
Télétravail à domicile et nouveaux rapports au travail

Teleworking From Home and New Relations to Work

Claudie Rey et Françoise Sitnikoff



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/697>

DOI : [10.4000/interventionseconomiques.697](https://doi.org/10.4000/interventionseconomiques.697)

ISBN : 1710-7377

ISSN : 1710-7377

Éditeur

Association d'Économie Politique

Référence électronique

Claudie Rey et Françoise Sitnikoff, « Télétravail à domicile et nouveaux rapports au travail », *Revue Interventions économiques* [En ligne], 34 | 2006, mis en ligne le 01 juillet 2006, consulté le 30 mai 2019.

URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/697> ; DOI : [10.4000/interventionseconomiques.697](https://doi.org/10.4000/interventionseconomiques.697)

Ce document a été généré automatiquement le 30 mai 2019.



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

Télétravail à domicile et nouveaux rapports au travail

Teleworking From Home and New Relations to Work

Claudie Rey et Françoise Sitnikoff

Introduction

- 1 Le travail à domicile est une organisation ancienne (Haicault, 1998). Il se décline dans une série d'activités – salariées ou indépendantes – réalisées pour partie ou en totalité dans l'espace domestique. Historiquement, il concerne plutôt des populations ouvrières et féminines : la figure de la couturière travaillant chez elle et devant se partager entre son activité professionnelle et ses tâches domestiques est fréquemment évoquée par les recherches s'intéressant à la période des 19^{ème} et début 20^{ème} siècles (Lallement, 1990 ; Scott, 1990).
- 2 En raison de la diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) et de l'informatique, le travail à domicile est de plus en plus souvent devenu télétravail. Il a progressivement attiré des populations nouvelles, plus qualifiées (Akyeampong et Nadwodny, 2001 ; Paoli et Merllié, 2001), plutôt masculines (Coutrot, 2004).

« Le télétravail est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat ou d'une relation d'emploi, dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière. » (Accord-cadre européen sur le télétravail, 2002)
- 3 On peut ajouter que le télétravail introduit une modification du contrôle de l'activité :

« Le télétravail, surtout lorsqu'il est effectué à partir du domicile du travailleur, renforce son indépendance. L'éloignement de la hiérarchie permet au travailleur en effet d'échapper à l'emprise et à la surveillance de cette hiérarchie et accroît son autonomie puisqu'il est libre d'organiser son travail et ses horaires (tout du moins en partie) comme il l'entend. » (Schneider et Rosensohn, 1997 : 92)

- 4 Le télétravail connaît une progression lente mais régulière. Il représente des enjeux sociaux, politiques et économiques importants, qui sont rappelés dans les rapports des organismes d'études et de différents groupes de travail ministériels et parlementaires. Du point de vue de l'environnement, il est vu comme un moyen de réaménager le territoire en facilitant les délocalisations dans les zones non-urbanisées et hors des grands pôles d'activité (Guigou, 1998 ; Caisse des dépôts et consignations, 2003). La limitation des déplacements quotidiens qui en est attendue s'inscrit dans le cadre de la lutte contre la pollution et la recherche d'économie d'énergie. Du point de vue du salarié, cette même limitation des déplacements est présentée comme une source d'économies financières, de gain de temps et d'allègement du stress. Le travail à distance permettrait de s'installer dans un cadre de vie plus « sain », à l'écart des centres-villes et des grosses agglomérations. Il permettrait de concilier plus facilement la vie de famille et la vie professionnelle et de gérer ainsi plus efficacement les activités domestiques et les activités de travail (Laffite et Trégouet, 2002).
- 5 Le télétravail peut être accompli sur un autre site de l'entreprise, dans des locaux partagés par plusieurs entreprises ; il peut également s'installer à domicile ou être nomade. Il recouvre des situations contrastées qui appellent des analyses spécifiques venant en complément des études générales. S'il est important de construire une vue d'ensemble du télétravail, il semble également utile d'appréhender, qualitativement, des types de situations suivant les espaces investis et le profil de la population concernée. Parmi la pluralité de lieux accueillant le télétravail, notre attention se centrera sur le domicile.
- 6 Si nous disposons, d'une part, d'études sur le télétravail et, d'autre part, d'études sur le travail à domicile, les recherches françaises qui couplent les deux phénomènes et qui isolent le sujet particulier du télétravail à domicile de la question générale du télétravail sont plus rares.
- 7 L'usage des TIC se généralise dans un contexte où les frontières des entreprises se redessinent à l'échelle globale (délocalisations, sous-traitances) comme à l'échelle des pratiques des salariés (intrication plus grande entre le travail et le hors travail, possibilité accrue d'exercer son activité professionnelle en dehors des murs de l'entreprise). Les modalités de contrôle des salariés, les formes de disciplines au travail, les conditions d'exercice de l'autorité connaissent également des changements importants.
- 8 Si on regarde comment s'est construit le monde du travail, et notamment le monde industriel, à partir du 19ème siècle, il ressort qu'il a existé une relation étroite entre la rationalisation de la production, la stabilisation de la main-d'œuvre ouvrière, l'imposition de limites spatiales et temporelles au travail et la mise en place de mesures de contrôle du travail. La discipline reposait alors sur une séparation nette entre le travail et le hors travail : dans un espace et un temps délimités, le patron mettait en place des procédures pour asseoir son pouvoir et contrôler ses employés.
- 9 Aujourd'hui, la socialisation des salariés implique de plus en plus l'auto-contrainte, l'adhésion aux valeurs et objectifs de l'entreprise et l'intériorisation de normes comportementales. Cette auto-discipline est plus pesante que les formes traditionnelles de contrôle qui s'appuyaient sur l'autorité et la présence physique des supérieurs hiérarchiques. Elle est efficace bien au-delà des murs de l'entreprise et produit des effets jusque dans la sphère du hors travail. L'entreprise « moderne » requiert un

investissement subjectif plus important de la part des salariés. Son organisation brouille les frontières entre le travail et le hors travail.

