INFORMATION TO USERS

This manuscript has been reproduced from the microfilm master. UMI films the text directly from the original or copy submitted. Thus, some thesis and dissertation copies are in typewriter face, while others may be from any type of computer printer.

The quality of this reproduction is dependent upon the quality of the copy submitted. Broken or indistinct print, colored or poor quality illustrations and photographs, print bleedthrough, substandard margins, and improper alignment can adversely affect reproduction.

In the unlikely event that the author did not send UMI a complete manuscript and there are missing pages, these will be noted. Also, if unauthorized copyright material had to be removed, a note will indicate the deletion.

Oversize materials (e.g., maps, drawings, charts) are reproduced by sectioning the original, beginning at the upper left-hand corner and continuing from left to right in equal sections with small overlaps. Each original is also photographed in one exposure and is included in reduced form at the back of the book.

Photographs included in the original manuscript have been reproduced xerographically in this copy. Higher quality 6" x 9" black and white photographic prints are available for any photographs or illustrations appearing in this copy for an additional charge. Contact UMI directly to order.

UMI®

Bell & Howell Information and Learning
300 North Zeeb Road, Ann Arbor, MI 48106-1346 USA
800-521-0600

TRAVAIL A DOMICILE EN TANT QUE NOUVEAU MODE DE TRAVAIL: UNE ÉTUDE EMPIRIQUE EXPLORATOIRE

Jihad Mouawad Al-Bcherrawy

A Thesis
In
The Faculty
of
Commerce and Administration

Presented in Partial Fulfilment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Administration at
Concordia University
Montreal, Quebec, Canada

May 1997

© Jihad Mouawad Al-Bcherrawy, 1997

National Library of Canada
Bibliothèque nationale du Canada

Acquisitions and Bibliographic Services
Acquisitions et services bibliographiques

395 Wellington Street
Ottawa ON K1A 0N4
Canada

395, rue Wellington
Ottawa ON K1A 0N4
Canada

Your file Votre référence

Our file Notre référence

The author has granted a non-exclusive licence allowing the National Library of Canada to reproduce, loan, distribute or sell copies of this thesis in microform, paper or electronic formats.

L'auteur a accordé une licence non exclusive permettant à la Bibliothèque nationale du Canada de reproduire, prêter, distribuer ou vendre des copies de cette thèse sous la forme de microfiche/film, de reproduction sur papier ou sur format électronique.

The author retains ownership of the copyright in this thesis. Neither the thesis nor substantial extracts from it may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

L'auteur conserve la propriété du droit d'auteur qui protège cette thèse. Ni la thèse ni des extraits substantiels de celle-ci ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans son autorisation.

0-612-40198-7

Canada

RÉSUMÉ

TRAVAIL A DOMICILE EN TANT QUE NOUVEAU MODE DE TRAVAIL: UNE ÉTUDE EMPIRIQUE EXPLORATOIRE

Jihad Mouawad Al-Bcherrawy

Le progrès technique et scientifique est en perpétuelle évolution et révolution: on ne cesse de lire dans les revues et les journaux des termes nouveaux qui naissent du jour au lendemain. Un monde nouveau, facilitant le travail virtuel, est né. Il continue à se développer, afin d'accroître le rendement du travail. Un monde qui satisfait davantage l'employeur et l'employé à la fois est celui du télétravail.

Dans cette étude, nous avons examiné certains aspects du télétravail. Nous avons commencé notre recherche par des entrevues avec des télétravailleurs de 3 grandes compagnies nord américaines. Nous avons ensuite envoyé un questionnaire. Notre échantillon est consistué de 135 répondants, soit un taux de réponse de 17.6%. Les résultats ont confirmé l'existence d'une relation entre l'âge et la satisfaction de l'employé ainsi qu'une relation entre l'âge et le sentiment d'isolement. De plus, les télétravailleurs qui sont dans l'étape "full nest I" de leur vie sont moins satisfaits que les autres. De même, les résultats ont démontré que les télétravailleurs perçoivent que leur productivité, leur efficacité et le nombre d'heures de travail ont augmenté avec le télétravail. Cependant, les résultats n'ont démontré ni l'existence d'une relation entre la satisfaction dans le télétravail et la durée du trajet qui sépare le domicile du bureau ni une preuve que le télétravail augemnte les talents entrepreneuriaux chez les télétravailleurs. Une discussion sur les implications et les recherches futures constitue le dernier chapitre de ce rapport.

A ma mère et à mon père,

REMERCIEMENTS

Cette thèse n'aurait pas pu être achevée sans l'aide et le support de plusieures personnes qui me sont très chères. Je voudrai remercier mes parents, Éspérance et Mouawad, pour leur dévouement, leur encouragement et leur aide. Cette thèse leur est dédiée. Je tiens aussi à remercier ma soeur Grace qui m'a toujours soutenu.

Je voudrais remercier mon superviseur, Dr. Mohamed El Louadi, pour ses directives, son aide et sa patience durant les étapes de ce projet. Son aide est fortement appréciée et je lui serai toujours reconnaissant.

Je voudrais aussi remercier les membres du comité, les Drs. Tomberlin et Ibrahim, pour leurs commentaires sur les différentes sections de cette thèse.

De plus, j'exprime mon appreciation à mes amis et je les remercie pour leur aide. Enfin, je remercie Rana pour son support.

LISTE DES MATIERES

LISTE DES TABLEAUX ix

INTRODUCTION 1

CHAPITRE I: LE TÉLÉTRAVAIL: DÉFINITION, HISTORIQUE, FORMES ET NÉCESSITÉ 4

1.1 Définition 4

1.2 Historique 5

1.3 Formes 6

1.4 Nécessité 7

CHAPITRE II: L'UTILISATION DE L'ORDINATEUR ET DE LA TÉLÉCOMMUNICATION DANS LE TÉLÉTRAVAIL 9

2.1 Le téléphone 9

2.2 Le micro-ordinateur 10

2.3 Le modem 11

2.4 Les logiciels 12

CHAPITRE III: L'EMPLOYÉ ET LE TÉLÉTRAVAIL 14

3.1 La distance 14

3.2 La famille 15

3.3 L'âge du télétravailleur 17

3.4 La productivité et l'efficacité du télétravailleur 18

3.5 L'isolement du télétravailleur 21

3.6 L'autonomie du télétravailleur 23

3.7 Avantages et inconvénients du télétravail 24

3.7.1 Les avantages 24

3.7.2 Le inconvénients 25

CHAPITRE IV: ENTREVUE ET SYNTHESE 27

4.1 L'importance du télétravail 28

4.2 Le choix du télétravail ou le désir d'être télétravailleur 30

4.3 Le temps 31

4.4 L'isolement 32

4.5 L'employé et le bureau central 33

4.6 La discipline du télétravailleur 33

4.7 Les avantages et les désavantages selon les entrevues 35

4.7.1 Les avantages 35

4.7.2 Les inconvénients et les désavantages 37

CHAPITRE V: LES HYPOTHESES 39

CHAPITRE VI: LES MÉTHODES 44

6.1 Les variables utilisées 44

6.2 Le questionnaire 47

6.3 Cueillette des données 48

6.3.1 Le courrier régulier 48

6.3.2 Le télécopieur 49

6.3.3 Le courrier électronique 49

6.4 Épuration des variables 49

CHAPITRE VII: ANALYSE DES HYPOTHESES 53

7.1 Analyse de l'hypothèse I 53

7.2 Analyse de l'hypothèse II 54

7.3 Analyse de l'hypothèse III 55

7.4 Analyse de l'hypothèse IV 56

7.5 Analyse de l'hypothèse V 57

7.6 Analyse de l'hypothèse VI 58

7.7 Analyse de l'hypothèse VII 59

7.8 Analyse de l'hypothèse VIII 60

CHAPITRE VIII: IMPLICATIONS ET RECHERCHES FUTURES..... 63

BIBLIOGRAPHIE..... 66

ANNEXE A..... 69

ANNEXE B..... 71

ANNEXE C..... 73

ANNEXE D..... 81

ANNEXE E..... 89

ANNEXE F..... 96

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU I: La productivité de l'employé au bureau par rapport à la productivité de l'employé à domicile..... 20

TABLEAU II: Les avantages du télétravail..... 25

TABLEAU III: Les inconvénients du télétravail..... 26

TABLEAU IV: Statistiques démographiques des télétravailleurs interviewés..... 27

TABLEAU V: Les questions sur la satisfaction..... 44

TABLEAU VI: Les questions sur la productivité..... 46

TABLEAU VII: Les questions sur les aspects entrepreneuriaux..... 47

TABLEAU VIII: Coefficients de fiabilité des mesures..... 51

TABLEAU IX: Table de corrélation..... 52

TABLEAU X: Comparaisons des moyennes..... 55

TABLEAU XI: Intervalle de confiance pour la variable Productivité..... 57

TABLEAU XII: Intervalle de confiance pour la variable Moyenne Affaire..... 58

TABLEAU VIII: Intervalle de confiance pour la variable Efficacité..... 59

TABLEAU XIV: Intervalle de confiance pour la variable Heure..... 60

TABLEAU XV: Sommaire de l'analyse..... 62

TABLEAU XVI: Intervalle de confiance pour la variable Plus Productif..... 100

Introduction

La crise que l'employé vit de nos jours est énorme. Il est la proie de l'insécurité et du stress dûs à la perte du temps causée par un déluge de personnes et de voitures; les rues regorgent de gens et de voitures et empêchent les individus de se rendre à leurs bureaux à temps.

Face à ce grave problème qui marque la fin d'une ère, les chercheurs ont voulu trouver une solution qui s'adapte à l'ère nouvelle, une nouvelle méthode de travail.

A l'aube de l'ère de l'information, les journaux et les revues ne cessent de parler de nouvelles inventions, de nouvelles trouvailles appliquées à l'ordinateur, cet outil qui évolue à un rythme accéléré, qui ouvre des horizons nouveaux et qui clôt une époque et commence une autre. Il détruit pour mieux construire; il bouleverse pour mieux régler; il met à l'ombre le progrès industriel, pour adopter une nouvelle technologie avec cette ère nouvelle, celle de l'information et de la communication.

Un nouveau monde commence, un monde qui se distingue du précédent, sans s'en divorcer, un monde qui complète l'ère industrielle et la parachève, afin de mieux gérer le temps, de l'annuler presque, de donner un meilleur rendement et un meilleur gain, de satisfaire l'entreprise et l'employé à la fois, de faire un travail efficace, c'est le monde du télétravail.

Le mot "télétravail" a plusieurs définitions: défini comme le travail de quelques heures par

semaine à la maison; ou comme un moyen efficace et nécessaire pour se lancer en affaires, Il n'en demeure pas moins que c'est un mode de travail qui s'impose de plus en plus.

Le télétravail, comme l'étymologie du mot l'indique: (télé = mot grec qui signifie de loin), est le travail à distance. C'est le moyen par lequel, on apporte le travail chez l'employé et non l'inverse. C'est un moyen utilisé pour économiser du temps et par conséquent assurer une meilleure productivité.

Mais ce télétravail exige une formation et une information, une formation des télétravailleurs et une information des entreprises. Il exige un grand effort afin qu'il puisse s'implanter dans une société industrielle et la remplacer. En effet, comme l'ère industrielle a remplacé l'ère agraire, l'ère de l'information, qui ramène avec elle des modes de travail différents dont justement le télétravail, va remplacer l'ère industrielle qui semble révolue. Une aube nouvelle commence!

Plusieurs pays commencent à l'adopter dont: le Japon, les États-Unis, le Canada, l'Angleterre et la France.

L'évolution technologique dans les domaines de l'informatique et de la communication a stimulé l'interêt pour le travail à domicile. Cet interêt s'est également accentué à la faveur de l'évolution de la famille qui a amené les deux conjoints sur le marché du travail. Malgré cet interêt, peu de recherche a porté sur le comportement des travailleurs à domicile vis-à-vis

les nouveaux modes de travail. Dans ce rapport, nous nous intéressons à la façon dont le télétravail affecte le rendement des employés, leur efficacité, leur productivité ainsi qu'à l'isolement et la distance qui séparent les télétravailleurs de leur bureau principal.

Chapitre I

Le Télétravail: Définition, historique, formes et nécessité

1.1 Définition

Qu'est-ce que le télétravail?

Des définitions variées et multiples ont été données à ce mot. Est-ce la délocalisation? Est-ce le travail que l'employé accomplit hors du lieu du travail officiel? Est-ce une décentralisation du travail? Est-ce le travail à domicile grâce à un ordinateur lié au bureau central? Est-ce le travail qui réduit le coût en économisant le temps et l'espace? Est-ce une autonomie? Est-ce le travail nomade? Est-ce le centre satellite télélocal? Est-ce le travail électronique à domicile? Est-ce le travail mobile ou itinérant?.

Le Petit Larousse définit le télétravail comme une "organisation décentralisée des tâches, les télétravailleurs les accomplissant à distance grâce à l'utilisation de la télématique".

Le Petit Robert donne au télétravail la définition suivante: "activité professionnelle exercée hors du bureau grâce à la télématique".

La définition suggérée par l'IDATE[1] en 1980 est: "Travail réalisé par une unité (personnes

[1] Institut de l'Audiovisuel et des Télécommunications en Europe

ou groupes) délocalisée, c'est-à-dire séparée de son établissement et dont l'activité nécessite l'utilisation intensive de moyens de télécommunications".

D'après son étymologie on peut dire que le télétravail est tout simplement le travail à distance.

1.2 Historique

L'histoire de ce phénomène commence en 1940 avec la première machine à calculer électronique, inventée par Georges Stibitz et Samuel Williams (Gauthier et Dorin, 1996).

En 1973, Jack Nilles inventa le mot "telecommuting". Telecommuting adopte une vue générale des possibilités de substitution des télécommunications aux transports et les implications d'une large diffusion de cette substitution dans l'ensemble de la société (Marot, 1994). Alvin Toffler renforce cette thèse dans son oeuvre Le Choc du Futur parue en 1971.

En 1980, les recherches se multiplient en France. En 1981, Brabet et Voges parlent déjà du télétravail. En 1980, Alvin Tofler, dans son oeuvre La Troisième Vague, envisage comme probable une migration massive des emplois de bureaux et des usines vers les domiciles. Cette nouvelle conception repose sur des horizons nouveaux qui, selon lui, consistent en un "retour à une industrie familiale d'un type supérieur fondé sur l'électronique, et concurremment une polarisation sur le foyer devenant le centre de la société".

En Amérique, l'opérateur de télécommunication AT&T prévoit qu'en 1990 la plupart des Américains travailleront à domicile. De même l'Institut des Études du Futur de l'Université de Californie du Sud estime que 20% de la population travaillera à domicile en 1990 et entre 33 et 40% en l'an 2000 (Marot, 1994).

1.3 Formes

Le concept du télétravail est envisagé selon plusieurs points de vue ou selon plusieurs aspects: certains le considèrent comme un travail en dehors du bureau, mais à temps partiel. L'activité du travailleur concerné se réduit alors à une partie de son temps. Le télétravail commence avec les employés intérimaires, ce genre de travailleurs crée une concurrence avec les salariés. Gil Gordon mentionnait qu'aux États-Unis, en 1988, environ 10 000 employés salariés travaillaient à la maison de deux à quatre jours par semaine (Codère, 1995). On compte actuellement 8 millions de personnes dans la Commission des Communautés Européennes pour 13 millions aux États-Unis (Ehighoffer, 1992).

D'autres considèrent le télétravail comme un travail entier à domicile ou dans des bureaux éloignés du bureau central. Ils le considèrent comme l'unique moyen pour maîtriser les frais et augmenter la productivité, c'est "un mythe qui sonne avant l'heure le glas de la société industrielle" (Ettighoffer, 1992).

Selon Raymond-Marin Lemesle (1994) la notion de télétravail s'applique à des situations très différentes:

- *Le travail électronique à domicile:* il consiste à travailler à son domicile et non dans les lieux de travail habituels, en utilisant les technologies de l'information et de la communication pour réaliser sa tâche et rester en contact avec une ou plusieures entreprises.

- *Le centre satellite:* c'est une unité relativement autonome à l'intérieur d'une entreprise; séparée physiquement de la maison mère elle garde un contact constant avec elle grâce aux télécommunications.

- *Le télélocal:* il réunit des équipements électroniques partagés par différents utilisateurs qui peuvent être des employés de diverses compagnies, ou appartenir à des petites entreprises pour lesquelles il serait impossible de supporter un tel investissement. Ainsi par exemple la Bulle Pacifia et la Continental Illinois font du télélocal.

