privé.
- 68 *In fine*, nous dirons que l'usage du télétravail, et de ses formes en particulier, conditionne les caractéristiques de la mobilité spatio-temporelle des populations actives. Le télétravail répond de la faisabilité de celle-ci. Il peut également s'adapter à sa variabilité dans le temps et dans l'espace comme à son caractère d'urgence.

---

## BIBLIOGRAPHIE

- Aznar, G. (1998). *Emploi : la grande mutation*, Paris, Hachette.
- Béréziat, A., J. Lagorce et N. Turbe-Suetens (2000). *Travail et activités à distance. Enjeux et mise en œuvre*, Paris, Éditions d'Organisation.
- Kreitzman L. (1999). *The 24 Hour Society*, London, Profile Books Ltd.
- Montreuil, S. (2001). « La majorité des télétravailleurs ne retourneraient pas au bureau, même pour une promotion » in Danielle Stanton, *Cahier de synthèse des actes du colloque international Du télétravail aux nouvelles formes de travail dans la société de l'information*, CEFRIO, pp. 69-73.
- Pronovost, G., C. Attias-Donfut et N. Samuel (dir.) (1993). *Temps libre et modernité - Mélanges en l'honneur de Joffre Dumazedier*, Montréal, Presses de l'Université du Québec / L'Harmattan.
- Thomsin, Laurence (2002). *Télétravail et mobilités*, Liège, Les Éditions de l'Université de Liège, Coll. « Synopsis », 101pages.
- Thomsin, Laurence (2003). *La flexibilité spatio-temporelle des lieux et des temps de travail entendue comme outil de qualité de vie*, dans Louise Lassonde (sous la direction de), *La qualité de vie au quotidien. Cadre de vie et travail*, Coll. « Travaux de la Société d'écologie humaine », (à paraître).
- Toint, Ph., K. Van Hoof, D. Goetghebuer et R. Verfaillie (2000). *Rapport de la journée d'étude du 30 mars 2000 - Comment se déplace-t-on en Belgique - Les résultats de la première enquête nationale sur la mobilité des ménages*, Services Fédéraux des Affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles.
- Tremblay, D.-G. et D. Villeneuve (2001). « Aménagement et réduction du temps de travail. Réconcilier emploi, famille et vie personnelle », *Loisir et Société « Temps de travail et temps hors-travail »*, 20 (1), pp. 107-157.

## NOTES

1. Enquête Ulg - IBM menée en avril-mai 2001 (Thomsin, 2002).
2. Dans ce mode de télétravail, le travail est effectué à domicile avec le support d'équipements électroniques suffisamment élaborés pour le maintien de liens efficaces entre le télétravailleur, ses patrons et ses collègues de travail mais également ses clients. Le domicile constitue un lieu concret d'exercice de la profession. Le matériel est prêté et entretenu par l'employeur. Les frais liés au travail à domicile (chauffage, électricité, aménagement, accessoires de rangement, etc.) sont quant à eux assumés essentiellement par l'employé.
3. Cette forme de télétravail permet à l'employé de réaliser des échanges professionnels par télématique à partir des lieux où il se trouve dans le cadre de l'exercice de ses fonctions. Ces lieux sont, par excellence, des lieux de travail changeants (comme celui de la clientèle). Les télétravailleurs ne disposent donc pas d'un lieu de travail unique et, par extension, ils ne disposent pas nécessairement d'un lieu d'exercice attribué de leur fonction. Le travail devient en quelque sorte indépendant de son lieu d'exercice. Les équipements électroniques sont de type portatif et permettent les contacts permanents avec l'employeur, les fournisseurs, leurs collègues

ou l'équipe-support. L'employé est en relation directe avec ses clients, ce qui lui permet d'avoir une vision mieux éclairée des besoins réels du milieu.

4. Il s'agit d'une pratique du télétravail dans laquelle le lieu concret d'exercice du travail est une extension du bureau-chef équipé de terminaux reliés au réseau de l'entreprise. Le lien avec le bureau-chef est maintenu par un système efficace de télécommunications.

5. Kit du télétravailleur IBM lui permettant de faire des démonstrations, d'être connecté en permanence avec l'entreprise et de télétravailler (portable, connexion, logiciels, *intranet*, etc.).

6. Ces observations se généralisent aussi auprès de ceux qui le pratiquent seulement entre 20 et 30 % de leur temps de travail total hebdomadaire.

---

## RÉSUMÉS

Une des principales caractéristiques de la Société de l'Information contemporaine est la disparition, sous l'action des NTIC, de certaines frontières entre les personnes, les lieux, leurs rôles et leurs activités (Béréziat *et al.*, 2000 ; Kreitzman, 1999). Cela ne concerne pas uniquement la sphère professionnelle mais également la sphère privée : changement des relations entre collègues de travail, entre les lieux de télétravail et les autres endroits, et, enfin, au sein de la sphère domestique entre l'espace privatif et l'espace de travail. Dans cette situation, les individus ont besoin de recréer de nouveaux équilibres. Les télétravailleurs en particulier se doivent d'être inventifs, car en la matière il n'y a aucun précédent auquel ils pourraient se référer. Pour aborder la question des conséquences spatio-temporelles d'une pratique quotidienne individuelle de ce mode d'organisation du travail, nous avons mené une étude quantitative et qualitative auprès de la population télétravailleuse d'une multinationale. Ces observations au sein d'un observatoire topique nous ont permis d'identifier d'une part, pratiques et formes de télétravail et d'autre part, diversité de profils de télétravailleurs. Pour chacun de ces profils, l'étude a permis de mettre en évidence le réaménagement de la mobilité quotidienne dans ses dimensions professionnelles et non professionnelles.

One of the main characteristics of the contemporary Information Society is the disappearance, due to NICTs, of hundreds of borders between persons, places, their roles and activities. This not only concerns the professional sphere, but the private sphere as well: changes in relations between work colleagues, telework places and other places, and finally, within the domestic sphere - between private space and work space. In this situation individuals have to recreate new equilibria. Teleworkers, in particular, have to be inventive, since in this area this is no precedent to refer to. To address the question of the spatial-temporal consequences of an individual daily practice of this work mode, we have conducted a quantitative and qualitative study of the teleworking population of an international company. These observations within a topical observatory have enabled us to identify, firstly, the practices and forms of teleworking, and secondly, the diversity of teleworkers' profiles. For each of these profiles, the study has allowed bringing to the fore the re-arrangement of daily mobility in its professional and non-professional dimensions.

## INDEX

**Mots-clés** : télétravail, famille, temps sociaux, flexibilité, mobilités quotidiennes

**Keywords** : telework, family, social time, flexibility, daily mobilities

## AUTEUR

**LAURENCE THOMSIN**

Chercheur qualifié du F.N.R.S., Département de sociologie, Université de Liège

Laurence.Thomsin@ulg.ac.be