- 10 La diffusion des TIC consacre et banalise l'incursion du travail dans l'espace privé. Lorsqu'il s'installe à domicile, le télétravail nécessite un aménagement de l'espace domestique et interroge sur les frontières temporelles qui se déplacent, s'ajustent, se négocient (Lautier, 1999).
- 11 Obligeant souvent à une forte implication, valorisé pour la liberté et la créativité, questionnant la séparation des sphères professionnelle et privée, le télétravail à domicile, lorsqu'il est pratiqué par des populations qualifiées et amatrices d'autonomie, peut être considéré comme emblématique des transformations contemporaines du rapport au travail et du rapport à l'emploi.
- 12 Les évolutions sociétales à l'œuvre dans le monde du travail posent trois questions majeures :
 - Comment se construit et se négocie la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle ? Comment cette question est-elle traitée par les juristes ?
 - La distance physique qui s'établit entre le télétravailleur et l'employeur pose la question du contrôle de l'activité. Au-delà, le travail à domicile interroge sur le rapport au travail, à l'autorité et sur les formes de discipline.
 - En quoi le télétravail à domicile informe-t-il sur la construction de nouvelles attentes vis-à-vis du travail et notamment sur le « bonheur au travail » ?

Les transformations du monde du travail

Frontière entre la vie privée et la vie professionnelle

- 13 Les transformations contemporaines du monde du travail, dont participe le développement du télétravail, renvoient à des évolutions sociétales que l'on peut caractériser comme un « *nouvel esprit du capitalisme* » :

« Dans un monde connexionniste, la distinction de la vie privée et de la vie professionnelle tend à s'effacer sous l'effet d'une double confusion : d'une part entre les qualités de la personne et les propriétés de sa force de travail (indissociablement mêlées dans la notion de compétence) ; d'autre part entre la possession personnelle, et, au premier chef, la possession de soi, et la propriété sociale, déposée dans l'organisation. Il devient dès lors difficile de faire la distinction entre le temps de la vie privée et le temps de la vie professionnelle, entre les dîners avec des copains et les repas d'affaires, entre les liens affectifs et les relations utiles, etc.

L'effacement de la séparation entre vie privée et vie professionnelle va de pair avec un changement des conditions et des rythmes de travail... » (Boltanski et Chiapello, 1999 : 237)
- 14 Les limites des territoires du travail sont plus floues, plus difficiles à poser et à identifier (Pillon, 1995). Les mobiles et les portables permettent à chacun de transporter son univers professionnel – et les contraintes qui vont avec... – n'importe où. Et s'il est possible de travailler partout, il est possible de travailler tout le temps. Le temps de travail s'entrelace avec d'autres temps sociaux, les phagocyte comme il peut être phagocyté par eux.

« [...] quitter son poste de travail ne signifie pas être immédiatement dans le hors-travail. La mobilisation cognitive du travail instaure une sorte de sas entre le travail

et le hors-travail, un continuum qui brouille les frontières entre les deux sphères, un recouvrement de l'une par l'autre. Se départir du travail est moins aisé qu'auparavant, d'autant que l'habitat recèle désormais des technologies (ordinateur individuel, accès à l'internet) qui peuvent replonger l'individu dans l'univers du travail, tandis que d'autres technologies telles que le téléphone ou l'ordinateur portables se déplacent avec lui d'un univers à l'autre. » (Boulin et Mückenberger, 2002 : 55)

- 15 Ce déplacement du travail d'un univers à un autre pose des problèmes inédits aux juristes. Qu'est-ce qui borne une journée de travail lorsqu'elle n'est pas contrôlée par une pointeuse ou par la présence physique d'un chef, lorsque les collègues ne sont pas là pour définir une norme temporelle collective ? C'est le salarié lui-même qui « décide » de son temps de travail. C'est à lui que revient la responsabilité de doser sa disponibilité et son implication. Responsabilité délicate lorsque l'on sait que, de plus en plus, les travailleurs ont une obligation de résultats plutôt que de moyens. Ils sont moins « tenus » par le temps que par des objectifs à atteindre. La souplesse de la pratique et la vigilance du droit.
- 16 Les syndicats et les juristes redoutent une augmentation officieuse et pernicieuse du temps de travail et restent vigilants sur la question du respect de la vie privée. Les interrogations sur la frontière entre vie professionnelle et vie privée s'accompagnent aujourd'hui de réflexions sur le « droit à la déconnexion » (Ray, 2001). Ce nouveau droit recouvre un droit à l'isolement, à la tranquillité, à la possibilité de se ménager des moments de retrait et de ne pas être tenu de répondre immédiatement à un appel téléphonique ou à un courrier électronique.
- 17 L'effacement des frontières du travail, facilité par l'usage des TIC, pose un ensemble de questions où se mêlent respect de la personne et de sa vie privée, inviolabilité du domicile, défense des droits du salarié. Cet enchevêtrement fait émerger un problème sociologique : comment penser la subordination induite par le contrat de travail et l'autonomie revendiquée par les individus dans leur espace privé. Dans quelles conditions peut-on encore être « maître chez soi » ? Pour les juristes, l'enjeu est de légiférer sur un lieu qui est à la fois un espace privé et un espace de travail. Le statut du domicile ne relève plus seulement du Code civil, du Code pénal et de dispositions sur les droits de l'homme, il peut également ressortir du droit du travail (Ray, 2001 ; Alix, 2001), même si ce dernier offre pour le moment peu de réponses.
- 18 L'Accord-cadre européen sur le télétravail dans le commerce, signé en avril 2001, témoigne de la complexité du problème. Il montre qu'il est difficile de protéger les salariés sans déroger au principe de l'inviolabilité du domicile. Il banalise le travail à domicile en mettant l'accent sur la nécessité d'établir une égalité de traitement entre les salariés dans l'entreprise et hors de l'entreprise. Cette égalité concerne notamment les rémunérations, les possibilités de carrière, les activités collectives et syndicales. Elle est souhaitée, mais plus difficile à définir et à atteindre, lorsqu'elle porte sur l'évaluation du volume de travail fourni. À partir du moment où l'égalité est assurée, le salarié peut difficilement refuser de déménager bureau et dossiers chez lui. La question de l'intrusion de l'employeur au domicile est alors posée en d'autres termes :