- *Le téléservice:* L'entreprise de téléservice fournit et commercialise des produits ou services informationnels dispensés par l'intermédiaire du réseau de télécommunications (services télématiques, téléformations ..., etc.). Les salariés vivent à proximité de l'entreprise, tandis que les utilisateurs et les clients de l'entreprise se situent à distance de celle-ci.

1.4 Nécessité

La première crise mondiale du pétrole de 1973 a poussé à la réflexion pour résoudre les problèmes de pertes d'énergie. Cette crise a été renforcée par la crise économique des années 70-80, qui imposa la rigueur économique et la nécessité de maîtriser les coûts dans les

entreprises. C'est alors que l'idée de l'externalisation des services naquit. Cette idée fut le premier mouvement vers la "délocalisation" des emplois qui permet de mieux maîtriser les dépenses dans une entreprise. Le télétravail vient donc d'une nécessité sociale qui répond à toutes les exigences ou à toutes les demandes. Cette idée du télétravail grandit dans les esprits à cause de certaines difficultés pressantes, comme l'éloignement des employés de leur lieu de travail; l'idée de "off shore work" (réseaux qui relient clients et sous-traitants) vit le jour et ainsi la Citicorp installait son centre de crédit et de recouvrement dans le Dakota du Sud alors que son siège était à New York.

De ce qui précède on conclut que le travail au bureau devient de moins en moins indispensable et une demande accrue d'une main d'oeuvre semi autonome et qualifiée devient nécessaire. Avec la progression de la technologie, plusieurs travaux ont été remplacé par les machines; tels celui des sécrétaires, des travailleurs de chaines dans les usines, des agriculteurs, etc. Il existe aujourd'hui des robots qui peuvent accomplir des tâches avec plus de précision et d'efficacité que les humains. Mais cela n'implique pas que les machines vont être capables de tout faire, au contraire, l'utilisation de la technologie incite à avoir beaucoup plus de gens qui savent réparer ainsi que faire fonctionner les nouveaux appareils.

D'autre part, le télétravail n'est pas seulement un besoin et une nécessité sociale mais aussi un argument écologique important. Il aide à diminuer la pollution de l'air par la réduction de la circulation des automobiles. C'est aussi un argument important dans l'économie des énergies car le télétravail réduit les déplacements entre le domicile et le lieu du travail.

Chapitre II

L'utilisation de l'ordinateur et de la télécommunication dans le télétravail

Plusieurs chercheurs ont insisté sur l'importance du télétravail. En 1990, le président américain George Bush affirmait que: "Les politiques flexibles de travail vont vous permettre de trouver et de garder les meilleures talents. Et une des plus prometteuses de ces nouvelles perspectives d'affaires est le télétravail".

Le télétravail nécessite l'utilisation de certains outils comme:

2.1 Le téléphone

"Au commencement était le téléphone !".

Le téléphone est l'outil le plus commun pour le télétravail; c'est grâce à lui que tout télétravailleur, même le plus isolé, peut rester en contact constant avec l'extérieur. Rappelons que cet outil est l'unique moyen de communication vocale directe, c'est le plus rapide, le plus flexible, le plus interactif et surtout le plus spontané. Il nous permet par ailleurs d'envoyer et de recevoir des données informatiques. C'est un moyen de communication fondamental pour le télétravail.

L'évolution technologique du téléphone a amélioré son rendement, il possède déjà plusieurs caractéristiques qui aplanissent beaucoup de difficultés comme par exemple le répondeur, le télécopieur, le transfert d'appel, la mise en attente, etc. Toutes ces qualités revêtent une utilité particulière dans le domaine du télétravail.

Avec l'invention du cellulaire (ou le téléphone sans fil) le téléphone a donné plus de flexibilité à ceux qui l'utilisent. Le cellulaire a permis aux télétravailleurs d'être capables d'accomplir leur travail n'importe où à la maison, dans la rue, en voiture,etc.

Une autre utilisation importante du téléphone est la visiophonie qui permet aux télétravailleurs de se voir, de s'entendre et de se montrer des documents. Dans la visiophonie, on trouve deux modes utiles: le visiophone (téléphone à image) et la visio conférence (réunion à distance) (Girard, 1995).

2.2 Le micro-ordinateur

Aux alentours de 1975 une révolution se fit: celle de l'avènement du micro-ordinateur que les journaux considèrent encore comme un évènement qui va changer la façon dont les gens travaillent.

Le progrès technique du micro-ordinateur évolue à pas de géant. Tout a changé du jour au lendemain, ce qui est adopté comme dernière invention et comme ultime trouvaille, devient obsolète et dépassé en un laps de temps minime; on donne l'exemple de CD-ROM qui était

lors de son invention une trouvaille extraordinaire permettant de stoquer une grande quantité de données; aujourd'hui, on trouve plusieures inventions de taille plus réduite et qui pouvent stoquer un plus grand volume de données à un prix équivalent à celui du CD-ROM. Mais ceci ne signifie en aucune façon que le prix du micro-ordinateur augmente, au contraire son prix d'achat est en perpétuelle baisse et devient de plus en plus abordable.

Le micro-ordinateur est l'outil qui facilite le travail de tout le monde et en particulier celui du télétravailleur. Le micro-ordinateur portable, par exemple, aide beaucoup toute personne qui veut communiquer avec les autres. Citons par exemple les représentants de ventes sur la route et qui ont un besoin constant de communiquer avec leur bureaux pour savoir si certains stocks sont disponible ou non.

2.3 Le modem

Le modem est un autre outil qui se présente sous la forme d'un petit boîtier ou d'une petite carte électronique qui s'attache au micro-ordinateur. Son rôle consiste à transformer les signaux numériques émis par l'ordinateur en signaux analogiques afin que le réseau téléphonique puisse les reconnaître et les véhiculer. Le modem peut également prendre les signaux analogiques et les transformer en signaux numériques afin qu'ils soient acceptés par l'ordinateur du destinataire.

On mesure le potentiel du modem par sa capacité de transmettre le plus grand nombre de bits par seconde (14 400, 28 800, 33 600). Les derniers modèles de modems ne dépassent pas

la taille d'une carte de crédit et on peut les brancher sur un ordinateur portable.

2.4 Les logiciels

Dans le contexte du télétravail, on a besoin du logiciel qui permet de connecter l'ordinateur à un réseau, qui facilite la communication entre les ordinateurs et qui les relie tout en donnant accès aux réseaux tels que l'Internet. Rappelons que jusqu'à récemment les moyens d'accès aux réseaux de télécommunications étaient très complexes et très coûteux. Aujourd'hui il suffit de "cliquer" sur les bonnes icônes du logiciel en question pour accéder à n'importe quel réseau. L'accés est devenu facile, rapide et peu coûteux.

L'avantage du logiciel paraît dans le courrier électronique par exemple. Le courrier électronique permet à deux personnes d'échanger de l'information ou des messages sans qu'elles soient nécessairement disponibles au même moment, comme le téléphone l'exige. Voici les 3 sortes de logiciel employés par les télétravailleurs.

- *Les logiciels d'échange:* il arrive parfois que dans une entreprise, les télétravailleurs ne soient pas équipés des logiciels compatibles entre eux et avec ceux de l'entreprise (par exemple: programmes de traitement de texte et tableurs). Les logiciels d'échange résolvent ce problème en convertissant les documents d'un standard à un autre.

- *Les collectiels ou groupware:* "Les collectiels ont pour but d'organiser la communication entre télétravailleurs impliqués dans le même projet. Ils permettent à plusieurs collaborateurs

d'intervenir au même titre sur les mêmes fichiers, pour les mettre à jour, en temps réel, au fur et à mesure que leur travail progresse, et de dialoguer entre eux" (Lemesle et al, 1994) . Le principe consiste à reproduire le fonctionnement entre des stations de travail multimédia pour créer les mêmes conditions bureautiques et informatiques d'un poste de travail classique à un télétravailleur (Girard, 1995).

Les longues distances et les vastes territoires sont une difficulté réelle qui exige trop de temps. Les collectiels ont été inventés pour résoudre cette difficulté. Ils ouvrent aussi le télétravail aux emplois à haute qualification qui impliquent concertation, échanges et dialogues, répondant ainsi aux inquiétudes de ceux qui craignent de voir le télétravail devenir synonyme de tâche d'exécution.

- *Les logiciels d'émulation:* aident à "imiter" le fonctionnement d'un équipement sur un terminal d'un autre type. Grâce à l'émulation, le terminal en question reproduit les images et les écrans du système émulé. L'exemple typique des logiciels d'émulation est celui du Minitel en France (Girard, 1995).

De ce qui précède, on peut conclure que le concept du télétravail est en train d'évoluer à cause de la banalité des équipements. Le télétravail est une chose simple et facile à mettre en oeuvre; elle se résume à un micro-ordinateur et à un téléphone. Pour faire le contact avec le bureau, il suffit d'avoir un modem qui assure la compatibilité des signaux informatiques avec les lignes téléphoniques.

Chapitre III

L'employé et le télétravail

Dans ce chapitre, nous allons nous étendre sur ce que le télétravailleur doit connaître, avoir et faire: ce qui fait le succès ou l'échec du télétravailleur, ce qui l'inquiète, etc. C'est une vue d'ensemble sur son nouveau métier.

3.1 La distance

Les problèmes de circulation deviennent de plus en plus importants. L'employé se rendant au travail perd son temps sur la route; il perd son énergie par les stresses; il ne peut fournir le meilleur rendement ou la meilleure productivité qui demeurent le souci primordial des entreprises. C'est de là, rappelons-le, qu'est née l'idée du travail à distance.

Plusieurs recherches ont été faites pour mesurer les effets du temps sur les employés. En 1992, Le Conseil de perfectionnement de ressources humaines canadiennes, dans un programme pilote de télétravail dans la fonction publique, a conduit une recherche pour aider les ministères qui voulaient entrer dans le domaine du télétravail à avoir une idée claire sur les avantages, les inconvénients et les responsabilités nécessaires avant l'entrée en vigueur de tout régime de télétravail. Un des avantages pour les employés était la réduction du temps passé dans les déplacements quotidiens.

En 1994, Industrie Canada a effectué un projet pilote de travail à domicile au sein d'une équipe de commis spécialisés qui travaillent pour Emploi et Immigration Canada. Un des avantages dégagés par les chercheurs est l'importance du travail à distance pour économiser le temps et les coûts du transport (Tessier, 1994).

Le travail à distance permet à l'employé d'utiliser un horaire flexible, il lui permet d'être omniprésent ou téléprésent. Le télétravailleur n'a plus besoin d'aller à son travail, mais c'est son travail qui vient chez lui, à son domicile..

3.2 La famille

Par définition le télétravail se fait dans le milieu où l'homme et la femme trouvent leur son calme: au foyer.

Le domicile, diffère du bureau de travail ordinaire. L'employé se libère de certaines règles, il ne se soucie plus d'arriver en retard. L'employé se libère aussi de toute autre attente, comme à l'entrée du parking ou bien pour l'ascenseur. Mais cette émancipation de l'employé n'est pas parfaite et complète parce que ce dernier doit prendre conscience qu'il travaille au sein d'une famille, c'est-à-dire qu'il ne doit pas, par exemple, se préoccuper des soucis familiaux au dépens de son travail, il ne doit y avoir aucune confusion entre travail et famille pour éviter un conflit dangereux. Par ailleurs, cette distinction entre travail et famille peut causer des problèmes car ce changement rapide entre ces deux activités qui ne sont pas séparées spatialement et chronologiquement, peut rendre la vie familiale intolérable

(Duxbury, 1987; Gregory, 1983). Cette nouvelle façon de vivre continuellement avec les membres de sa famille augmente le stresse au niveau familial (Henly Centre for Forecasting, 1988).

A l'appui de cette thèse, citons l'exemple donné par Yves Codère dans son oeuvre: "Le Télétravail". Il présente un couple avec deux enfants. La femme s'occupe des affaires de la maison. Le mari pense que le travail à la maison lui permet de voir sa famille plus souvent. De son côté la femme pense que la présence de son mari à la maison la soulagera en l'aidant dans ses travaux domestiques. De leur part, les enfants espèrent jouer avec leur père plus souvent.

Mais au bout d'un certain temps, le travail à domicile est devenu insupportable. Le mari est convaincu qu'il ne peut plus être productif parce qu'il doit s'occuper des enfants. La maison est devenue un "zoo". La femme est devenue nerveuse. Les enfants sont confus parce que papa est là, mais pas pour eux. Il a fallu alors prendre une décision ferme en créant des balises claires entre les travaux familiaux et ceux du bureau. La femme et le mari purent tout arranger et leur vie s'harmonisa de nouveau.

En 1993, Statistique Canada a conduit un projet pilote important pour déterminer si l'application du télétravail dans la fonction publique fédérale canadienne pouvait procurer des avantages aux employés et à l'employeur. Selon ce rapport, les effets du télétravail sur la vie de famille ont été les suivants:

- Une réduction du surcroît de responsabilité du participant,
- Une meilleure conciliation entre le travail et la vie de famille,
- Une planification plus facile pour les activités de l'employé et celle de sa famille,
- Une incidence favorable sur la vie de famille et sur les autres membres du foyer,
- Une stabilisation dans la quantité de temps qui est consacré aux travaux domestiques, à faire des courses ou à s'occuper des enfants c'est-à-dire que les affaires personnelles n'empiétaient pas sur le travail.

Il ne faut pas oublier certains points qui sont indispensables pour un télétravailleur à domicile:

1- Un télétravailleur ne peut donner un bon rendement dans un endroit où il y a du bruit; il doit avoir un espace calme.

2- Un télétravailleur a aussi besoin d'un endroit exclusivement réservé à son travail afin que les activités domestiques ne restreignent pas sa liberté et afin que le télétravailleur puisse se concentrer.

3- Le télétravailleur doit aussi s'assurer un confort nécessaire pour le bon travail: la chaise, l'éclairage et l'espace entre autres, doivent être adéquats.

3.3 L'âge du télétravailleur

Le concept du "Consumer Life Cycle" de William Wilkie affirme l'existence d'une relation entre la personne et le temps qui passe. Avec la progression de l'âge, l'activité et la

préférence de la personne changent et évoluent (Wilkie, 1994). Tant que la personne avance en âge, tant qu'elle préfère le travail à domicile, comme on le verra dans le chapitre IV des interviews faits avec plusieurs télétravailleurs.

3.4 La productivité et l'efficacité du télétravailleur

Avec le concept du télétravail, la productivité et l'efficacité du travail changent vers le mieux. Grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), une organisation multiplie ses sens et ses capacités d'agir à distance. Les NTIC structurent de vastes réseaux de corporations professionnelles qui influencent non seulement les organisations et les pouvoirs de l'entreprise, mais aussi les façons de penser, de vivre, d'étudier et de travailler. Faute de NTIC, une organisation serait vite saturée puis incapable de la moindre réactivité. Sa capacité d'évoluer sera limitée et sa productivité va par conséquent diminuer.

Il a été démontré que la productivité d'un employé augmente souvent lorsqu'il n'est plus dans son milieu traditionnel (Statistique Canada, 1995). Ceci pourrait être dû à plusieurs raisons: (i) les interruptions et les distractions sont moins nombreuses, (ii) la motivation du télétravailleur et son désir de réussir sont plus intenses parce qu'il se trouve chez lui et a moins de stresse, (iii) l'employé n'est plus assujetti à un horaire fixe ni aux règles et aux routines inflexibles, (iv) il n'est plus dérangé par les visites et les questions de ses collègues, il se libère de toutes les contraintes collectives (CPRHC, 1992). De plus, un télétravailleur est plus productif parce qu'il prend moins de congés pour obligations familiales, il est moins

interrompu par les appels téléphoniques, etc.

Selon le Centre d'Innovation en Technologies de l'Information (CITI) d'Industrie Canada, le volume de production des travailleurs à domicile est demeuré le même qu'avant le projet pilote effectué dans la division des Services Informatiques (DSI) d'Emploi et Immigration Canada et les délais ont été respectés. Tous les participants ont produit le quota de production, ce qui n'était pas le cas pour tous avant le projet. Cette production a cependant demandé plus d'heures de travail de la part de certains employés, surtout dans les premiers mois du projet. Un participant explique ceci par le fait qu'il y aurait plus de travail à effectuer puisque, contrairement à la situation au bureau, il faut faire la saisie des données. Ceci est confirmé en partie par un autre participant qui précise que son temps de travail est moins long qu'au début du projet parce qu'il a acquis la vitesse dans la saisie des données.