« Le lieu où s'effectue le télétravail devra être reconnu comme équivalent à d'autres lieux de travail dans l'entreprise. La conception du lieu de travail et l'équipement utilisé doivent, dans la mesure du possible, être conformes aux réglementations qui s'appliquent à ces locaux... Des représentants de la santé et de la sécurité, ainsi que d'autres représentants désignés par l'employeur, doivent avoir le droit d'accéder au lieu de travail et de l'inspecter. En principe, l'entreprise est responsable de tout

l'équipement nécessaire et de son installation. Elle se chargera également de la maintenance et de l'adaptation de l'équipement.¹ »

- 19 Les impératifs techniques peuvent justifier une incursion de l'employeur ou de ses représentants. Et s'il est pris en charge par l'entreprise, l'entretien des locaux, qui sont à la fois professionnels et privés, peut également poser quelques problèmes épineux... On le voit, la redéfinition du domicile est complexe. La multifonctionnalité d'un lieu interroge sur la superposition des usages et des statuts juridiques liés à ces usages (Rey et Sitnikoff, 2004).
- 20 L'Accord-cadre européen de 2002 a fourni le cadre général d'un Accord national interprofessionnel conclu le 19 juillet 2005 par les principales organisations patronales et syndicales françaises. Cet accord est trop récent pour que les conséquences en soient déjà perceptibles. Il reprend les caractéristiques habituellement attribuées au télétravail :
- « ... le télétravail peut constituer un facteur de développement économique et une opportunité pour l'aménagement du territoire de nature à favoriser l'emploi et à lutter contre la « désertification » de certains territoires ; (...) le télétravail peut revêtir différentes formes (télétravail à domicile, télétravail nomade...) et répondre à des objectifs variés tant pour les entreprises que pour les salariés (conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle, modernisation de l'organisation du travail, organisation spécifique...) »
- 21 Parmi les nouvelles questions organisationnelles que pose le télétravail, émerge celle du contrôle de l'activité et du droit de regard de l'employeur. Comme nous le verrons, la majorité de nos enquêtés² sont confrontés à cette question, soit parce qu'ils sont salariés, soit parce qu'ils l'ont été à un moment donné de leur trajectoire.

Les organisations du travail : contrôle et autocontrôle

- 22 Bertrand Schneider et Nicole Rosensohn (1997) posent dans leur étude du télétravail le problème de l'exercice de l'autorité qui prend alors des formes nouvelles, différentes de ce qui se fait « classiquement » dans une entreprise. Dans cette logique, s'impose la nécessité de faire un détour par l'histoire pour comprendre d'une part, comment se légitime l'autorité dans le monde du travail et d'autre part, comment se sont construits les rapports entre autorité et espace et entre pouvoir et regard.
- 23 Dans son analyse du panoptisme, Michel Foucault établit une relation entre espace et pouvoir, l'aménagement de l'espace pouvant être pensé comme un moyen de contrôle. Le regard est, pour lui, un sujet de réflexion privilégié : il établit une relation forte entre voir et pouvoir, et entre le fait d'être vu et la soumission.
- « L'exercice de la discipline suppose un dispositif qui contraigne par le jeu du regard ; un appareil où les techniques qui permettent de voir induisent des effets de pouvoir, et où, en retour, les moyens de coercition rendent clairement visibles ceux sur qui ils s'appliquent. » (Foucault, 1975 : 201)
- 24 Le contrôle par le regard s'installe également dans le monde du travail à mesure que celui-ci s'industrialise. Michel Foucault parle d'un « *contrôle intense, continu* » :
- « ...il court tout le long du processus de travail ; il ne porte pas – ou pas seulement – sur la production (nature, quantité de matières premières, type d'instruments utilisés, dimensions et qualités des produits), mais il prend en compte l'activité des hommes, leur savoir-faire, leur manière de s'y prendre, leur promptitude, leur zèle, leur conduite. Mais il est aussi autre chose que le contrôle domestique du maître, présent à côté des ouvriers et des apprentis ; car il est effectué par des commis, des surveillants, des contrôleurs et des contremaîtres. À mesure que l'appareil de

production devient plus important et plus complexe, à mesure qu'augmentent le nombre des ouvriers et la division du travail, les tâches de contrôle se font plus nécessaires et plus difficiles. Surveiller devient alors une fonction définie, mais qui doit faire partie intégrante du processus de production ; elle doit le doubler sur toute sa longueur. Un personnel spécialisé devient indispensable, constamment présent, et distinct des ouvriers. » (Foucault, 1975 : 205)

- 25 Nous retiendrons trois caractéristiques principales : le contrôle est continu, la fonction de contrôle est séparée de la fonction d'exécution, les personnes qui surveillent sont physiquement proches de celles qui sont surveillées. L'intégration du contrôle au processus de travail va être finalisée avec l'organisation scientifique du travail (Linhart, 2001).
- 26 En rupture proclamée avec le taylorisme, la « modernisation » des entreprises déplace les formes et les lieux de contrôle : le salarié est incité à chercher « *de lui-même à être le plus efficace, le plus rentable possible.* » (Linhart, 2001 : 244) Dans ce contexte, l'autodiscipline tient une place majeure ; le contrôle par l'aménagement de l'espace et par la présence des chefs perd de son importance. Distant à la fois de l'entreprise et des supérieurs hiérarchiques, le télétravail à domicile, pratiqué par les populations qualifiées, s'inscrit dans cette évolution.
- 27 Ce nouveau rapport à l'autorité participe d'un autre rapport au travail dans lequel interviennent les éléments constitutifs du « bonheur au travail ».

Quelle relation entre le bonheur au travail et l'activité à domicile ?

- 28 Le bonheur étant une notion très subjective, il convient de l'appréhender comme un construit social et de définir les critères qui permettent de l'évaluer. Le rapport au travail est chargé d'ambivalence, une même activité pouvant générer à la fois du bonheur et de la souffrance, de la satisfaction et de la frustration, un sentiment de liberté et un sentiment d'assujettissement (Baudelot et Gollac, 2003).
- 29 En référence à notre problématique, il paraît nécessaire d'envisager la relation entre bonheur et travail à domicile : en d'autres termes, comment, du point de vue de nos enquêtés, le travail à domicile facilite-t-il la réalisation de ces critères ? La satisfaction du travail bien fait est liée à une multitude de raisons parmi lesquelles nous retiendrons la maîtrise de la norme temporelle, le contrôle des perturbations, et le plaisir d'acquérir de nouvelles connaissances.
- 30 La maîtrise de la norme temporelle est relevée dans l'enquête de la DARES : 53 % des télétravailleurs fixes à domicile et 61 % des télétravailleurs alternants domicile – entreprise ont le sentiment de maîtriser leurs horaires, contre 10 % de l'ensemble des salariés (Coutrot, 2004 : 3). Dans le même ordre d'idées, les télétravailleurs considèrent qu'ils sont plus productifs quand ils travaillent chez eux, à l'abri des perturbations. Ce lien entre travail à domicile et efficacité a été mis en évidence par différentes études. Selon une enquête menée aux USA, la hausse de la productivité serait de 15 % lorsque le télétravail est effectué à domicile et de 30 % lorsqu'il est effectué dans un centre d'activité (Laffite et Trégouet, 2002). D'autres sources situent l'augmentation de la productivité entre 20 % et 30 % (Haicault, 1998 : 12).
- 31 Dans une étude sur les usages professionnels de la micro-informatique à domicile, Lise Santerre s'inquiète des nouvelles formes d'incursion du travail dans l'espace privé et de

l'isolement des travailleurs. Mais elle relève également que le travail à la maison peut aussi être construit comme un moyen de réduire le stress :

« (...) le micro-ordinateur domestique donne aux travailleurs la possibilité de choisir les moments les plus propices au travail de réflexion, de réduire ainsi les pressions et le stress auxquels ils sont exposés, et de se donner un peu plus de confort matériel. Ils évitent de la sorte les dérangements, bruits, sollicitations et tensions caractéristiques des milieux de travail et arrivent à préserver leur qualité de travail. » (Santerre, 1994 : 4)

- 32 Refuge plus calme que l'espace de l'entreprise, le domicile offre également un cadre propice à l'apprentissage. Lise Santerre montre d'ailleurs qu'avec la généralisation des ordinateurs domestiques puis des technologies de la communication, il est devenu un lieu important pour l'autoformation. Analysant les registres du plaisir au travail, Christian Baudelot et Michel Gollac identifient un premier registre lexical portant sur les contacts, la rencontre, la relation à autrui. Le deuxième registre interroge sur la place qu'ont prise les TIC dans l'univers du travail et dans le rapport au savoir des utilisateurs :

« Un deuxième registre lexical est centré autour du verbe faire et des termes informatique, ordinateur, création, cuisine. Ils suggèrent qu'un autre principe de plaisir au travail consiste à créer, à faire ; la technique – ici l'informatique – servant d'instrument à cette source de plaisir au travail. Bien qu'encore inégalement distribué dans l'univers du travail, le recours à l'ordinateur et l'usage de l'informatique sont devenus, pour certains, aujourd'hui, des sources majeures de plaisir [...].

[Une source de plaisir est] celle qui s'organise autour de la découverte, de l'enrichissement de soi, par le sentiment d'en apprendre chaque jour davantage et de découvrir de nouveaux aspects de la vie et du monde. Plaisir de nature égoïste si on le compare à celles et à ceux qui trouvent de la satisfaction à se mettre au service des autres. Mais plaisir aussi de création et d'action (« découverte de nouvelles techniques ») : à mi-chemin entre le plaisir de faire par la médiation technique d'un outil et la joie personnelle de la découverte, le recours au vocabulaire de la mise en œuvre et de l'utilisation (fréquence du verbe utiliser) est significatif de cette réappropriation personnelle de l'outil. » (Baudelot et Gollac, 2003 : 172 et 184)

- 33 Si cette réappropriation de l'outil nécessite une certaine solitude – qui se trouve renforcée dans le cadre du travail à domicile – cela ne signifie pas qu'ils souffrent « *d'un isolement social particulier, au contraire : les télétravailleurs alternants signalent plus souvent (63 %) fréquenter des collègues hors du travail que les autres salariés (52 %)* » (Coutrot, 2004 : 4). La situation de télétravail à domicile favorise l'entrelacement des réseaux professionnels et des réseaux amicaux qui deviennent des sources d'entraide et d'échange d'informations. Bonheur au travail et bonheur hors travail, qualité de vie et performances (Tremblay, 2001) apparaissent comme étant étroitement liés.