Pour d'autres participants, il a été possible de maintenir les quotas de production avec approximativement le même nombre d'heures de travail qu'au bureau et même un peu moins.

Il est intéressant de constater que, selon les estimations effectuées par la division des services informatiques (DSI) d'Emploi et Immigration Canada, les employés travaillant à domicile ont eu un taux de productivité de 98.94% lors des six mois de l'essai, alors que celui-ci a été de 93.60% pour les employés effectuant le même travail au bureau. On estime que les employés travaillant à domicile ont traité 19.1% plus de dossiers pendant ces six mois que les employés travaillant au bureau.

Pour ce qui est de la qualité du travail, le taux a été de 94.18% pour les employés travaillant à domicile et de 93.32% pour les employés travaillant au bureau. Les taux ont été calculés en tenant compte du nombre d'heures déclaré nécessaires pour traiter les cas pendant les six mois du projet pilote, en rapport au nombre d'heures qui sont nécessaires pour les traiter selon les quotas officiels. Un ajustement a été fait pour tenir compte du fait que les employés à domicile doivent faire la saisie des données, tâche qui n'est pas effectuée par les employés travaillant au bureau (Industrie Canada CITI, 1994).

Voici un autre exemple rapporté par Digital Equipment Corporation qui affirme que la durée de travail productif s'élève de 50% à 89% du temps d'un employé lorsqu'il passe du travail au bureau au travail à distance (Voir le tableau I) (Gauthier et Dorin, 1996).

Tableau I: La Productivité de l'employé au bureau par rapport à la productivité de l'employé à domicile

	AU BUREAU	À DOMICILE
PRODUCTIVITÉ	50 %	89 %
INTERRUPTIONS	20 %	-
PAUSES CAFÉ	8 %	11 %
SÉCURITÉ	5 %	-
DÉPLACEMENTS	17 %	0 %

Source: Le Guide Pratique du Télétravail (1996)

Ce qui précède suggère que le télétravail exerce un contrôle plus efficace, maîtrise les complexités opératoires et améliore l'utilisation des ressources humaines: il accomplit le travail de coordination en réduisant au minimum le temps et il assure les téléréunions ou les téléconférences en économisant les trajets. Toutes ces qualités tendent à suggérer l'efficacité du télétravail et sa supériorité par rapport au mode de travail traditionnel.

3.5 L'isolement du télétravailleur

Une question se pose: est-ce que les effets du travail à domicile sont une façon d'isoler un individu de sa tribu professionnelle ? Est-ce un appauvrissement des relations dans le travail? Est-ce une rupture dans la relation employeur-employé ?.

Traditionnellement la communication verbale est considérée comme un moyen qui cimente l'union des vivants afin d'assurer la continuité de la collectivité. Selon Jean Lohisse, dans son oeuvre Communication et Société parue en 1980: "les sociétés traditionnelles anciennes témoignent de la résistance de celles-ci à concevoir l'homme en tant qu'individu, considéré isolément par rapport au reste du monde. Par la suite on remarquera dans la vie sociale une grande pauvreté et une méfiance vis-à-vis des relations individualisantes considérées bien souvent comme des manifestations socialement déviantes". En d'autres termes, le danger de rupture de communication ne vient pas de l'employeur mais du groupe professionnel avec lequel travaille celui ou celle qui s'éloigne et/ou s'absente. Bref, il ou elle est considéré(e) comme déviant(e) aux obligations groupales et à ce titre sanctionné(e).

L'avènement de l'écriture, plus tard, a bouleversé cette conception, elle devient le véhicule privilégié de la société, capable d'abstraction. Elle donne de l'autorité à ceux qui l'utilisent.

Deux mondes coexistent: l'un reposant sur l'attachement à la communication verbale (il est majoritaire) et l'autre reposant sur l'écriture (il est minoritaire). L'idéal serait de disposer de ces deux modes de communication, en se servant de la médiatisation électronique croissante qui permet de s'adresser indifféremment à l'individu ou à la collectivité.

Il ne faut pas oublier que l'idée du télétravail est également née du malaise causé par la mobilité croissante des individus dans les entreprises.

L'isolement du travailleur est souvent exacerbé lors des pannes ou des problèmes avec le système informatique; ou lorsqu'un télétravailleur s'ennuie parce qu'il ne voit pas souvent ses collègues, ou quand un télétravailleur a le sentiment d'être enfermé dans son domicile.

Malgré ces points recensés, les télétravailleurs pensent, en général, que ces inconvénients, ne sont pas importants, quand on pense aux avantages qu'ils trouvent lorsqu'ils travaillent à domicile. Le télétravailleur trouve d'abord son indépendance. Il peut mieux gérer sa propre vie en réglant la part consacrée au travail forcé et celle qu'il peut consacrer à une vie plus créatrice et plus responsable. Il ne faut surtout pas oublier la flexibilité qu'offre le télétravail pour répartir les différentes ressources en gérant le temps, l'espace et les personnes plus judicieusement.

Finalement, on peut suggérer que les effets de l'isolement varient beaucoup d'une personne à l'autre et apparaissent fortement reliés à la situation particulière et aux habitudes de vie de chacun.

3.6 L'autonomie du télétravailleur

Le télétravail assure l'autonomie comme un gain dans tous les aspects de l'organisation et de la gestion du temps et des déplacements, et non comme un assujettissement à des conditions nouvelles de travail. L'autonomie est un avantage important pour le télétravailleur. Elle implique le sens des responsabilités et le sens de l'organisation.

A la maison ou en télécentre, le télétravailleur est seul devant sa machine. Il doit posséder à un haut degré, le sens de l'initiative pour affronter n'importe quel obstacle naissant d'une situation imprévue. Il doit savoir se débrouiller et ne pas sombrer dans le sentiment de solitude et faiblir devant la difficulté. Il peut se référer à d'autres grâce aux outils qui sont à sa disposition comme le téléphone, les messageries électroniques, les bipeurs et autres outils de communication rapides et mobiles.

L'autonomie exige aussi une autodiscipline rigoureuse. Le télétravailleur est souvent tenté de se laisser distraire et d'oublier son travail. Les facteurs de distraction sont nombreux: recevoir un ami pour une visite, faire de la sieste après un bon repas, regarder la télévision, profiter du beau temps, prendre un café avec son conjoint, jouer avec ses enfants, aider ses enfants à étudier, travailler à la maison, etc. L'essentiel est de savoir suivre une discipline

sévère qui exclut tout comportement de dilettante. D'où quelques règles de discipline doivent être observées. Un télétravailleur ne doit jamais oublier qu'il doit se comporter comme s'il se trouvait au bureau. Malgré toute l'indépendance qu'il possède, sa conscience professionnelle et sa volonté devaient l'aider dans sa discipline.

L'autonomie qui donne une riche expérience au télétravailleur et qui l'oblige à savoir régler tous les problèmes posés par l'employeur, les clients et la famille, pourra transformer l'employé en employeur, c'est-à-dire en entrepreneur.

3.7 Avantages et inconvénients du télétravail

De tout ce qui précède, on peut remarquer que le télétravail est en perpétuelle évolution à cause de plusieurs facteurs favorables qui encouragent son adoption; mais cela n'empêche pas de relever certains inconvénients. Commençons d'abord par rappeler les avantages du télétravail:

3.7.1 Les avantages

Les avantages que le télétravail procure sont énumérés par unité sociale. Dans le tableau II, on distingue 3 unités sociales: l'individu, l'entreprise et la société.

Tableau II: Les avantages du télétravail

Pour l'individu	Pour l'entreprise	Pour la société
· Meilleur contrôle de son environnement de travail. · Plus grande souplesse dans l'organisation. · Moins de trajet et donc plus de temps et d'argent. · Moins de stress. · Plus de flexibilité dans le choix du domicile. · Intégration plus étroite entre le domicile et le travail. · Meilleures qualifications. · Meilleure satisfaction vis-à-vis de son travail. · Meilleure qualité de vie. · Efficacité du travail. · Meilleure gestion individuelle du temps. · Développement d'un temps partiel réellement choisi.	· Meilleure productivité. · Protection des ressources qualifiées. · Réduction du turnover. · Réduction des frais généraux et des coûts de main-d'oeuvre. · Réduction de l'absentéisme. · Plus grande flexibilité des structures du travail. · Réponse plus simple aux besoins des clients. · Plus grande base de recrutement du personnel. · Accès à des ressources humaines qualifiées. · Connaissance plus explicite du contenu du travail, de la charge de travail et du rendement. · Passage d'une culture d'achat du temps à une culture d'achat du résultat.	· Moins de pollution · Moins d'embouteillages dans les villes. · Réduction de la consommation d'énergie. · Meilleures opportunités d'emploi pour les zones rurales. · Réductions des frais de sécurité sociale. · Accent mis sur la communauté rurale. · Insertion et valorisation de zones défavorisées. · Accès à l'emploi à temps partiel ou partagé. · Meilleur encadrement de la jeunesse (échec scolaire, délinquance). · Développement de l'activité socio-économique locale. · Optimisation de l'investissement dans le réseau de transport public.

Source: Le Guide Pratique du Télétravail (1996)

3.7.2 Les inconvénients

Les inconvénients existent aussi bien du côté des entreprises que de celui des télétravailleurs.

Ces inconvénients sont présentés dans le tableau III.

Tableau III: Les inconvénients du télétravail

Pour l'individu	Pour l'entreprise
· Perte du statut, de la protection, des avantages, et du salaire de l'employé. · Isolement sociale et professionnel. · Réduction des opportunités de carrière. · Perte d'intérêt dans le travail; monotonie. · Perte de la distinction domicile/ travail et augmentation du stresse. · Augmentations des coûts induits au domicile. · Normes de santé et de sécurité et leur application. · Soins aux personnes âgées/ aux enfants. · Représentation des employés/ adhésion à un syndicat.	· Éloignement du management, du contrôle, de la communication, de la logistique. · Sécurité et confidentialité des informations et des systèmes. · Identité et loyauté vis-à-vis des équipes et de la société. · Temps nécessaire à l'étude et à la mise en oeuvre. · Soins apportés aux enfants et aux personnes âgées pour assurer un temps de travail sans interruption.

Source: Le Guide Pratique du Télétravail (1996)

L'examen des inconvénients montre que la plupart, tels que la perte du statut, la monotonie, l'augmentations des coûts induits au domicile, l'éloignement du management, etc. sont facilement surmontables.

Chapitre IV

Entrevue et Synthèse

Une série d'entrevues a été conduite dans 3 compagnies à Montréal - IBM, 3M et ATL. Ces compagnies ont introduit des programmes de télétravail au sein de leurs organisations. Les entrevues ont été faites durant les mois d'octobre, novembre et décembre 1996. Les participants étaient six hommes et une femme, leur âge variant entre 33 et 53 ans. Les postes occupés par les personnes interviewés se catégorisent comme suit: deux programmeurs, 3 représentants de ventes, un directeur de comptes et un analyste programmeur (voir tableau IV).

Tableau IV: Statistiques démographiques des télétravailleurs interviewés

	Age	Sexe	Compagnie	Fonction	Date
Sujet 1	46	homme	IBM	Directeur de Comptes	23 Oct 1996
Sujet 2	42	homme	3M	Représentant de Ventes	06 Nov 1996
Sujet 3	53	homme	ATL	Analyste Programmeur	21 Nov 1996
Sujet 4	52	homme	3M	Représentant de Ventes	21 Nov 1996
Sujet 5	33	femme	3M	Représentante de Ventes	03 Déc 1996
Sujet 6	46	homme	IBM	Programmeur	06 Déc 1996
Sujet 7	43	homme	IBM	Programmeur	09 Déc 1996

Le présent chapitre est un compte rendu des entrevues faites avec ces télétravailleurs[2]. Ces entrevues couvrent plusieurs aspects du télétravail: son importance dans le futur, le désir d'être télétravailleur, le temps dépensé, le sentiment d'isolement, la nécessité d'être en contact avec le bureau central, la livraison des équipements, la discipline du télétravailleur, les avantages et les désavantages du télétravail (voir la version française des questionnaires utilisés dans les entrevues dans l'annexe A et la version anglaise dans l'annexe B).

4.1 L'importance du télétravail

L'ensemble des télétravailleurs considèrent le télétravail comme très important. Il affecte leur travail aussi bien que leur vie. Il n'est pas révolutionnaire, mais "évolutionnaire" comme l'affirme un télétravailleur, c'est un emploi en perpétuelle progression. La plupart des compagnies concernées entreprennent des projets pilotes afin d'appliquer le télétravail sur plus de départements dans le futur. La force motrice de ces compagnies vise à réduire les coûts qui viennent des loyers, de l'entretien des lieux de travail, et aussi à assurer une vie meilleure et plus productive pour leurs employés. Toutes les personnes interviewées l'ont affirmé: "un pied carré, dit l'un, coûte $50 par mois"; un autre affirme: "il y a une économie pour la compagnie parce qu'il n'y a pas d'espace de plancher à payer pour moi".

Tout cela a été réalisé grâce à l'évolution des techniques électroniques, de l'informatique, et des systèmes de télécommunication qui ne cessent de se développer à une vitesse

---

[2] Les commentaires des interviewés qui sont rapportés le sont tels qu'ils ont été formulés.

extraordinaire.

Il ne faut pas oublier aussi que ces télétravailleurs se sentent, en général, plus à l'aise dans leur nouveau mode de travail, parce qu'ils n'ont plus de problèmes causés par le trafic ou les interruptions des collègues: "je ne perds pas chaque matin une heure dans le trafic ou au métro; c'est le grand avantage du télétravail: quand le monde est dans le trafic, moi, je suis productif à la maison ... Certains de mes collègues venaient me parler ou me poser des questions; ce qui signifie que je ne pouvais pas me consacrer totalement à un travail spécifié".

Le télétravail va se développer: "je crois que le télétravail va pouvoir changer notre mode de vie dans le futur parce qu'il offre beaucoup plus de flexibilité pour l'employé"[3].

Le télétravailleur est satisfait parce qu'il ne se soucie plus des distances qu'il devait parcourir chaque matin et chaque soir pour aller au bureau et en revenir, surtout s'il habite loin du bureau de travail: "je demeure à Boucherville, il me faut une heure et demie pour arriver à mon bureau au centre ville de Montréal; ce qui veut dire que je dois passer 3 heures, chaque jour sur la route". Un autre soulève le même problème: "moi je demeure à cent kilomètres du bureau, et c'était une bonne idée pour moi de ne pas être obligé de passer mon temps sur l'autoroute des Laurantides".

---

[3] Traduit de l'anglais par l'auteur. Le commentaire original était: "I think that teleworking will change the way we work in the future because it offers a lot of flexibility to the employee".

Mais malgré toute l'importance du télétravail déjà mentionnée, les employés interviewés trouvent que son utilisation est limitée à un certain segment de la population active. Ils trouvent que tout le monde n'est pas fait pour le télétravail. Certains employés qui ont besoin de faire un contact direct avec les clients, ne peuvent pas être télétravailleurs: "je ne crois pas que le télétravail est pour tout le monde ... parce que nous n'avons pas trop besoin de faire des communications directes, face à face, avec nos clients; donc c'est le milieu idéal pour adopter le télétravail". On nie aussi l'idée selon laquelle le télétravail s'applique à tous les domaines: "le télétravail ne s'applique pas à toutes sortes de travail ... il y a quand même une bonne partie de la population qui va devoir toujours se rendre au bureau, leur travail ne sera pas déplaçable". Il y a certaines fonctions qui ne peuvent se plier à cette nouvelle conception, c'est pourquoi, "une seule portion va être affectée seulement". D'après une personne interviewée: "les gens qui travaillent à la chaîne chez GM, ne peuvent pas faire du télétravail", ou bien "les gens chez CANADAIR ou chez GM, doivent continuer à aller à leur travail, parce qu'on ne peut pas toujours compter sur les robots dans l'assemblage".

4.2 Le choix du télétravail ou le désir d'être télétravailleur

Tous ceux qui se sont engagés comme télétravailleurs affirment, en général, qu'ils sont satisfaits. Ils voient dans le télétravail plus de points positifs que négatifs. Dans l'ensemble des sept interviews, une seule exception apparaît. Cette satisfaction est-elle due à l'âge où à l'expérience ? Peut-être car le télétravailleur qui fait exception est une personne âgée de 30 ans environ (alors que les autres ont une moyenne d'âge de 47 ans environ). Elle voit que "du côté échange, les personnes qui travaillent au bureau vont évoluer plus vite qu'elle". Si

les autres télétravailleurs ont accepté volontairement leur métier, celle-ci a été selectionnée pour le télétravail. Mais les autres n'ont pas tous choisi leur métier, certains ont été choisis par la compagnie, d'autres ont accepté volontairement la demande.

4.3 Le temps

Par la question relative au temps (voir question numéro 3 dans l'annexe A), nous avons essayé de voir si le télétravailleur passait moins ou plus d'heures de travail que l'employé au bureau. On a constaté que le télétravailleur travaille davantage à la maison qu'au bureau parce qu'il est plus disponible. Si la moyenne de travail est de 40 heures par semaine au bureau, elle est de beaucoup supérieure à la maison. Si l'employé travaille 8 heures par jour au bureau, le télétravailleur travaille entre 11 et 12 heures par jour: "c'est une disponibilité sur une période de onze heures au lieu de huit, je suis disponible plus qu'avant".

Les heures de travail à la maison sont plus efficaces, il n'y a aucune perte, il n'y a plus de concentration: "A la maison, pour mon travail, je fais entre huit et neuf heures par jour régulièrement. C'est plus que l'horaire; l'horaire est de huit heures par jour, mais les pauses-café sont très rares; tu es seul à la maison, tu es moins dérangé, tu es plus concentré". Cette efficacité est renforcée par l'isolement qui libère l'employé de toute obligation, de toute formalité, il peut travailler "dans sa robe de chambre" sans que son travail ne soit interrompu ni par un client ni par un collègue. Un des interviewés va jusqu'à dire que le télétravail l'occupe 24 heures sur 24: "Avec la technologie, on est en train de travailler 24 heures par jour!".

4.4 L'isolement

La question sur l'isolement du télétravailleur (voir question numéro 4 dans l'annexe A) vise à savoir si le télétravailleur se sent isolé. Deux télétravailleurs interviewés ont répondu par la négative. Ils affirment que l'isolement ne leur cause aucun problème; leurs réponses est textuellement: "Pas du tout".

On constate que ces deux télétravailleurs sont les plus âgés (dans leur cinquantaine) des sept télétravailleurs interviewés.

Deux autres sentent qu'ils sont isolés parfois: "ça arrive à quelques occasions" affirme l'un d'eux.

Quant au reste des interviewés, ils ressentent l'influence de l'isolement sur leur vie. À la question "Est-ce que vous vous sentez isolé ou bien loin de la compagnie, lorsque vous travaillez chez vous ou chez un client?", l'un répond par un "Oui" catégorique, l'autre se sent isolé tout le temps: "All the time", le troisième éprouve de la peine et dit: "Oui même si j'adore mon job ... je suis toute seule isolée à la maison à lire des articles sans avoir l'accès à échanger avec les gens".

Ce qui précède oblige à poser la même question: cette variété de réponses est-elle due à l'âge, au manque d'experience, ou bien au manque de discipline.

4.5 L'employé et le bureau central

Être télétravailleur ne signifie pas être un employé indépendant et détaché complètement de sa compagnie. D'abord le télétravailleur est payé par la compagnie afin qu'il fasse un travail déterminé pour le compte de cette compagnie. Ensuite il a toujours besoin de rester en contact direct ou indirect avec ses superviseurs et ses collègues. Il doit être au courant de toutes les activités qui se déroulent dans la compagnie. Ce contact diminue le sentiment d'isolement. Il ne faut pas laisser les télétravailleurs faire leur travail à leur guise, il faut les superviser, pour les aider ou les informer selon le cas. Les réponses à nos questions ont presque toutes affirmé la nécessité de la communication avec le bureau central. Voici quelques réponses à la question: "Avez-vous besoin de communiquer avec vos adjoints/ superviseurs/ collègues au bureau?": "Oui absolument", "Oui constamment", "Oui je communique tous les jours".

Mais malgré cette nécessité du contact, certains ne sentent pas le besoin de communiquer à cause de la nature de leur emploi indépendant, comme "le technicien du logiciel" par exemple.

4.6 La discipline du télétravailleur

Le télétravailleur vit loin de sa compagnie, il n'est ni surveillé, ni contrôlé; il est tenté de gaspiller le temps pour lequel il est payé. Il doit se faire une autodiscipline assez rigoureuse, sans se laisser entraîner par un travail privé ou familial et oublier son travail officiel. Un interviewé confirme cette idée: "ça exige une autodiscipline, sinon on se perd". Un autre voit que: "je ne dois pas oublier que ma compagnie me paye pour travailler, non pour s'occuper

des enfants; en tant que télétravailleur, j'ai un temps flexible: je peux répondre à certaines exigences familiales, mais je ne dois pas oublier mon travail"[4].

Mais on ne peut généraliser. Un télétravailleur peut s'imposer et imposer à sa famille une discipline sévère, si ses enfants ont un âge qui leur permet de prendre conscience du nouveau travail de leur père. Par contre, le problème devient assez difficile quand le télétravailleur a des enfants de moins de six ans et qui ne réalisent nullement que leur papa travaille. Il perd malgré lui son temps et il se trouve obligé de travailler à des heures tardives de la nuit pour rattraper les heures perdues ou il refuse d'être un télétravailleur. Plusieurs témoignages renforcent cette idée. Un télétravailleur dit: " il y a un directeur de compte, comme moi, qui est allé en télétravail, il avait un enfant de cinq ans, il dut lâcher la compagnie parce que son enfant venait durant la journée pour jouer avec lui la plupart du temps". Un autre télétravailleur voit que s'il a des enfants, il ne pourra plus se concentrer au travail: " Mes enfants sont à l'université, donc je n'ai pas de problème. Mais si j'avais des enfants qui vont à l'école, probablement je n'aimerais pas le télétravail". Un troisième a aplani la difficulté par l'idée que le père n'est pas là pour jouer, en faisant comprendre à ses enfants qu'il est à la maison pour travailler: "Quand j'ai commencé, les enfants étaient jeunes et ils n'allaient pas à l'école; il a fallu établir des règlements dans la maison, comme par exemple: "Papa travaille à la maison, donc on ne le dérange pas, le jour ... aujourd'hui (quand ils ont grandi) ils

---

[4] Traduit de l'anglais par l'auteur. Le commentaire original était: "I should always remember that my company is paying me to perform my job not for taking care of my children. As a teleworker, I am flexible in my schedule and I can take care of some house chores, but I do not forget my work".

comprennent que, quand papa est là, il n'est pas là pour jouer".

4.7 Les avantages et les désavantages selon les entrevues

Une liste de témoignages vivants démontre les avantages et les désavantages du télétravail.

4.7.1 Les avantages

▸ "Le télétravail m'aide à être plus *productif*, à retirer une *satisfaction* personnelle, en ce sens que je peux accomplir plus en télétravail, à la maison qu'au bureau".

▸ "Moi, personnellement, je *sauve* 3 heures de vie personnelle par jour".

▸ "Du point de vue de déplacement, tu n'as pas le déplacement du voyage, du matin et du soir; *tu évites les congestions dans la circulation*. Du point de vue familial tu es *plus présent à la famille*, tu es là tous les jours ... du point de vue économique, j'utilise ma voiture moins souvent, donc *je fais plus d'économie*".

▸ "Tu peux donner une *meilleure qualité*, tu as un temps plus flexible, tout *près de la famille*, tu as *moins de stresse* causé par le trafic".

▸ "Pour la compagnie, il y a des bénéfices évidemment, parce que les études ont prouvé que la *performance est meilleure ... la productivité des télétravailleurs a augmenté*. La compagnie a *réduit* d'un million de dollars *les dépenses de location*".

▸ "Les gens qui travaillent chez eux, travaillent plus fort, il y a *moins de perte de temps*".

▸ "Un des avantages pour moi est la tenue vestimentaire ... *quand je suis à la maison, je peux m'habiller comme je veux*".

▸ "*J'ai un horraire plus flexible*. En tant que télétravailleur, vous pouvez améliorer votre développement personel "[5].

▸ *"Un télétravailleur ressemble à un entrepreneur,* il ou elle est responsable de tout ce qui concerne son travail. Cet individualism vous aide à avoir les talents nécessaire pour créer votre propre entreprise. Aujourd'hui, j'ai moins peur d'être remercier que je l'étais un déjà, parce que j'ai acquis les talents nécessaires pour avoir ma propre entreprise"[6].

En résumé, ces témoignages insistent sur l'économie du temps et des dépenses, sur la sécurité qui vient de l'absence des stresses, sur la productivité, la flexibilité, l'autonomie, la satisfaction personnelle et l'esprit d'entreprise.

---

[5] Traduit de l'anglais par l'auteur. Le commentaire original était: "I have a *very flexible schedule*. As a teleworker you can also build personal development".

[6] Traduit de l'anglais par l'auteur. Le commentaire original était: "A teleworker is similar to an entrepreneur, and he or she is responsible for everything concerning his or her work. This individualism helps you have the necessary skills to create your own business. Today, I am much less afraid of being fired than I was a year ago, because I have gained the skills needed to open my own business".

4.7.2 Les inconvénients et les désavantages

Presque tous les désavantages du télétravail tournent autour d'une même idée, celle de l'isolement et du manque d'un contact social direct.

▸ "C'est sûr qu'il y a certains qui voient *l'isolement*, comme un désavantage, ils veulent être tout près des gens, moi je n'ai pas vraiment besoin; peut-être plus jeune, j'avais plus besoin, mais quand tu as gagné ton expérience, tu n'as pas vraiment besoin de tout ça".

▸ "*Le télétravail nous éloigne de nos confrères de travail*".

▸ "Le plus grand désavantage est quand on essaye de rejoindre un membre du groupe et qu'on ne joint personne; c'est rare, mais ça arrive".

▸ "Je ne vois aucun désavantage dans le télétravail sauf pour le fait de travailler seul à la maison loin de la compagnie et sans aucune motivation des directeurs"[7].

▸ Un dernier témoignage retient notre attention parce qu'il met l'accent sur les gênes que le télétravail cause, en le considérant comme un emploi qui exige une présence de 24 heures par jour, comme si le télétravailleur était un employé au service des clients à n'importe quel

---

[7] Traduit de l'anglais par l'auteur. Le commentaire original était: "I do not see any disadvantage in teleworking except for having to work alone at home away from the company and without any motivation from the managers".

moment. Cette nouvelle façon de travailler asservit l'homme, au lieu de le libérer: " je remarque que les personnes qui travaillent dans les bureaux vont évoluer plus vite que moi, *toute seule isolée* à lire des articles... Tu es toujours dérangée parce que les clients en même temps que les superviseurs savent qu'ils ont accès à toi; alors ils peuvent t'appeler s'ils ont un problème même à 8 heures du soir. Ils veulent aussi avoir la réponse le plus tôt possible, par exemple, le lendemain à 8 heures du matin sans vous donner le temps d'y penser. *C'est comme si on doit être présent 24 heures sur 24*, ce n'est pas le cas avec les gens qui travaillent au bureau parce qu'ils ne sont jamais dérangés après 5 heures le soir".

De ce qui précède on peut conclure que le plus grand désavantage du télétravail est celui de l'isolement. Le fait de travailler seul à la maison peut causer des problèmes à certains employés qui voient qu'ils ont encore besoin de travailler à l'extérieur de la maison pour avoir plus d'expérience et plus de contacts avec les gens.

Chapitre V

Les Hypothèses

Basé sur les les entrevues que nous avons faites avec des télétravailleurs, nous allons, dans ce chapitre, présenter nos hypothèses de recherche.

La satisfaction et l'âge du télétravailleur ont été l'objet de plusieures études. Le but des organisations ayant des programmes de télétravail a souvent été d'avoir des employés satisfaits de leurs nouveau mode de travail. Une étude faite par le gouvernement du Canada en 1996 sur 948 télétravailleurs dans le ministère des finances pour une période de quatre ans, a prouvé que leur satisfaction a augmenté. Avec la progression de l'âge, l'activité et la préférence de la personne changent et évoluent (Wilkie, 1994). Une autre recherche a été faite sur 3800 travailleurs à domicile; les résultats ont conclu que les télétravailleurs âgés entre 26 et 45 ans ont été les plus interessés au télétravail (60 %) alors que les moins interessés ont été ceux qui sont âgés entre 51 et 55 ans (37 %) (Davies, 1995). Par contre, nous croyons que la satisfaction dans le télétravail augmente avec l'âge du télétravailleur.

De ces études et de leurs résultats, découle la première hypothèse de notre recherche

Hypothèse I: Le degré de satisfaction dans le télétravail varie avec l'âge du télétravailleur

Nous pensons par ailleurs que certains télétravailleurs ont plus de difficulté dans leur travail. Dans son livre "Consumer Behavior", William Wilkie a défini un nouveau concept, celui du Consumer Life Cycle. Selon lui, chaque consommateur passe durant sa vie par huit étapes commençant par "young single" et finissant par "solitary survivor". La troisième étape du Consumer Life Cycle est celle du "full nest I", c'est-à-dire, marié avec l'enfant aîné ayant moins de six ans. Cette étape est caractérisée par la perte de liberté des parents à cause de l'arrivée des enfants. On pense alors que les télétravailleurs qui sont dans l'étape "full nest I" ont une situation particulière. Ces télétravailleurs font leur travail à partir de la maison dans laquelle se trouve un enfant qui ne comprend pas que ses parents sont en train de travailler et qu'il ne faut pas gêner. Combinant le concept du Consumer Life Cycle à celui de la satisfaction du télétravailleur, nous formons la deuxième hypothèse de notre recherche.

Hypothèse II: Les télétravailleurs qui sont dans l'étape "full nest I" de leur vie sont moins satisfaits dans leur travail que les autres télétravailleurs.

Plusieurs chercheurs ont analysé les causes et les effets du stress sur le travail. Une des causes du stress est le trafic ou la congestion. Pour éliminer ce stress, plusieurs companies permettent à leurs employés de travailler à partir de leur domicile. Par exemple, durant les jeux olympiques à Atlanta, en 1996, plus que 200 organisations ont fourni des équipements à leurs employés, environ 20 000, pour leurs permettre de travailler à partir de la maison, afin de ne pas être obligés de passer leur temps dans le trafic routier (Moore, 1996).

Hypothèse III: La probabilité qu'un employé préfère le télétravail augmente avec la durée du trajet effectué pour aller travailler.

La productivité des télétravailleurs a été étudiée par plusieurs chercheurs. Une étude sur 1 000 directeurs de compagnies ayant un programme de télétravail a démontré que les télétravailleurs sont de 20 à 45% plus productifs à cause des diminutions des interruptions dans leur travail (Press Release Newswire, 1995). De même, une étude publiée par Bell Global Solutions, une compagnie affiliée à Bell Canada, a conclu que la productivité de ces télétravailleurs a augmenté de 15% (Canada Newswire, 1996).

Hypothèse IV: Quand les employés deviennent des télétravailleurs, ils perçoivent une augmentation dans leur productivité

Quand l'employé devient un télétravailleur, il sera obligé de s'occuper de toutes les tâches dans son travail; c'est lui qui s'occupe de ses clients, de ses rendez-vous et de son travail. Il devient comme un travailleur autonome tout en restant relié à sa compagnie. Le nouveau mode de travail peut lui donner plus de chance à savoir tout ce qui concerne son travail. On pense que ce nouveau mode de travail développe chez le télétravailleur des qualités entrepreneuriales.

Hypothèse V: Le télétravail augmente la probabilité de développement des talents entrepreneuriaux chez les télétravailleurs.

Quand l'employé travaille à la maison, il n'est plus gêné par ses collègues. Ceci rend le télétravailleur plus efficace car il travaillera plus d'heures à la maison vu qu'il n'y a pas d'interruptions à part le téléphone (Himmelsbach, 1996).

Hypothèse VI: Les télétravailleurs perçoivent qu'ils sont plus efficaces que les employés réguliers.

Hypothèse VII: Quand un employé devient un télétravailleur, il sent que le nombre d'heures travaillées par semaine augmente en moyenne.

Travailler à distance est considéré comme un grand changement pour les employés. Ils doivent maintenant travailler seuls loin de leurs collègues de travail. Ceci peut mener le télétravailleur à se sentir isolé et peut augmenter le sentiment de solitude chez lui. Des recherches on été faites pour mesurer ce sentiment. Le Internal Revenue Service (IRS) a effectué une étude pour savoir les raisons pour lesquelles certains employés refusent de télétravailler et cette étude a conclu que la plupart de ces employés ont peur de devenir isolés dans leurs maisons (European Industrial Relations Review, 1996). Une autre étude, entreprise par Bell Technologies (BT), montre que 59% des télétravailleurs participants ont peur de perdre le contact avec le bureau et leurs collègues et d'être isolés dans leurs nouveaux postes de travail (Telecomworldwide, 1996). L'isolement des télétravailleurs a

aussi été l'objet d'une recherche conduite par le gouvernement du Canada. La recherche a démontré que le sentiment d'isolement chez les télétravailleurs à temps plein est très grand (Telecommuting Review, 1996). On pense par ailleurs que le sentiment d'isolement peut avoir une relation avec l'âge du télétravailleur.