Méthodologie

- 34 Le Forum des droits sur l'Internet distingue trois situations de télétravail à domicile :
- Le télétravailleur peut travailler de façon exclusive à son domicile ; (...) le télétravailleur pourra passer de manière ponctuelle dans les locaux de l'entreprise lorsqu'il est salarié ou bien rencontrer des clients. Mais son activité sera de manière prédominante son domicile.
 - Le travail peut s'effectuer en partie à domicile. Dans ce cas, le télétravailleur conserve un lien plus important avec son environnement de travail en alternant une présence domicile / bureau (...) le salarié ne travaillant à son domicile que deux ou trois jours par semaine ; le

reste du temps, il travaille dans les locaux de l'entreprise. Cette forme de travail a souvent été appelée travail « télépendulaire », en alternance dans les locaux de l'entreprise et à domicile.

- Enfin, certaines sociétés sont organisées entièrement autour du télétravail à domicile. Ainsi (...) une entreprise a indiqué (...) qu'elle ne possédait pas de locaux ; les réunions ayant lieu dans des salles louées pour l'occasion. La plupart des réunions restaient virtuelles (avec audio et partage d'applications) ; l'ensemble des salariés ayant été recruté dès l'origine pour ne travailler qu'à domicile. » (Forum des droits sur l'Internet, 2004 : 8)

- 35 Notre recherche porte sur une population qualifiée (professions intellectuelles supérieures, cadres, professions indépendantes...), qui correspond au deuxième type et comprend à la fois des salariés et des indépendants. Dans le cas de ces derniers, le travail hors du domicile s'effectue majoritairement chez les clients ou dans des bureaux loués à la journée. L'alternance ne se fait pas de manière aussi régulière que celle mentionnée dans la définition. Les cycles de travail à domicile ou à l'extérieur peuvent se réaliser à l'échelle d'une semaine, d'un mois, voire d'un trimestre.
- 36 Tous nos enquêtés disent qu'ils ont été volontaires pour transférer leurs activités à leur domicile. Cette notion de volontariat est garantie par la jurisprudence française. Ainsi, le 2 octobre 2001, la Chambre sociale de la Cour de Cassation (Arrêt Abram) précise qu'une société ne peut pas imposer le travail à domicile à son salarié même en cas de fermeture de ses locaux.
- 37 Nous avons exploré les situations concrètes de télétravail dans le cadre d'une enquête qualitative (entretiens, observations). La population visée est difficile d'accès car, par définition, peu visible. Nous avons donc choisi de mobiliser, dans un premier temps, nos réseaux de relations puis de procéder par effet « boule de neige ». La méthode qualitative nous a semblé la plus adaptée pour analyser des pratiques saisies dans leur environnement quotidien et pour accéder à des situations subjectivement significatives pour les individus et leur famille.
- 38 Nous nous sommes intéressées aux modalités d'entrée dans le télétravail, à la trajectoire professionnelle précédant le télétravail lorsque celui-ci n'intervient pas en début de carrière. Nous avons également porté attention au contenu de l'activité, aux conditions et horaires de travail, aux types de relations avec l'entreprise employeuse, avec les collègues ou avec les clients, aux modes de vie et d'organisation des télétravailleurs. Considérant la particularité du travail à domicile, nous nous sommes intéressées à la structuration de l'espace domestique et à la localisation du lieu et du matériel de travail, aux relations familiales, ainsi qu'aux formes de sociabilité.
- 39 Il est progressivement apparu, au cours de l'enquête, que le principal critère de différenciation à l'intérieur de notre population était la situation familiale (situation matrimoniale, présence ou non d'enfants au foyer). Contrairement à ce que nous avions supposé, la différence de statut (salarié, indépendant) intervient peu et le rapport au travail est relativement homogène qu'il s'agisse de salariés ou d'indépendants. Cette homogénéité s'explique par le fait que les télétravailleurs salariés ont tendance à se comporter comme des indépendants : ils expriment un fort sentiment de responsabilité vis-à-vis de leur travail et vis-à-vis de leur entreprise, s'expriment souvent comme s'ils étaient le patron de l'entreprise, ont des difficultés à reconnaître d'autres autorités que la leur, n'admettent pas d'autres contraintes que celles imposées par le contenu de l'activité ou les clients. De surcroît, dans leur majorité, les enquêtés qui sont aujourd'hui

indépendants ont antérieurement connu une expérience de salariat suffisamment longue pour les rapprocher des télétravailleurs salariés. Dans tous les cas de figure, nos enquêtés interrogent le rapport salarial, questionnent les fondements de la relation de confiance qui unit les personnels qualifiés (et notamment les cadres) à leur employeur.

40 Dans cet article, nous avons choisi de focaliser le regard sur quatre personnes qui nous semblent représentatives des différentes situations de travail que nous avons étudiées. Nous traçons leurs portraits qui peuvent être lus comme des idéaux-types. Nous avons choisi ces personnes principalement sur la base des critères familiaux, de genre et de statut (salarié ou indépendant) :

- Nathalie, célibataire sans enfant, salariée
- Alice, vit en couple, a deux enfants adultes, ayant quitté le domicile, indépendante
- Romain, vit en couple et a deux enfants en bas âge, salarié
- Jean, vit en couple, a deux enfants adultes, ayant quitté le domicile, indépendant