De ces résultats, nous avons formé la dernière hypothèse de notre étude

Hypothèse VIII: Le sentiment d'isolement varie avec l'âge des employés qui travaillent à domicile

Chapitre VI

Les Méthodes

6.1 Les Variables utilisées

Dans cette section, nous allons introduire les variables utilisées dans l'analyse des hypothèses. Veuillez consulter l'annexe E pour le codage de ces variables.

Dans le questionnaire il y a 13 questions qui portent sur la satisfaction des participants (voir tableau V).

Tableau V: Les questions sur la Satisfaction

Questions	Nom	Échelle*
Veuillez évaluer la mesure dans laquelle les divers aspects de votre travail sont pour vous une source de satisfaction:		
Votre revenu	Salaire	1 à 5
Les compétences auxquelles votre travail fait appel	Compétence	1 à 5
L'appreciation qui vous est témoignée par les autres	Appreciation	1 à 5
L'importance des défis qui vous sont proposés	Défis	1 à 5
La variété des tâches	Variété	1 à 5
La possibilité de prendre des décisions	Décision	1 à 5
La possibilité d'apprendre	Apprendre	1 à 5
Les gens avec qui vous travaillez	Gens	1 à 5
La concordance de vos intérêts et de votre travail	Intérêt	1 à 5
Les possibilités d'avancement dans votre carrière	Carrière	1 à 5
L'importance de vos responsabilités	Resposabilité	1 à 5
Le fait de travailler à la maison est plus satisfaisant	Plus Satisfaisant	1 à 5
Dans quelle mesure êtes vous satisfait de votre travail	Satisfait	1 à 5

* "1" veut dire très insatisfait et "5" veut dire très satisfait.

L'âge du participant a été obtenu par la question: "Quel est votre âge actuel?". Le nom de cette variable est "Age" et elle peut avoir n'importe quelle valeur entre 20 et 99.

L'état matrimonial a été obtenu en choisissant entre les deux catégories: Célibataire ou Autre. Le nom de la variable est "État matrimonial".

Le nombre d'enfants des participants est divisé en 5 catégories: "Aucun" si le participant n'a pas d'enfants, "Enfant6" pour le nombre d'enfants de moins de 6 six, "Enfant12" pour le nombre d'enfants entre 6 et 12, "Enfant17" pour le nombre d'enfants entre 12 et 17 et "Enfant18" pour le nombre d'enfants âgés de plus de 18 ans.

La distance constitue une autre variable dans notre recherche. Elle a été divisée en deux parties: la durée du trajet entre le domicile et le travail (Domicile) et celle entre le travail et le domicile (Travail), parce que la durée du trajet dépend du temps par exemple, durant les heures de pointes la durée d'un trajet est plus grande que la normale. Ces deux variables peuvent prendre n'importe quelle valeur.

La productivité a été mesurée en utilisant deux questions (voir tableau VI).

Tableau VI: Les questions sur la productivité

Questions	Nom	Échelle*
Travailler à la maison m'a permis d'augmenter ma productivité	Productivité	1 à 5
Les gens qui travaillent à la maison sont plus productifs que ceux qui travaillent au bureau	Plus productif	1 à 5

* "1" veut dire fortement en désaccord et "5" veut dire fortement d'accord.

L'efficacité est une autre variable obtenue par la question: "On est plus efficace lorsqu'on travaille à la maison que lorsqu'on travaille au bureau". Le nom de cette variable est "Efficacité" et sa réponse est une échelle de 1 à 5 où "1" veut dire fortement en désaccord et "5" veut dire fortement d'accord.

Le nombre d'heures de travail par semaine a été l'objet de la question: "En moyenne, un télétravailleur travaille plus d'heures par semaine à la maison qu'au bureau". Cette variable porte le nom "Heure" et sa réponse est une échelle de 1 à 5 où "1" veut dire fortement en désaccord et "5" veut dire fortement d'accord.

Les variables sur l'aspect entrepreneurial sont données le tableau VII.

Tableau VII: Les questions sur les aspects entrepreneuriaux

Questions	Nom	Échelle
Je sens, après que j'ai commencé le travail à domicile, que j'ai plus de chance d'avoir ma propre entreprise dans le future	Entreprise	1 à 5*
Comme télétravailleur, j'ai la possibilité de développer mes aptitudes personnelles	Aptitude	1 à 5*
Quelle est la probabilité que vous allez avoir votre propre affaire dans les cinq prochaines années?	Affaire	1 à 5**

* "1" veut dire fortement en désaccord et "5" veut dire fortement d'accord.
** "1" veut dire tout à fait improbable et "5" veut dire très probable.

La dernière variable porte sur l'isolement: "Est-ce que vous vous sentez isolé lorsque vous travaillez à la maison?". La réponse à cette question est une échelle de 1 à 5 où "1" veut dire pas du tout et "5" veut dire absolument; la variable porte le nom "Isolement".

6.2 Le questionnaire

Un questionnaire de six pages a été conçu (voir l'annexe C pour le questionnaire en Français et l'annexe D pour celui en Anglais). La première page contient un paragraphe sur le but de la recherche. Les quatre pages suivantes contiennent 68 questions dont certaines ont été prises de précédents questionnaires (Mancini, 1996). Dans la dernière page du questionnaire, un espace a été réservé pour le nom et l'adresse du participant, s'il voulait avoir une copie des résultats.

6.3 Cueillette de données

Cette section est réservée à la façon qu'on a utilisé pour cueillir nos données. On a utilisé trois moyens pour envoyer le questionnaire: le courrier régulier, le télécopieur et le courrier électronique.

6.3.1 Le courrier régulier

Dans le but d'assurer une grande participation nous avons d'abord rencontré les reponsables des projets de télétravail pour lesquels nous avons identifié le but de la recherche. Après avoir obtenu leur permission nous avons envoyé les questionnaires avec des enveloppes de retour au directeur du projet du télétravail, qui à son tour a distribué notre questionnaire en utilisant le courrier interne de la compagnie. De plus, quelques questionnaires ont été envoyés directement aux télétravailleurs. En tout, 330 questionnaires ont été envoyés par le courrier régulier. On a reçu 75 questionnaires par la poste ce qui implique que le taux de participation pour le courrier régulier a été de 22.7%

6.3.2 Le télécopieur

Nous avons aussi utilisé le télécopieur pour envoyer des questionnaires parce que le télécopieur est plus rapide que le courrier régulier et parce que la plupart des postes de télétravail en sont équipés. Nous avons reçu 44 réponses pour 240 questionnaires; un taux de réponse de 18.33%.

6.3.3 Le courrier électronique

Nous avons aussi utilisé le courrier électronique pour envoyer notre questionnaire. Deux versions électroniques du questionnaire ont été attachées a un message électronique. Cette méthode est la plus rapide et la moins coûteuse parmi les autres moyens utilisés. Mais le grand problème avec le courrier électronique est que les gens tendent à changer leur adresse lorsqu'ils changent de compagnie d'Internet. D'autre part, la plupart des compagnies donnent à leurs télétravailleurs un accès limité au courrier électronique, ce qui veut dire que les employés ne répondent pas à des messages personels ou bien qui ne sont pas reliés à leur travail. Au total, 292 questionnaires ont été envoyés dont 96 adresses n'étaient pas correctes. Nous avons aussi reçu 25 messages électroniques des gens qui nous ont demandé de leurs envoyer le questionnaire par télécopieur parce qu'ils n'ont pas été capable d'extraire le fichier attaché au message électronique. Le nombre de questionnaires reçus était 16; ce qui implique que le taux de réponse était de 8.16% pour le courrier électronique.

On peut donc conclure que le nombre total de questionnaires envoyés était 766. Le nombre total de réponses était 135 dont 6 n'étaient pas des télétravailleurs. Le taux de participation total effectif est donc de 17.6%.

6.4 Épuration des variables

Ensuite nous avons fait une analyse de fiabilité sur les variables de la satisfaction (voir section I de l'annexe F). Nous avons trouvé que les variables Salaire, Compétence, Appreciation, Défis, Variété, Décision, Apprendre, Gens, Intérêt, Carrière et Responsabilité (voir le tableau

V) forment un même facteur et que leur alpha est de 0,91; nous avons donc calculé leurs moyenne et appelé la nouvelle variable "Satisfaction Moyenne".

De même nous avons effectué une analyse de fiabilité sur les variables de l'aspect entrepreunerial (voir section 2 de l'annexe F). Nous avons trouvé que les variables Entreprise, Aptitude et Affaire ont une alpha de 0,64; nous avons donc calculé la moyenne et on a appelé la nouvelle variable "Moyenne Affaire".

Nous avons de même calculé la moyenne de deux variables Domicile et Travail; nous avons appelé la nouvelle variable "Distance Moyenne".

Toutes les autres variables sont demeurées les mêmes. Les tableaux VIII et IX contiennent un sommaire de statistiques descriptives et une table de corrélation de chacune des variables utilisées dans cette étude.

Tableau VIII: Coefficients de fiabilité des mesures

Mesure	n*	Nombre d'indicateurs	Corrélation inter-item moyenne	Min	Max	Moyenne	Écart type	α
Age	126	1	-	24	61	41,35	9,22	-
Distance Moyenne	124	2	0,953	0	150	43,32	25,80	-
Productivité	129	1	-	1	5	4,17	1,02	-
Satisfaction Moyenne	129	11	0,48	1,45	5	3,88	0,69	0,91
Plus Productif	129	1	-	1	5	3,98	0,92	-
Efficacité	129	1	-	1	5	4,05	0,94	-
Plus Satisfaisant	129	1	-	1	5	3,82	1,11	-
Heure	129	1	-	1	5	3,98	1,12	-
Satisfait	127	1	-	1	5	4,03	1,13	-
Isolement	129	1	-	1	5	3,56	1,17	-
Moyenne Affaire	129	3	0,38	1	5	3,11	0,81	0,64

* n varie selon le nombre de données manquantes.

Tableau IX: Table de Corrélation

	Aptitude	Age	Affaire	Moyenne	Distance	Moyenne	Entreprise	Productivité	Isolement	Heure	Plus	Productif	Plus	Satisfait	Affaire	Appréciation	Carrière	Défis	Compétence	Intérêt	Salaire	Apprendre	Décision	Gens	Responsabilité	Variété	Satisfait	Satisfaction	Moyenne	Efficacité
Aptitude	1,00																													
Age	0,03	1,00																												
Moyenne Affaire	0,66**	0,18*	1,00																											
Moyenne Distance	-0,04	0,28**	-0,08	1,00																										
Entreprise	0,38**	0,20*	0,82**	-0,09	1,00																									
Productivité	0,07	0,35**	-0,01	0,12	-0,05	1,00																								
Isolement	0,10	-0,53**	-0,18*	-0,11	-0,17	-0,43**	1,00																							
Heure	0,03	0,04	0,02	0,06	-0,01	0,40**	0,04	1,00																						
Plus Productif	0,19*	0,27**	0,04	0,27**	0,00	0,44**	-0,21*	0,32**	1,00																					
Plus Satisfait	0,31**	0,45**	0,29**	0,18	0,11	0,51**	-0,61**	0,14	0,43**	1,00																				
Affaire	0,26**	0,17	0,81**	-0,05	0,50**	-0,04	-0,19*	0,03	-0,08	0,25**	1,00																			
Appréciation	-0,04	0,35**	0,06	0,41	0,06	0,36**	-0,42**	0,07	0,23**	0,41**	0,12	1,00																		
Carrière	-0,01	0,27**	0,09	0,07	0,10	0,20*	-0,24**	0,00	0,13	0,25**	0,10	0,49**	1,00																	
Défis	0,08	0,34**	0,18*	0,09	0,14	0,30**	-0,29**	0,01	0,12	0,32**	0,20*	0,51**	0,58**	1,00																
Compétence	0,12	0,27**	0,20*	0,10	0,17	0,32**	-0,34**	-0,01	0,13	0,35**	0,17	0,55**	0,39**	0,61**	1,00															
Intérêt	0,08	0,35**	0,10	0,22	0,09	0,34**	-0,26**	0,05	0,29**	0,36**	0,06	0,52**	0,43**	0,58**	0,46**	1,00														
Salaire	-0,02	0,20*	0,13	0,04	0,18	0,11	-0,26**	-0,06	0,01	0,11	0,13	0,44**	0,49**	0,35**	0,40**	0,28**	1,00													
Apprendre	0,13	0,30**	0,18*	0,07	0,12	0,33**	-0,38**	-0,11	0,18*	0,41**	0,16	0,48**	0,54**	0,58**	0,49**	0,57**	0,40**	1,00												
Décision	-0,03	0,36**	0,08	0,13	0,08	0,29**	-0,24**	-0,05	0,24**	0,30**	0,11	0,55**	0,51**	0,64**	0,45**	0,55**	0,34**	0,54**	1,00											
Gens	0,13	0,40**	0,15	0,06	0,09	0,34**	-0,45**	-0,13	0,15	0,32**	0,12	0,44**	0,31**	0,43**	0,44**	0,36**	0,27**	0,41**	0,44**	1,00										
Responsibilité	0,04	0,29**	0,08	0,14	0,03	0,29**	-0,18*	0,03	0,24**	0,22*	0,10	0,51**	0,57**	0,60**	0,47**	0,53**	0,39**	0,50**	0,72**	0,33**	1,00									
Variété	0,11	0,24**	0,11	0,20	0,03	0,35**	-0,29**	0,02	0,12	0,26**	0,12	0,51**	0,43**	0,65**	0,41**	0,48**	0,26**	0,48**	0,65**	0,48**	0,59**	1,00								
Satisfait	0,07	0,51**	0,21*	0,23	0,22*	0,23*	-0,53**	-0,21*	0,22*	0,56**	0,19*	0,49**	0,35**	0,48**	0,55**	0,41**	0,34**	0,49**	0,46**	0,47	0,35**	0,30**	1,00							
Moyenne Satisfaction	0,07	0,42**	0,18*	0,12	0,13	0,41**	-0,41**	-0,01	0,24**	0,42**	0,19*	0,75**	0,73**	0,816**	0,70**	0,72**	0,58**	0,75**	0,80**	0,61**	0,78**	0,74**	0,38**	1,00						
Efficacité	0,18	0,27**	-0,03	0,14	-0.11	0,49**	-0,23**	0,43**	0,44**	0,40**	-0.06	0,21**	0,08	0,146	0,15	0,23**	-0,11	0,14	0,06	0,13	0,12	0,17	0,11	0,18*	1.00					

* Significative à 0, 05 ** Significative à 0, 01

Chapitre VII

Analyse des Hypothèses

Quand nous avons conçu le questionnaire, nous avons inclus les questions dont nous avions besoin pour tester nos hypotèses de sorte que les répondants ne soient pas biaisés et afin d'avoir des résultats plus réalistes. Nous avons ensuite codé ces questions dans le but de faciliter les statistiques (voir annexe E). Les logiciels utilisé dans l'analyse de cette étude sont EXCEL et SPSS 7,0.

7.1 Analyse de l'hypothèse I

L'hypothèse I suggère que le degré de satisfaction dans le télétravail varie avec l'âge du télétravailleur.

Les variables utilisées pour tester cette hypothése sont l'Age et la Satisfaction Moyenne. Nous avons calculé la corrélation entre les deux variables Age et Satisfaction Moyenne. La corrélation est de 0,42 ($p < 0,01$) (voir tableau IX); *Nous pouvons donc conclure que quand l'âge du télétravailleur augmente, sa satisfaction augmente aussi.*

Dans le questionnaire, il y a aussi deux questions directes pour mesurer la satisfaction des participants. La première est: "Le fait de travailler à la maison est plus satisfaisant" et la deuxième est: "Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre travail?". On trouve aussi que

la corrélation entre Plus Satisfaisant et Satisfaction Moyenne est de 0,42 ($p < 0,01$) et que la corrélation entre Satisfait et Satisfaction Moyenne est de 0,58 ($p < 0,01$).

Nous avons également effectué l'analyse de corrélation entre l'âge des télétravailleurs et Plus satisfaisant ($r = 0,45$, $p < 0,01$), ainsi que l'âge des télétravailleurs et Satisfait ($r = 0,51$, $p<0,01$) donc on peut conclure de même que quand l'âge du télétravailleur augmente, sa satisfaction augmente aussi.