41 **Nathalie** nous reçoit dans son appartement situé en centre-ville, un trois-pièces dont une est exclusivement consacrée au bureau. On peut presque s'étonner qu'une pièce soit mobilisée pour le travail, tant le matériel professionnel prend peu de place : un ordinateur portable et un casque, deux téléphones mobiles, quelques classeurs, un dictionnaire français - espagnol. Nathalie travaille pour une petite entreprise, située en Espagne. Elle y est entrée en tant que stagiaire, dans le cadre de ses études. D'abord chargée de traduire les fax, elle a rapidement élargi ses responsabilités, au point de tenir officieusement la fonction de gérante, le propriétaire de l'entreprise restant le patron officiel. Aidée par une forte détermination - très perceptible dans l'entretien - et par les connaissances acquises au cours de ses études commerciales, Nathalie a pris une place importante dans l'organisation. Au bout de six ans, elle a souhaité rentrer en France et a choisi de continuer à travailler pour son entreprise espagnole, à laquelle elle semble attachée. Elle a acheté un appartement en France, exigeant, au moment de l'achat, qu'il comprenne une pièce pouvant servir de bureau. Elle retourne tous les trois ou quatre mois en Espagne et chaque séjour dure trois ou quatre semaines. Les voyages - comme le matériel professionnel et les communications téléphoniques - sont payés par l'entreprise.

42 Nathalie nous explique à plusieurs reprises qu'elle aime travailler à son rythme, tôt le matin, la nuit. Elle ne se donne pas d'horaires, accorde la priorité à un travail qui la passionne et reconnaît que cet investissement est possible car, à 30 ans, elle est célibataire, sans enfant.

43 Bientôt la soixantaine, **Alice** vit en couple et est mère de deux enfants adultes ayant quitté le domicile. Après avoir passé un BTS de secrétariat, Alice rentre comme salariée dans une entreprise de publicité jusqu'à la naissance de son premier enfant. Elle quitte alors le marché du travail. À l'âge de 30 ans, elle reprend des études de psychologie « *pour le plaisir* » et obtient finalement un DESS. Elle devient alors conseillère en ressources humaines dans un cabinet de recrutement dans lequel elle sera salariée pendant 5 ans. En désaccord avec l'éthique de l'entreprise, et ne supportant plus les amplitudes horaires de son activité qui lui semblent incompatibles avec la vie familiale et sociale, elle décide de continuer son métier en indépendante et s'installe à son domicile. Aucune rencontre d'ordre professionnel n'y a cependant lieu. Lorsque cela est nécessaire elle se rend chez les clients ou loue un bureau à la journée. Pendant plusieurs années, son espace de travail est installé dans la chambre conjugale, ce qui lui permet « *d'avoir toujours l'œil* » sur ce qui se passe dans la maison et d'être disponible pour ses enfants. Au départ de ces derniers, son mari décide de lui installer un bureau dans une dépendance attenante à la partie

principale de leur maison. Cette pièce, désormais excentrée, est reliée au domicile par une galerie qui longe un patio dans lequel la nature est discrètement contrôlée. C'est ici, sur la terrasse, que l'entretien s'est déroulé. De l'autre côté se trouve un deuxième jardin paysager et potager. Pour Alice, le temps consacré au travail occupe une place prépondérante, mais il est entrelacé avec d'autres activités, notamment le jardinage et la peinture (elle peint et suit des cours d'arts plastiques). Elle travaille fréquemment la nuit, notamment en période de rédaction de rapport, même si elle ressent de plus en plus une fatigue physique qui l'amène à réguler plus son activité sur la journée.

- 44 **Romain** est informaticien, salarié dans une petite structure qu'il avait créée avec un associé et qui a été absorbée par un groupe financier. Il a 34 ans, vit en couple et a deux enfants en bas âge. Installé depuis plusieurs années en province, Romain a d'abord vécu à Paris. Mais le mauvais rapport qualité / prix des logements parisiens, les inquiétudes sur les conditions de vie offertes à son premier bébé l'ont amené à envisager un déménagement en province. Comme il travaillait déjà à domicile, Romain n'a pas eu à changer d'emploi. Son seul souci était de ne pas s'installer trop loin de Paris, car il doit s'y rendre toutes les semaines (en moyenne deux jours) pour rencontrer ses collègues. Lorsqu'il travaille chez lui, Romain n'a pas d'horaire ou, plutôt, il a tous les horaires : en journée, la nuit, le week-end. Aimant cependant le contact humain, il est solidement intégré dans des relations familiales et amicales qui sont aussi des ressources d'entraide.
- 45 Vivant dans une grande maison comprenant trois niveaux, Romain a installé son bureau au sous-sol. Il se trouve ainsi séparé des autres pièces d'habitation, notamment des chambres qui se situent au troisième niveau. Au cours de l'entretien, il a beaucoup insisté sur le phénomène de l'absence / présence : comment faire comprendre à de jeunes enfants que leur père est physiquement présent mais n'est pas disponible pour eux ?
- 46 Romain appartient à la catégorie des « cadres autodidactes » : il occupe un emploi hautement qualifié mais n'a pas fait les études supérieures qui y correspondent. En effet, il a obtenu un baccalauréat en électrotechnique puis a fait quelques années à l'université, jonglant avec les équivalences, passant certaines matières et en délaissant d'autres.
- 47 **Jean** est un indépendant, dans tous les sens du terme. Il a fondé une petite entreprise de conseil et de formation, installée à son domicile. Il affirme avoir un caractère indépendant et avoir construit son parcours personnel et professionnel en suivant ses choix et ses intuitions. Ainsi, il a refusé une carrière enseignante à laquelle le destinait sa famille pour mener de front des études de commerce et des études de sociologie. Il travaille ensuite dans plusieurs entreprises comme salarié mais s'y trouve très rapidement à l'étroit, ne supportant pas que les objectifs soient imposés par ses chefs et que les horaires soient trop contraignants. À 60 ans, lorsqu'il se retourne sur le chemin parcouru, il exprime une certaine satisfaction : même s'il a pris des risques, même si sa carrière a été un peu sinueuse, il a travaillé dans des conditions qui lui convenaient, a gagné confortablement sa vie, alors que beaucoup de ses collègues cadres ont eu à vivre des licenciements et des désillusions. Appréciant son travail, il aime également le cadre dans lequel il l'exerce : il a restauré une maison ancienne et a installé son bureau dans une annexe. Lorsqu'il fait des déplacements pour rencontrer des clients ou dispenser des formations (à un rythme irrégulier), il apprécie également de pouvoir sortir de son domicile. Il aime partir et il aime revenir, dit-il. Au fil des années, il a acquis une discipline rigoureuse : contrairement aux plus jeunes de nos télétravailleurs, il ne se sent pas envahi par le travail, il se donne des limites horaires et accorde une grande attention à la planification de ses activités professionnelles.