7.2 Analyse de l'hypothèse II

L'hypothèse II suggère que les télétravailleurs qui sont dans l'étape "full nest I" de leur vie sont moins satisfaits dans leurs travail que les autres télétravailleurs.

Pour tester l'hypothèse II nous avons calculé les moyennes et les écarts-types de la variable Satisfaction Moyenne des deux groupes: les télétravailleurs qui sont dans l'étape de "full nest I" et les autres. Nous avons ensuite calculé la différence entre les deux moyennes. Les résultats sont tels que présentés dans le tableau X:

Tableau X: Comparaison des moyennes

Comparaison de deux moyennes de la variable Satisfaction Moyenne	
Full Nest I groupe	3,611577
Écart type, SD	0,392
Taille d'échantillon, N1	22
Autre groupe	3,92273
Écart type, SD	0,736
Taille d'échantillon, N2	100
Degrés de liberté, ddl	**120**
Différence entre les moyennes	**0,311153**
Écart type combiné	**0,111**
t	**2,794**
Probabilité niveau de signification, p	**0,006**

A un niveau de signification de 0,006, nous pouvons considérer qu'il y a une différence entre la moyenne de satisfaction des télétravailleurs qui sont dans l'étape "full nest I" de leur vie et celle des autres télétravailleurs. On voit aussi que la moyenne de satisfaction des télétravailleurs qui sont dans leur "full nest I" est inférieure à celle de l'autre groupe.

De ce qui précède *on peut conclure que les télétravailleurs qui sont dans l'étape "full nest I" de leur vie sont moins satisfaits dans leur travail que les autres télétravailleurs.*

7.3 Analyse de l'hypothèse III

L'hypothèse III suggère que la satisfaction d'un employé dans le télétravail augmente avec

la durée du trajet effectué pour aller travailler.

Cette hypothèse implique deux variables: Satisfaction Moyenne et Distance Moyenne. La corrélation entre ces deux variables est de 0,12 et est non significative (voir tableau IX). Cela implique qu'*il n'y a pas de corrélation entre les deux variables et par conséquent nous rejetons l'hypothèse III* [8].

7.4 Analyse de l'hypothèse IV

L'hypothèse IV suggère que quand les employés deviennent des télétravailleurs, ils perçoivent une augmentation dans leur productivité.

Dans le questionnaire il y avait deux propositions pour mesurer la productivité des participants. La première est "Travailler à la maison m'a permis d'augmenter ma productivité" et la deuxième est "Les gens qui travaillent à la maison sont plus productifs que ceux qui travaillent au bureau". Les variables impliquées dans cette hypothèse sont donc Productivité et Plus Productif.

Nous avons calculé un intervalle de confiance pour la variable Productivité pour savoir si le niveau de productivité chez les répondeurs est supérieur à la moyenne (voir tableau XI).

---

[8] D'autre part, la coorélation entre Distance Moyenne et les deux autres variables de satisfaction est significative. La corrélation entre Distance Moyenne et Plus Satisfaisant est de 0,18 ($p < 0,05$) et celle entre Distance Moyenne et Satisfait est de 0,23 ($p < 0,01$).

Tableau XI: Intervalle de confiance pour la variable Productivité

	N	Moyenne	Écart Type	Erreur Standard Moyenne	Valeur du Test = 3			
					t	ddl	Sig. (t-unilatéral)	Différence de la Moyenne
Productivité	129	4,17	1,02	0,009	12,982	128	0,0001	1,17

Puisque la valeur de t est de 12,982 et parce que le niveau de signification est de 0,0001, on ne peut rejeter l'hypothèse IV. *On conclut donc que la perception d'augmentation de la productivité chez les télétravailleurs existe*[9].

7.5 Analyse de l'hypothèse V

L'hypothèse V suggère que le télétravail augmente la probabilité de développement des talents entrepreneuriaux chez les télétravailleurs.

Il y a dans le questionnaire trois propositions sur l'aspect entrepreneurial des participants. La première est "Je sens, après que j'ai commencé le travail à domicile, que j'ai plus de chance d'avoir ma propre entreprise dans le future", la deuxième proposition est "Comme télétravailleur, j'ai la possibilité de développer mes aptitudes personnelles" et la troisième question est "Quelle est la probabilité que vous allez avoir votre propre affaire dans les cinq prochaines années?". Les variables impliqées dans cette hypothèse sont Entreprise, Aptitude,

[9] Nous avons également calculé un intervalle de confiance pour la deuxième variable de la productivité et nous avons abouti à la même conclusion (voir section 3 de l'annexe F)

Affaire et Affaire Moyenne.

Nous avons ensuite calculé un intervalle de confiance sur la variable Affaire Moyenne pour determiner si la moyenne des réponses est supérieure à la moyenne des questions, c'est-à-dire la constante "3" (Voir tableau XII).

Tableau XII: Intervalle de confiance pour la variable Moyenne Affaire

	N	Moyenne	Écart Type	Erreur Standard Moyenne	Valeur du test = 3			
					t	ddl	Sig. (t-unilatéral)	Différence de la Moyenne
Moyenne Affaire	129	3,11	0,81	0,007	1,541	128	0,252	0,11

Puisque la valeur de t est égale à 1,541 et que le niveau de signification est supérieur à α, nous avons décidé de rejeter l'hypothèse V. *Nous concluons donc que la probabilité de développement des talents entrepreneuriaux chez les télétravailleurs n'a pas augmenté.*

7.6 Analyse de l'hypothèse VI

L'hypothèse VI suggère que télétravailleurs perçoivent qu'ils sont plus efficaces que les employés réguliers.

La variable impliquée dans cette hypothèse est Efficacité. Nous avons calculé un intervalle

de confiance pour determiner si la moyenne des réponses est supérieure à la valeur moyenne de l'échelle, c'est-à-dire "3". Les résultats de ce test sont tels que montrés dans le tableau XIII.

Tableau XIII: Intervalle de confiance pour la variable Efficacité

	N	Moyenne	Écart Type	Erreur Standard Moyenne	Valeur du test = 3			
					t	ddl	Sig. (t-unilatéral)	Différence de la Moyenne
Efficacité	129	4,05	0,94	0,008	12,766	128	0,0001	1,05

Puisque la valeur de t est de 12,766 et le niveau de signification est plus petit que 0,0001, nous avons décidé de ne pas rejeter l'hypothèse VI. *Nous concluons donc que l'efficacité des télétravailleurs a augmenté lorsqu'ils ont commencé à travailler à la maison.*

7.7 Analyse de l'hypothèse VII

L'hypothèse VII suggère que quand un employé devient un télétravailleur, il sent que le nombre d'heures travaillées par semaine augmente en moyenne.

Pour mesurer l'augmentation du nombre d'heures travaillées par semaine, nous avons utilisé la proposition suivante: "En moyenne, un télétravailleur travaille plus d'heures par semaine à la maison qu'au bureau". La variable impliquée dans cette hypothèse est Heure.

Nous avons calculé un intervalle de confiance pour la variable Heure pour determiner si la moyenne des réponses est supérieure à celle de l'échelle. Les résultats de ce test sont tels que montrés dans le tableau XIV.

Tableau XIV: Intervalle de confiance pour la variable Heure

	N	Moyenne	Écart Type	Erreur Standard Moyenne	Valeur du Test = 3			
					t	ddl	Sig. (t-unilatéral)	Différence de la Moyenne
Heure	129	3.98	1,12	0,009	10,002	128	0,0001	0,98

Puisque la valeur de t est de 10,002 et que le niveau de signification est plus petit que 0,0001, nous avons décidé de ne pas rejeter l'hypothèse VII. *Nous concluons donc que, selon les télétravailleurs, le nombre d'heures travaillées par semaine a augmenté avec le travail à domicile.*

7.8 Analyse de l'hypothèse VIII

L'hypothèse VIII suggère que le sentiment d'isolement varie avec l'âge des employés qui travaillent à domicile.

Dans le questionnaire, nous avons une question pour mesurer le sentiment d'isolement chez les travailleurs à domicile "Est-ce que vous vous sentez isolé(e) lorsque vous travaillez à la

maison?". Les variables impliqées dans cette hypothèse sont l'Age et l'Isolement.

Nous avons calculé le coefficient de corrélation entre ces deux variables. La corrélation est de -0.53 ($p<0,01$) (voir tableau IX); ce qui implique qu'il y a une corrélation significative entre l'âge des télétravailleurs et l'isolement. *Tant que l'âge du télétravailleur augmente, le sentiment d'isolement diminue.*

Le tableau XV résume les résultats de notre analyse des hypothèses.

Tableau XV: Sommaire de l'analyse

Numéro	Hypothèse	Acceptée/ Rejetée	p
I.	Le degré de satisfaction dans le télétravail varie avec l'âge du télétravailleur.	Non rejetée	0,0001
II.	Les télétravailleurs qui sont dans l'étape "full nest I" de leur vie sont moins satisfaits dans leurs travail que les autres télétravailleurs.	Non rejetée	0,006
III.	La satisfaction d'un employé dans le télétravail augmente avec la durée du trajet effectué pour aller travailler.	Rejetée	n.s.*
IV.	Quand les employés deviennent des télétravailleurs, ils perçoivent une augmentation dans leur productivité.	Non Rejetée	0,0001
V.	Le télétravail augmente la probabilité de développement des talents entrepreneuriaux chez les télétravailleurs.	Rejetée	n.s*
VI.	Les télétravailleurs perçoivent qu'ils sont plus efficaces que les employés réguliers.	Non rejetée	0,0001
VII.	Quand un employé devient un télétravailleur, il sent que le nombre d'heures travaillées par semaine augmente en moyenne.	Non rejetée	0,0001
VIII.	Le sentiment d'isolement varie avec l'âge des employés qui travaillent à domicile.	Non rejetée	0,0001

* Test non significatif

Chapitre VIII

Implications et Recherches Futures

Sous l'impulsion des percées technologiques, des outils portables et des activités nomades, les formes et les structures de l'organisation vont continuer de changer. Les compagnies doivent toujours être prêtes à investir dans la technologie parce qu'elle présente un moyen qui leur permettra de devenir plus efficaces.

Dans notre recheche nous avons montré que plusieurs facteurs ont une influence sur la vie des télétravailleurs. La satisfacation des travailleurs à domicile doit être toujours prise en considération parce qu'un employé qui n'est pas satisfait produit moins qu'un autre qui l'est. Il semble, d'après notre étude, que les télétravailleurs âgés sont plus satisfaits que les jeunes parce qu'ils ont, durant leur vie, acquis l'expérience nécessaire pour bien évoluer dans leurs tâches, alors que les jeunes employés ont encore besoin d'aide et que le fait de les cloitrer à la maison les rend moins satisfaits.

D'autre part, les télétravailleurs semblent être plus efficaces, plus productifs et travaillent davantage de temps chez eux. Cela doit inciter les compagnies qui n'ont pas encore investi dans ce nouveau mode de travail à y re-réfléchir.

Notre recherche a aussi démontré que le sentiment d'isolement diminue avec l'âge du télétravailleur. Il ne faut pas considérer les télétravailleurs comme isolés, il faut qu'il y ait

toujours un contact constant avec la compagnie et les collègues au bureau. Les télétravailleurs, quelque soit leur âge, ont besoin de sentir qu'ils font encore partie de la compagnie pour laquelle ils (télé)travaillent.

Pour ce qui concerne notre hypothèse sur le télétravail et les aspects entrepreneuriaux, nous croyons qu'elle a été rejetée parce que les talents entrepreneuriaux ne sont pas quelque chose qu'on acquiert ou qu'on apprend, mais que ce sont des qualités qui sont innées.

Comme toute nouvelle invention, le télétravail va être l'objet de plusieures recherches futures. Nous croyons que certains aspects méritent plus d'attention et peuvent être très intéressants à explorer.

Est-ce que le télétravail donne à l'employé plus de chances pour avoir d'autres emploi? En travaillant seul à la maison, le télétravailleur est en contact non seulement avec ses clients et avec ses superviseurs, mais il est également tenu d'effectuer les travaux de sécrétariat que son nouveau travail exige. En plus, il augmente son expérience et ses connaissances; le télétravail l'aide à maîtriser son travail et par suite il augmente ses chances dans le marché de travail.

Comment sélectionner les candidats pour le programme de télétravail?. En fait, on ne peut pas envoyer tous les employés pour travailler au domicile, il faut selectionner minutieusement les candidats. Il faut voir s'ils sont sérieux, s'ils sont capables de se motiver, s'ils sont dignes de confiance, s'ils ont les connaissances et l'expérience nécessaires, etc.

Finalement, nous espérons que cette recherche contribuera à une utilisation plus efficace du télétravail dans les organisations et que les gens tout autant que les entreprises bénéficieront des résultats.

Bibliographie

Bridges, W. (1994). The End of The Job. *Fortune,* 130, 62-74.

Canada Newswire (1996). *Bell Canada Announces Plans for Passind a Lane on the Information Highway.* Ottawa: Domestic News.

Centre Scientifique et Technique du Batiment (1993). *L'impact de la domotique sur les fonctions urbaines.* Luxembourg: Office des Publications Officielles des Communautés Européennes.

Codère, Y. (1995). *Le Télétravail: Outil à l'Intention des Employeurs et Employés pour Augmenter la Productivité et Abaisser les Coûts.* Québec: Auteur.

Conseil de Perfectionnement des Ressources Humaines (1992). *Le Programme Pilote de Télétravail dans la Fonction Publique.* Ottawa: Auteur.

Cooper, D.R., & Emory, C.W. (1995). *Business Research Methods.* United States: Irwin.

Coy, P. (1995). Welcome to the Officeless Office. *Business Week,* June 26, 104-108.

Davies, R. (1995). Internet Conference Reading. *International Journal of Career Management,* 5.<http://www.mcb.co.uk/services/conferen/hrn/ijcm/reading2.htm>

Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique (1994). *Guide d'Information sur le Télétravail.* Paris: La Documentation Française.

Duxbury, L. (1987). Attitudes of Managers and Employees to Telecommuting. *Infor,* 25, 273-85.

Ettighoffer, D. (1992). *L'Entreprise Virtuelle ou les Nouveaux Modes de Travail.* Paris: Editions Odile Jacob.

European Industrial Relations Review (1996). *IRS Survey on Teleworking in the UK.* London: Auteur.

Gauthier, C., & Dorin, P. (1996). *Le Guide Pratique du Télétravail.* Paris: Les Éditions d'Organisation.

Gil Gordon associates (1996). Final Evaluation of Canadian Government Pilot released: Positive Results in Telecommuting Pilot Project Lead to Continued Promotion of the Concept. *Telecommuting Review*, 13, 1.

Girard, H. (1995). *Comprendre le Télétravail.* Paris: Les Éditions du Téléphone.

Gontier, G. (1994). *Le Télétravail Vague de Fond ou Engouement Passager*. Paris: Centre d'Études de l'Emploi.

Gregory, G. (1983). Electronic Office Homework from the Perspective of a Clerical Workers' Organization'. Paper from the conference *NationalExecutive Forum: Office Workstations in the Home.* Washington, DC: National Association of Working Women.

Haddon, L., & Lewis, A. (1994). The Experience of Teleworking: An Annotated Review. *The International Journal of Human Resource Management,* 5, 193-223.

Hamblin, H. (1995). Employees' Perspectives on One Dimension of Labour Flexibility: Working at a Distance. *Work, Employment & Society,* 9, 473-498.

Himmelsbach, V. (1996). An Office in Transition: Mobile Computing. *Computer Dealer News,* 23, s19.

Lemesle, R.M., & Marot, J.C. (1994). *Le Télétravail.* Paris: PUF, Que sais-je?.

Lohisse, J. (1980). *Communication & Société.* Paris: Galilée.

Mancini, M. (1996). *Homework: An Empirical Investigation.* Montreal: Auteur.

Martin, W.J., & McKeown, S.F. (1992). The Potential of Information and Telecommunications Technologies for Rural Development. *The Information Society,* 9, 145-156.

Moore, M. (1996). Telecommuting Olympiad: Atlanta Employees Work at Home to Avoid Traffic Gridlock, Businesses Turn to Telecommuting During Olympics. *PC Week,*13, 105.

Nilles, J.M., Carlson, F.R., Gray, P., & Hanneman, G.J. (1976). *The Telecommunications-Transportation Trade off.* Wiley: Auteurs.

Norusis, M.J. (1993). *SPSS for Windows: Base System User's Guide, Release 6.0.* Chicago: SPSS Inc.