L'articulation vie professionnelle – vie privée

Les limites spatiales et temporelles

- 48 On constate que les enquêtés développent des stratégies de protection de la vie privée qui font que certaines activités vont avoir lieu à l'extérieur, notamment toutes celles impliquant des rencontres physiques avec les autres (collaborateurs, supérieurs hiérarchiques, clients, etc.). Pour certains d'entre eux, la réalisation des entretiens à leur domicile n'a pas été acceptée de très bonne grâce et a dénoté une forme de résistance à des regards extérieurs à la sphère familiale et amicale.
- 49 Des moyens spécifiques sont parfois mis en place pour organiser les rencontres, comme par exemple l'utilisation de bureaux loués à la journée. Dans ce cas, l'installation du travail à la maison modifie l'ensemble de la configuration spatiale du travail puisque d'autres espaces professionnels doivent être investis. Il ressort que les différents types de télétravail (à domicile, nomade, sur d'autres sites de l'entreprise, etc.) ne sont pas segmentés et ne sont pas exclusifs les uns des autres. Cet entrelacement des formes de télétravail complexifie l'appréhension du phénomène en même temps qu'elle informe sur une évolution actuelle du monde du travail : les individus se réduisent de moins en moins à un seul statut ou à une seule pratique professionnelle.
- 50 Si les limites spatiales sont généralement bien marquées par nos enquêtés, les limites temporelles sont souvent plus labiles. Par exemple, le travail de nuit est plus courant chez les travailleurs à domicile que chez les autres travailleurs. Nos enquêtés n'échappent pas à cette situation. Dans la pratique, elle se traduit, notamment, par l'existence de « *nuits élastiques* » dont parle Alice. L'activité professionnelle devenant prioritaire, le temps qui lui est consacré empiète sur les autres temps, dont le temps de sommeil qui devient la dernière variable d'ajustement : les tâches qui n'ont pas pu être accomplies pendant la journée sont reportées au soir, à la nuit, au petit matin. Le temps de l'horloge n'est, dans ce cas, plus le principe structurant. Selon les témoignages que nous avons recueillis, il est relayé par le « *temps du corps* », le temps physiologique qui, par des signes de fatigue ou de tension, marque la limite entre l'activité et le repos, entre la veille et le sommeil.

Deux mondes du travail qui se confrontent

- 51 La question du temps est souvent construite comme un élément de comparaison entre le monde du travail traditionnel (régi par des horaires et perçu comme rigide) et le télétravail à domicile. Les enquêtés s'accordent à dire que les contraintes horaires, lorsqu'elles sont imposées par l'organisation, leur sont vite devenues insupportables. Ils dénoncent surtout le décalage entre le contenu du travail et les limites temporelles.
- 52 Si Alice se dit prête, aujourd'hui, à sacrifier une partie de sa nuit pour travailler chez elle, elle ne supportait pas de terminer à vingt heures dans l'entreprise parce que cet horaire, imposé par l'organisation, était vécu comme une aliénation.

« Je n'avais pas de souplesse d'organisation. Non, pendant les cinq ans que j'ai travaillé dans ce cabinet, c'était huit heures du matin, huit heures du soir et... Ah non, c'était très contraignant ! Mais c'était... c'était comme ça quoi. J'ai trouvé ça lourd, parce qu'on sortait à huit heures du soir et que rien n'est fait en France pour être... pour passer douze heures au travail. Huit heures du matin tout est fermé,

huit heures du soir tout est fermé, y a pas de pain, y a pas de... (rires) Les enfants étaient encore assez jeunes, c'était vraiment étouffant comme organisation ! C'était vraiment très lourd. [...] Et puis le dimanche il fallait tout prévoir pour la semaine, parce qu'il était hors de question de faire un seul repas, en sortant à huit heures... Donc il fallait que tout soit prêt. Donc c'était... dix repas de la semaine qu'il fallait prévoir (rires) c'était une autre organisation. Après à la maison, ça m'a paru des vacances. (rires) »

53 Lorsqu'il travaillait en entreprise, Romain n'acceptait pas que les locaux lui soient fermés le soir alors qu'il aurait souhaité poursuivre sa journée de travail. Les contraintes inhérentes à l'organisation (nécessité de vider les lieux pour laisser la femme de ménage travailler, par exemple) sont pour lui des obstacles qui, dans l'idéal, ne devraient pas exister. À l'inverse, la nécessité d'être présent physiquement lorsque la charge de travail est légère relève, pour lui, de l'absurde.