Rodgers, C.S. (1992). The Flexible Workplace: What Have We Learned?. *Human Resource Management,* 31, 183-199.

Ruppel, C.P., & Harrington, S.J. (1995). Telework: An Innovation Where Nobody is Getting on the Bandwagon?. *The DataBase for Advances in Information Systems,* 26, 87-104.

Statistique Canada (1995). *Rapport Sommaire sur le Projet de Télétravail de Statistique Canada*. Ottawa: Ministre de l'Industrie, des Sciences et de la Technologie.

PR Newswire (1995). *Telework Analytics Unveils Innovativ Telecommuting Software: Program Will Save Businesses Millions of Dollars by Accurately Predicting Telecommuting Savings*. Financial News.

Tessier, A.M., & Lapointe, F. (1994). *Télétravail à Domicile: Évaluation d'un Projet-Pilote à Emploi et Immigration Canada*. Laval, Quebec: Industrie Canada.

Telecomworldwide (1996). *Brief Transmission: Computers, Internet to Reduce Stress.* Auteur.

Toffler, A. (1981). *La Troisième Vague*. Paris: Denoël.

Toffler, A. (1971). *Le Choc du Futur.* Paris: Denoël.

Wilkie, W. (1994). *Consumer Behavior.* Canada: Wiley.

Annexe A

Question 1: Est-ce que vous croyez que le télétravail va affecter notre travail et notre vie d'une façon révolutionnaire dans le future ou bien son utilisation sera limitée à un certain segment de la population active ?

Question 2: Avez-vous choisi d'être un télétravailleur ou bien avez-vous été choisi par votre compagnie? Si oui, quelles ont été les raisons pour lesquelles vous avez été choisi comme un candidat de télétravail ?

Question 3: Combien d'heures, approximativement, est-ce que vous travaillez chaque jour à la maison?

Question 4: Est-ce que vous vous sentez isolé ou bien loin de la compagnie lorsque vous travaillez chez vous ou chez un client ?

Question 5: Avez-vous besoin de communiquer avec vos adjoints/ superviseurs/ collègues au bureau ? Est-ce qu'il y a des problèmes?

Question 6: Qui vous a fourni les équipements que vous êtes en train d'utiliser et dont vous avez besoin pour télétravailler ?

Question 7: Est-ce facile de travailler avec un groupe de télétravailleurs sur un même projet ?

Question 8: Est-ce que vous croyez qu'il faut avoir des règlements spéciaux concernant les télétravailleurs dans les compagnies ?

Question 9: Quelles sont selon vous les avantages du télétravail ?

Question 10: Quelles sont selon vous les désavantages du télétravail ?

Question 11: Avez-vous une famille ? Comme télétravailleur, est-ce que vous trouvez difficile de faire la part des choses entre les activités du travail et celles de la maison ?

Question 12: Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ?

Annexe B

Question 1: Do you believe that "teleworking" or "home working" is going to affect the way we work and the way we live in the future or do you believe that its use will be limited to a specific segment of the working population ?

Question 2: Did you choose to become a teleworker or did the company assign you to that position ? If it was your choice, what were the factors that supported your decision ?

Question 3: Could you estimate the number of hours per day during which you work from home ?

Question 4: Do you feel lonely or away from the company when you work from home or when you work with a client ?

Question 5: Do you need to communicate with your supervisors/colleagues in the office ? If you do, are there any difficulties in doing so ?

Question 6: Who supplied the equipments that you are using and those that you need to telework ?

Question 7: Is it easy to work with a group of teleworkers on one project ?

Question 8: Do you think that there should be specific rules concerning teleworkers in companies ?

Question 9: According to you, what are the advantages of teleworking ?

Question 10: According to you, what are the disadvantages of teleworking ?

Question 11: Do you have a family ? As a teleworker, do find it difficult to separate between home and work activities ?

Question 12: Do you have anything to add ?

Annexe C

Enquêtes sur les attitudes des travailleurs à distance

A l'aube de l'ère tertiaire, l'évolution technologique dans les domaines de l'informatique et de la communication a stimulé l'intérêt que nous avons pour le travail à domicile. Dans la présente étude, nous nous intéressons à la façon dont le travail à domicile est envisagé dans les divers secteurs de l'organisation ainsi qu'à l'incidence de cette nouvelle formule de travail sur le rendement des employés, leur productivité, leur satisfaction, leur efficacité, etc. Nous espérons que les résultats de nos recherches contribueront à une utilisation plus efficace du travail à domicile dans les organisations et que les gens de même que les organisations bénéficieront des avantages qui en découlent.

Vos réponses à ce questionnaire demeuront **CONFIDENTIELLES** et **ANONYMES. Seuls les chercheurs y auront accès.**

Vous trouverez ci-joint une enveloppe de retour que vous pouvez utiliser pour nous renvoyer le questionnaire. Pour tout autre renseignement, vous pouvez nous contacter au (514) 935-8338.

Nous vous remercions pour l'effort et le temps que vous consacrez en complétant ce questionnaire.

Jihad Al-Bcherrawy
Étudiant
Maîtrise en Science Administrative
Université Concordia
2300 St-Mathieu Suite 1509
Montréal, Québec, H3H 2J8

Mohammed El Louadi
Professeur
Département des Sciences & M.I.S.
Université Concordia
1455 Boulevard de Maisonneuve Ouest
Montréal, Québec

1- Quel est votre âge actuel ? _____ ans

2- État Civil: ○ Célibataire ○ Autre [Marié(e), Divorcé(e)/ Séparé(e), Veuf (Veuve)]

3- Combien d'enfants avez-vous ?

○ Aucun ___ Moins de 6 ans ___ 6 à 12 ans

___ 13 à 17 ans ___ 18 ans et plus

4- Depuis combien de temps occupez-vous vos fonctions actuelles ?

a. ____ Moins de 6 mois
b. ____ 6 mois à 1 an
c. ____ 1 à 2 ans
d. ____ 2 à 5 ans
e. ____ 5 à 10 ans
f. ____ 10 à 15 ans
g. ____ Plus de 15 ans

5- Travaillez-vous à domicile ? ○ Oui ○ Non

6- Au total, combien d'heures par semaine travaillez-vous en moyenne ? _____ Heures

7- Combien d'heures par semaine travaillez-vous à domicile en moyenne ? _____ Heures

8- Comment votre rendement a-t-il été noté lors de votre dernière évaluation ?

Excellent				Médiocre
1	2	3	4	5

9- Votre emploi actuel est-il ○ permanent ou ○ temporaire

10- En temps normal, à peu près combien de temps vous faut-il habituellement pour vous rendre du:

- Domicile au travail ? _____ Heures _____ Minutes (aller seulement)

- Travail au domicile ? _____ Heures _____ Minutes (retour seulement)

11- Lorsque vous travaillez à la maison, avez-vous l'habitude de:

a. Travailler davantage dans une pièce fermée (comme un bureau) ○
où bien
b. Travailler davantage dans une aire ouverte avec le reste de la famille ○

12- Veuillez répondre aux questions suivantes. Encerclez votre réponse en vous servant de l'échelle proposée. Si vous n'êtes pas sûr(e), encerclez la case 3 de l'échelle.

Absolument d'accord				Pas du tout d'accord
1	2	3	4	5

Compte tenu de votre situation de travail actuelle, est-ce que vous pensez que le fait de travailler à la maison ait eu pour conséquense

- La fréquence des interruptions dans mon travail a diminué ———— 1 2 3 4 5
- Le contrôle que j'ai sur le moment où je dois entamer une tâche a augmenté - 1 2 3 4 5
- Le contrôle que j'ai sur le moment où je dois terminer une tâche a augmenté 1 2 3 4 5
- Le nombre de contacts avec mon supérieur a augmenté ———— 1 2 3 4 5
- Le nombre de contacts avec mes collègues de travail a augmenté ———— 1 2 3 4 5
- La durée moyenne de mes contacts avec mon supérieur a augmenté ———— 1 2 3 4 5
- La durée moyenne de mes contacts avec mes collègues de travail a augmenté 1 2 3 4 5
- A la maison, je peux travailler dans une atmosphère plus calme ———— 1 2 3 4 5
- A la maison, je peux travailler dans une atmosphère plus détendue ———— 1 2 3 4 5
- J'ai davantage de temps à consacrer à ma famille ———— 1 2 3 4 5
- Travailler à la maison m'a permis d'augmenter ma productivité ———— 1 2 3 4 5

13- Veuillez évaluer la mesure dans laquelle les divers aspects de votre travail énumérés ci-après sont, pour vous, une source de satisfaction. Indiquez votre réponse en encerclant la case appropriée selon l'échelle proposée ci-dessous.

Très satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Bien	Plutôt insatisfaisant	Très insatisfaisant
1	2	3	4	5

• Votre revenue	1 2 3 4 5
• Les compétences auxquelles votre travail fait appel	1 2 3 4 5
• L'appreciation qui vous est témoignée par les autres	1 2 3 4 5
• L'importance des défis qui vous sont proposés	1 2 3 4 5
• La variété des tâches	1 2 3 4 5
• La possibilité de prendre des décisions	1 2 3 4 5
• La possibilité d'apprendre	1 2 3 4 5
• Les gens avec qui vous travaillez	1 2 3 4 5
• La concordance de vos intérêts et de votre travail	1 2 3 4 5
• Les possibilités d'avancement dans votre carrière	1 2 3 4 5
• L'importance de vos responsabilités	1 2 3 4 5

14- Dans quelle mesure votre travail à la maison interfère-t-il avec votre famille ?

____ Pas du tout ____ Assez ____ Un peu ____ Beaucoup

15- S'il ne tenait qu'à vous et compte tenu de la nature de votre travail, combien de jours par semaine resteriez-vous à la maison pour travailler ?

○ 0 jour ○ 1 jour ○ 2 jours ○ 3 jours ○ 4 jours ○ 5 jours ○ 6 jours

16- Évaluez le stress que vous ressentez généralement dans votre travail

Absolument aucun				Un stress intolérable
1	2	3	4	5

17- Pour les questions suivantes, veuillez répondre en utilisant l'échelle proposée ci-dessous

Fortement d'accord	D'accord	Ni en accord ni en désaccord	En désaccord	Fortement en désaccord
1	2	3	4	5

• Les gens qui travaillent à la maison sont plus productifs que ceux qui travaillent au bureau	1 2 3 4 5
• Le travail à la maison interfère avec la vie de famille	1 2 3 4 5
• Le fait de travailler à la maison permet plus de souplesse dans le travail	1 2 3 4 5
• Il est difficile de se concentrer sur la tâche lorsqu'on travaille à la maison	1 2 3 4 5
• Le fait de travailler à la maison permet d'exercer un plus grand contrôle sur le travail	1 2 3 4 5
• Le fait de travailler à la maison rend plus autosuffisant relativement au travail	1 2 3 4 5
• Il faut plus de temps pour accomplir les tâches qui nous incombent lrorsqu'on travaille à la maison	1 2 3 4 5
• Il est difficile de participer à des activités sociales en milieu du travail lorsqu'on travaille à la maison	1 2 3 4 5
• Le travail à domicile permet de gagner du temps	1 2 3 4 5
• On est plus efficace lorsqu'on travaille à la maison que lorsqu'on travaille au bureau	1 2 3 4 5
• Le fait de travailler à la maison est plus satisfaisant	1 2 3 4 5
• En moyenne, un télétravailleur travaille plus d'heures par semaine à la maison qu'au bureau	1 2 3 4 5
• Quand je travaille à la maison, je trouve difficile de séparer entre le travail et la famille	1 2 3 4 5
• Je ne me sens aucune obligation de demeurer chez mon employeur actuel	1 2 3 4 5
• J'ai l'impression d'avoir trop peu d'occasions d'envisager de quitter la compagnie pour laquelle je travaille	1 2 3 4 5
• Je sens, après que j'ai commencé le travail à domicile, que j'ai plus de chance d'avoir ma propre entreprise dans le future	1 2 3 4 5
• Comme télétravailleur, j'ai la possibilité de développer mes aptitudes personnelles	1 2 3 4 5

18- Dans quelle mesure êtes vous satisfait(e) de votre travail ?

Totalement satisfait(e)	Assez Satisfait(e)	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	Assez insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
1	2	3	4	5

19- Quelle est la probabilité que vous allez avoir votre propre affaire dans les cinq prochaines années ?

Très probable	Quelque peu probable	Incertain	Assez improbable	Tout à fait improbable
1	2	3	4	5

20- Est-ce que vous vous sentez isolé(e) lorsque vous travaillez à la maison ?

Absolument	Plutôt	Neutre	Un peu	Pas du tout
1	2	3	4	5

21- Pour les questions suivantes, veuillez répondre en utilisant l'échelle suivante.

Fortement d'accord		Ni en accord ni en désaccord		Fortement en désaccord
1	2	3	4	5

- Je prends du plaisir à apprendre des nouveaux logiciels et des nouvelles technologies — 1 2 3 4 5
- Les gens s'attendent à ce que je me débrouille avec la technologie, et je ne veux pas les décevoir — 1 2 3 4 5
- Il n'y a rien qu'un ordinateur puisse faire que des gens travaillant coopérativement ne puissent faire ou même le faire mieux — 1 2 3 4 5
- Le téléphone est ma technologie bureautique préférée — 1 2 3 4 5
- Je ne suis pas intéressé(e) par la manière dont une machine fonctionne, je veux juste qu'elle me permette de faire mon travail — 1 2 3 4 5
- Je me sens embarrassé(e) de demander de l'aide quand j'ai des problèmes d'ordinateur 1 2 3 4 5
- La technologie est magnifique, ça pourrait être notre meilleure chance d'avoir une vie meilleure à l'avenir — 1 2 3 4 5
- Je vois l'ordinateur comme un outil efficace pour s'exprimer — 1 2 3 4 5
- Je serai meilleur(e) en technologie quand elle répondra mieux à mes besoins — 1 2 3 4 5
- Je pense que les ordinateurs rendent les gens comme des numéros et la vie plus stupide 1 2 3 4 5
- ça sert à quoi d'essayer de me mettre à la technologie à cette étape de ma vie ? Je ne la rattraperai jamais — 1 2 3 4 5

Si vous souhaitez obtenir la synthèse des résultats, veuillez attacher votre carte d'affaire sur cette page, ou bien utilisez l'espace fourni ci-dessous pour inscrire vos nom et adresse.

Pour rester anonyme, veuillez nous retourner cette page séparément de votre questionnaire.

NOM : _____

ADRESSE : _____

_____

_____

_____

Annexe D

Studying teleworkers attitudes

In the last decade technological changes in computers and communication has led to an increased interest in people working at home. In this study we focus on how working at home is viewed in various sectors of an organization as well as its impacts on job performance, productivity, satisfaction, time-efficiency, etc. We hope the findings will contribute toward more effective use of working at home in organizations with attendant benefits to both individuals and organizations.

Your response to this questionnaire will remain **CONFIDENTIAL** and **ANONYMOUS. It will not be seen by anyone except the researchers.**

You will find enclosed a return envelope that you can use to send us back the questionnaire. If you have any questions you can reach us at (514) 935-8338.

We truly appreciate your time and effort in completing the questionnaire.

Jihad Al-Bcherrawy
Student
Master of Science in Administration
Concordia University
2300 St-Mathieu suite 1509
Montreal, Quebec, H3H 2J8

Mohamed El Louadi
Professor
Department of Decision Science & M.I.S.
Concordia University
1455 de Maisonneuve Blvd. West
Montreal, Quebec, H3G 1M8

1- What is your present age ? _____ Years

2- Marital Status: ○ Single ○ Other [Married, Divorced/Separated, Widowed]

3- How many children do you have ?

○ None ___ Under 6 years old ___ 6 to 12 years old

___ 13 to 17 years old ___ 18 years and older

4- How long have you been in your present job ?

a. ____ Less than 6 months
b. ____ 6 months to 1 year
c. ____ 1 to 2 years
d. ____ 2 to 5 years
e. ____ 5 to 10 years
f. ____ 10 to 15 years
g. ____ Over 15 years

5- Do you work at home ? ○ Yes ○ No

6- Overall, how many hours per week do you work on the average ? _____ Hours

7- How many hours per week do you work at home on the average ? _____ Hours

8- How was your performance rated at your last performance review ?

Excellent 1	2	3	4	Poor 5

9- Is your present job ○ full time or ○ part time

10- Under normal conditions, about how long does it usually take you to get from:

- Home to work, door to door ? _____ Hours _____ Minutes (one-way only)

- Work to home, door to door ? _____ Hours _____ Minutes (one-way only)

11- When you work at home, do you usually:

a. Work more in closed room (like an office) ○

or

b. Work more in an open area with the rest of the family ○

12- Please answer the following questions. Check your response and use the scale provided. If you are uncertain, check scale position 3.

Strongly agree 1	2	3	4	Strongly disagree 5

Given your current work situation, do you think that your working at home will lead to the following outcomes? Please circle your answers.

- The frequency of interruptions in my work decreased ———— 1 2 3 4 5
- My control over starting a task has increased ———— 1 2 3 4 5
- My control over ending a task has increased ———— 1 2 3 4 5
- My contacts with my supervisor has increased ———— 1 2 3 4 5
- My contacts with my co-workers has increased ———— 1 2 3 4 5
- The average time of a contact with my supervisor has increased ———— 1 2 3 4 5
- The average time of a contact with my co-workers has increased ———— 1 2 3 4 5
- Provide a quiet atmosphere to work in ———— 1 2 3 4 5
- Provide a casual atmosphere to work in ———— 1 2 3 4 5
- Increase the amount of time spent with the family ———— 1 2 3 4 5
- Improve my productivity ———— 1 2 3 4 5

13- Please evaluate the degree to which various aspects of your job are a source of satisfaction to you. Indicate your feelings by circling the appropriate number according to the indicated scale.

Highly satisfied 1	Somewhat satisfied 2	Good 3	Somewhat dissatisfied 4	Highly dissatisfied 5

- Your income ——— 1 2 3 4 5
- The level of competence which your job needs/ or calls for ——— 1 2 3 4 5
- The level of appreciation received from others ——— 1 2 3 4 5
- The degree of challenge ——— 1 2 3 4 5
- The variety of tasks ——— 1 2 3 4 5
- The opportunity for making decisions ——— 1 2 3 4 5
- The opportunity for learning ——— 1 2 3 4 5
- The people you work with ——— 1 2 3 4 5
- The fit between your interests and the job ——— 1 2 3 4 5
- The opportunity for career growth ——— 1 2 3 4 5
- The degree of your responsibility ——— 1 2 3 4 5

14- To what extent does your working at home interfere with your family life ?

____ Not at all ____ Not too much ____ Somewhat ____ A lot

15- If it was up to you and given the nature of your work, how many days per week would you like to stay at home to work ?

○ 0 day ○ 1 day ○ 2 days ○ 3 days ○ 4 days ○ 5 days ○ 6 days

16- Rate the amount of stress you generally feel in your job

None 1	2	3	4	Intolerable 5

17- For the following questions, please circle the numbers that corresponds to your response using the following scale.

Strongly agree	Agree	Neither	Disagree	Strongly disagree
1	2	3	4	5

- People who work at home are more productive than those who work at the office ——— 1 2 3 4 5
- Working at home leads to unwanted interference with family life ——— 1 2 3 4 5
- Working at home provides more flexibility with work ——— 1 2 3 4 5
- Working at home makes it hard to concentrate on work ——— 1 2 3 4 5
- Working at home allows you to have greater control over your work ——— 1 2 3 4 5
- Working at home makes more self-sufficient about your work ——— 1 2 3 4 5
- It takes longer to finish a task when you work at home ——— 1 2 3 4 5
- Working at home makes it difficult to engage in social activities at the workplace ——— 1 2 3 4 5
- Working at home saves time ——— 1 2 3 4 5
- Working at home makes you more time-efficient than when you work at the office ——— 1 2 3 4 5
- Working at home is more satisfying ——— 1 2 3 4 5
- On average, a teleworker works more hours per week in his/her home than he/she used to work in his/her office ——— 1 2 3 4 5

- I feel that it is difficult for me to deal with my family when I am working at home ——— 1 2 3 4 5
- I do not feel any obligation to remain with my current employer ——— 1 2 3 4 5
- I feel that I have too few opportunities to consider leaving this organization ——— 1 2 3 4 5
- I feel that after having started working at home, there are more chances for me to have my own enterprise in the future ——— 1 2 3 4 5
- As a teleworker, I have the opportunity to develop my own special abilities ——— 1 2 3 4 5

18- How satisfied are you with your job ?

Very satisfied	Somewhat satisfied	Neither	Not too satisfied	Not at all
1	2	3	4	5

19- How likely is that you will be having your own business in the next five years ?

Very likely	Probably	Uncertain	Probably not	Not at all
1	2	3	4	5

20- Do you feel isolated when you work at home ?

Strongly agree 1	Agree 2	Neither 3	Disagree 4	Strongly disagree 5

21- For the following questions, please answer using the scale given below.

Strongly agree 1	Agree 2	Neither 3	Disagree 4	Strongly disagree 5

- I enjoy learning new programs and new technologies ——— 1 2 3 4 5
- People expect me to know my way around technology, and I do not want to disappoint them ——— 1 2 3 4 5
- There is nothing a computer can do that people working together cooperatively cannot do equally well or even better ——— 1 2 3 4 5
- My favourite office technology is the telephone ——— 1 2 3 4 5
- I'm not interested in how a machine works, I just want it to help me do my job ——— 1 2 3 4 5
- I feel embarrassed asking for technical help when I have trouble using my computer ——— 1 2 3 4 5
- Technology is terrific, it may be our best chance for living better lives in the future ——— 1 2 3 4 5
- I see computers as a powerful tool for self expression ——— 1 2 3 4 5
- I will be better at technology when the technology gets better at meeting my needs ——— 1 2 3 4 5
- I think computers turn people into numbers and make the world a duller place ——— 1 2 3 4 5
- What is the point of trying to catch up with technology at this stage of my life ? I'll never catch up ——— 1 2 3 4 5

If you wish to receive the result of this study
Please staple your business card to this page or use
the space provided below to give us your name and address.

To remain anonymous, please return this page separately from your
response to our questionnaire.

NAME: _____

ADDRESS: _____

_____

_____

_____

Annexe E

Ce présent annexe est un sommaire de toutes les variables utilisées dans cette étude et la façon dont on a codé les questions.

Variable	Description[10]	
1 Age	Age du répondeur 99 si manquant	2
2 Célibataire	État matrimonial: 0: Non célibataire 1: Célibataire 9 si manquant	1
3 Autre	État matrimonial: 0: Non [Marié(e), Séparé(e), Divorcé(e),Voeuf/Voeuve] 1: [Marié(e), séparé(e), divorcé(e), voeuf/voeuve] 9 si manquant	1
4 Aucun	Pas d'enfants 0: Autre 1: Répondeur n'a pas d'enfants 9 si manquant	1
5 Enfant6	Enfants de moins de six ans 0: Autre 1: Répondeur a des enfants agés de moins de six ans 9 si manquant	1
6 Enfant12	Enfants entre 6 et 12 ans 0: Autre 1: Répondeur a des enfants agés entre 6 et 12 ans 9 si manquant	1
7 Enfant17	Enfants entre 12 et 17 ans 0: Autre 1: Répondeur a des enfants agés entre 12 et 18 ans 9 si manquant	1

[10] Toutes les variables utilisés dans cet annexe sont du type numérique

8 Enfant18	Enfants agés plus que 18 ans 0: Autre 1: Répondeur a des enfants agés plus que 18 ans 9 si manquant	1
9 Domicile	Le temps du trajet entre le domicile et le travail (aller) 999 si manquant	3
10 Travail	Le temps du trajet entre le travail et le domicile (retour) 999 si manquant	3
13 Productivité	augmentation de productivité (Codé à l'inverse) 1: Pas du tout d'accord 5: Absolument d'accord 9 si manquant	1
14 Salaire	Le revenu comme une source de satisfaction (Codé à l'inverse) 1: Très insatisfaisant 2: Plutôt insatisfaisant 3: Bien 4: Plutôt satisfaisant 5: Très satisfaisant 9 si manquant	1
15 Compétence	La compétence dans le travail (Codé à l'inverse) 1: Très insatisfaisant 2: Plutôt insatisfaisant 3: Bien 4: Plutôt satisfaisant 5: Très satisfaisant 9 si manquant	1
16 Appréciation	L'appreciation témoignée par les autres (Codé à l'inverse) 1: Très insatisfaisant 2: Plutôt insatisfaisant 3: Bien 4: Plutôt satisfaisant 5: Très satisfaisant 9 si manquant	1

17 Défis	L'importance des défis (Codé à l'inverse) 1: Très insatisfaisant 2: Plutôt insatisfaisant 3: Bien 4: Plutôt satisfaisant 5: Très satisfaisant 9 si manquant	1
18 Variété	La variété des tâches (Codé à l'inverse) 1: Très insatisfaisant 2: Plutôt insatisfaisant 3: Bien 4: Plutôt satisfaisant 5: Très satisfaisant 9 si manquant	1
19 Décisions	La possibilité de prendre des décisions (Codé à l'inverse) 1: Très insatisfaisant 2: Plutôt insatisfaisant 3: Bien 4: Plutôt satisfaisant 5: Très satisfaisant 9 si manquant	1
20 Apprendre	La possibilité d'apprendre (Codé à l'inverse) 1: Très insatisfaisant 2: Plutôt insatisfaisant 3: Bien 4: Plutôt satisfaisant 5: Très satisfaisant 9 si manquant	1
21 Gens	Les gens avec qui vous travaillez (Codé à l'inverse) 1: Très insatisfaisant 2: Plutôt insatisfaisant 3: Bien 4: Plutôt satisfaisant 5: Très satisfaisant 9 si manquant	1

22 Intérêt	La concordance de vos intérêts et de votre travail (Codé à l'inverse) 1: Très insatisfaisant 2: Plutôt insatisfaisant 3: Bien 4: Plutôt satisfaisant 5: Très satisfaisant 9 si manquant	1
23 Carrière	Les possibilités d'avancement dans votre carrière (Codé à l'inverse) 1: Très insatisfaisant 2: Plutôt insatisfaisant 3: Bien 4: Plutôt satisfaisant 5: Très satisfaisant 9 si manquant	1
24 Responabi-lité	L'importance de vos resposabilités (Codé à l'inverse) 1: Très insatisfaisant 2: Plutôt insatisfaisant 3: Bien 4: Plutôt satisfaisant 5: Très satisfaisant 9 si manquant	1
26 Plus Productif	Les télétravailleurs sont plus productif que les autres (Codé à l'inverse) 1: Fortement en désaccord 2: En désaccord 3: Ni en accord ni en désaccord 4: D'accord 5: Fortement d'accord 9 si manquant	1
27 Efficacité	Efficacité du répondeur dans le télétravail (Codé à l'inverse) 1: Fortement en désaccord 2: En désaccord 3: Ni en accord ni en désaccord 4: D'accord 5: Fortement d'accord 9 si manquant	1

28 Plus Satisfaisant	Le fait de travailler à la maison est plus satisfaisant (Codé à l'inverse) 1: Fortement en désaccord 2: En désaccord 3: Ni en accord ni en désaccord 4: D'accord 5: Fortement d'accord 9 si manquant	1
29 Heure	Plus d'heuresde travail par semaine (Codé à l'inverse) 1: Fortement en désaccord 2: En désaccord 3: Ni en accord ni en désaccord 4: D'accord 5: Fortement d'accord 9 si manquant	1
30 Entreprise	Future entreprise (Codé à l'inverse) 1: Fortement en désaccord 2: En désaccord 3: Ni en accord ni en désaccord 4: D'accord 5: Fortement d'accord 9 si manquant	1
31 Aptitude	Développer des aptitudes personnelles (Codé à l'inverse) 1: Fortement en désaccord 2: En désaccord 3: Ni en accord ni en désaccord 4: D'accord 5: Fortement d'accord 9 si manquant	1
32 Satisfait	Satisfaction dans le travail (Codé à l'inverse) 1: Très insatisfait 2: Assez insatisfait 3: Ni satisfait ni insatisfait 4: Assez satisfait 5: Totalement satisfait 9 si manquant	1

33 Affaire	Avoir propre affaire dans les cinq prochaines années (Codé à l'inverse) 1: Tout à fait improbable 2: Assez improbable 3: Incertain 4: Quelque peu probable 5: Très probable 9 si manquant	1
34 Isolement	Le sentiment d'isolement (Codé à l'inverse) 1: Pas du tout 2: Un peu 3: Neutre 4: Plutôt 5: Absolument 9 si manquant	1
35 Satisfaction Moyenne	Moyenne de 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	5,4
36 Distance Moyenne	Moyenne de 9 et 10	7,4
37 Affaire Moyenne	Moyenne de 30, 31, 33	6,4

Annexe F

Section 1[11]

	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
Composant	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.873	53.395	53.395	5.873	53.395	53.395
2	.911	8.283	61.678			
3	.799	7.264	68.942			
4	.646	5.876	74.819			
5	.562	5.106	79.925			
6	.513	4.666	84.591			
7	.446	4.502	88.643			
8	.402	3.654	92.298			
9	.369	3.355	95.653			
10	.275	2.496	98.148			
11	.204	1.852	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

****** Method2(covariance matrix)will be used for this analysis ********

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	APPRECIATION	2.3680	.9117	125.0
2.	CARRIERE	2.4320	1.0801	125.0
3.	DÉFIS	2.0640	.8867	125.0
4.	COMPÉTENCE	2.1040	.8115	125.0
5.	INTÉRET	2.1520	.9509	125.0
6.	SALAIRE	2.2560	.8972	125.0
7.	APPRENDRE	1.9600	.9870	125.0
8.	DÉCISION	1.9440	1.0105	125.0
9.	GENS	2.1440	.9307	125.0
10.	RESPONSABILITÉ	2.0000	.9837	125.0
11.	VARIÉTÉ	2.1120	.9522	125.0

N of Cases = 125.0

[11] Listing en anglais tel que produit par le programme SPSS 7.0

Item	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/ Min	Variance
Means	2.1396	1.9440	2.4320	.4880	1.2510	.0249

Item	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/ Min	Variance
Variances	.8989	.6585	1.1667	.5083	1.7719	.0182

Inter-item	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/ Min	Variance
Correlations	.4812	.2565	.7139	.4574	2.7831	.0101

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple correlation	Alpha if Item Deleted
APPRECIATION	21.1680	47.9312	.6852	.5031	.9012
CARRIERE	21.1040	46.5617	.6569	.5196	.9030
DÉFIS	21.4720	47.2674	.7676	.6631	.8972
COMPETÉNCE	21.4320	49.5538	.6302	.5062	.9042
INTÉRET	21.3840	47.9320	.6514	.4872	.9029
SALAIRE	21.2800	50.3806	.4889	.3334	.9108
APPRENDRE	21.5760	47.1010	.6892	.5059	.9008
DÉCISION	21.5920	46.0015	.7580	.6443	.8970
GENS	21.3920	49.6757	.5237	.3425	.9093
RESPONSABILITÉ	21.5360	46.6378	.7298	.6165	.8986
VARIÉTÉ	21.4240	47.5526	.6817	.5627	.9013

Reliability coefficients 11 items

Alpha = .9106 Standardized item alpha = .9107

Section 2[12]

****** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis ********

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cas
1.	APTITUDE	2.5703	.8934	128.0
2.	ENTREPRISE	2.9297	1.0132	128.0
3.	AFFAIRE	3.2031	1.2190	128.0

N of Cases = 125.0

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/ Min	Variance
Item Means	2.9010	2.5703	3.2031	.6328	1.2462	.1007
Item Variances	1.1036	.7982	1.4860	.6878	1.8617	.1227
Inter-item Correlations	.3805	.2615	.4962	.2347	1.8973	.0110

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple correlation	Alpha if Item Deleted
APTITUDE	6.1328	3.7381	.3661	.1541	.6558
ENTREPRISE	5.7734	2.8538	.5611	.3155	.3992
AFFAIRE	5.5000	2.5197	.4639	.2521	.5517

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = .6439 Standardized item alpha = .6483

[12] Listing en anglais tel que produit par le programme SPSS 7.0

Section 3

Intervalle de confiance pour la question "Les gens qui travaillent à la maison sont plus productifs que ceux qui travaillent au bureau"; c'est-à-dire avec la variable Plus Productif.

Tableau XVI: Intervalle de confiance pour la variable Plus Productif

	N	Moyenne	Écart Type	Erreur Standard Moyenne	Valeur du Test = 3			
					t	ddl	Sig. (t-unilatéral)	Différence de la Moyenne
Plus Productif	129	3,98	0,92	0,25	12,175	128	0,0001	0,98

Puisque la valeur de t est de 12,175 et parce que le niveau de signification est de 0,0001 , on décide de ne pas rejeter la proposition selon laquelle la productivité des télétravailleurs a augmenté.