54 « À l'époque j'ai dû faire deux ans à travailler dans les bureaux. Là, ça marchait pas parce que... soit je restais à des heures qui leur allaient pas. Je restais le soir au bureau et ça, ça leur allait pas. Ils disaient qu'il y avait des problèmes d'assurance, des statuts, des choses. Bon, on n'avait pas le droit. Le travail m'intéressait mais j'arrivais pas à rentrer dans leurs cases. Parce que, quand il n'y avait rien à faire, je ne comprenais pas pourquoi j'étais là. Et quand il y a avait plein de boulot, je ne voyais pas pourquoi il fallait que je m'en aille à six heures et demie. Parce que : voilà, il y a des trucs à faire, je suis pas fatigué. Donc, ça allait pas, quoi. »

55 Pour Nathalie, le temps passé au travail (que ce soit dans l'entreprise ou à domicile) ne devrait pas être un critère d'évaluation du salarié.

« Donc je vais pas regarder combien d'heures je fais dans la journée, ce que j'ai à faire doit être fait, de toute façon. Mais, moi, si on me demande de respecter un huit heures - midi, deux heures - six heures, c'est impossible, ça a toujours été impossible. [...] Donc quand j'avais des choses importantes à faire, je me rendais compte que, très facilement, je restais le matin, chez moi, jusqu'à 11 heures, en leur passant un coup de fil, en leur disant : « je suis occupée, j'arrive plus tard ». Et puis je faisais ça chez moi. Ou j'emmenais du boulot le week-end. Là, j'étais pas dérangée, je me concentrais sur ce que j'étais en train de faire. Donc c'est vrai, déjà à l'origine, j'avais du mal à supporter. Et j'ai l'impression que cette organisation-là [le travail à domicile], finalement, j'en ai toujours rêvé. Que je fasse ce que j'ai à faire comme je l'entends, qu'on me fiche la paix, que j'ai pas de compte à rendre, à part le fait des résultats. Tant que le suivi est fait, que le boulot est fait, ça va. Si je le fais de minuit à deux heures du mat' ou je le fais de huit heures à douze heures, peu importe. Je suis toujours joignable sur les heures de travail pour qu'un client puisse me joindre. Là, j'ai vraiment la liberté que j'avais pas avant. »

56 L'organisation traditionnelle est vécue comme une entrave qui empêche d'être créatif, qui empêche de s'épanouir dans sa vie professionnelle et / ou dans sa vie personnelle. Évalué à l'aune des souvenirs du travail dans l'entreprise, le travail à domicile semble paré de toutes les vertus et est considéré par plusieurs de nos enquêtés comme une véritable libération.

57 Pourtant, le travail à domicile, comme l'activité en entreprise, peut empiéter sur la vie privée et n'est pas moins contraignant. Mais à partir du moment où ces contraintes sont choisies, elles sont acceptées de bon gré dans la mesure où elles sont à la fois le prix à payer et le symbole de la créativité du travail.

« L'activité bureau me convient pas.
Qu'est-ce qui vous gênait le plus dans cette activité bureau ?

Je pense que c'est le côté contrôle. Je crois que j'ai vraiment besoin d'autonomie, qu'on peut rapprocher au goût de créer. Le cadre trop rigoureux me convient pas, dans l'activité professionnelle. Bon, trop rigoureux, dans l'activité au bureau. Parce que dans l'activité professionnelle, j'ai toujours fonctionné avec des cadres très rigoureux. C'est-à-dire que, quand on me demande un stage, il faut que ce soit bien fait et il y a des règles hyper précises. Donc ça, ce cadre-là me gêne pas du tout, au contraire. Je pense que réussir quelque chose, c'est réussir quelque chose dans un cadre. Donc ça, ça me va tout à fait. [...] Donc c'est la notion de réussir quelque chose d'un peu compliqué. C'est pareil pour créer des lampes, c'est pareil pour faire un stage. Et dès qu'il y a ça, bon, moi, ça me va. Mais bureau avec cinq vendeurs comme chef des ventes, pour fixer des objectifs, ça, ça m'emmerde. Ça m'a emmerdé quand je l'ai fait. Mais après je l'ai plus refait. » (Jean)

- 58 Pour la population enquêtée, les contraintes ne sont pas obligatoirement en contradiction avec le bonheur au travail : un travail peut être à la fois stressant et épanouissant (Baudelot et Gollac, 2003). La contrainte (travailler de nuit parce qu'on est en contact avec des clients de pays étrangers riches) peut même devenir un signe distinctif. Ce rapport spécifique au temps – qui n'est jamais complètement asservissant dans le discours de nos enquêtés – s'explique également par leurs ressources sociales et culturelles : parce qu'ils sont hautement qualifiés, le rapport de forces sur le marché du travail et au sein de l'entreprise leur est plutôt favorable.

« Enfin, c'est une petite entreprise. C'est une entreprise familiale. Donc ça permet aussi... parce que je suis salariée mais j'ai une connaissance de l'entreprise qui va au-delà. C'est-à-dire qu'aujourd'hui, sans avoir les chevilles qui gonflent, je sais faire tout dans cette entreprise. En contrepartie, l'ensemble de mon boulot pourrait être réparti à plusieurs personnes mais de toute façon, ils arriveraient même pas... En plus, j'ai un poids dans cette entreprise, et une force qui est pas sympa pour eux, quelque part, puisque, tout ce que moi je fais, eux ne savent pas le faire. Si demain, je leur dis : « bon, salut », les prix, ça fait quatre ans que je fais les prix, ils seraient complètement paumés. Donc c'est un peu difficile. Je les tiens un peu, quoi. C'est pas super joli de dire ça mais c'est vrai dans la jungle qu'est le milieu commercial, c'est vrai que c'est... » (Nathalie)

- 59 Les analyses théoriques amènent, cependant, à relativiser la tonalité optimiste de nos entretiens. En même temps que nous *comprenons* (au sens wébérien du terme) la rationalité de nos enquêtés qui choisissent de travailler à tout moment, nous avons à l'esprit la phrase du juriste Philippe Waquet :

« La vie personnelle des salariés doit être protégée, malgré eux parfois, contre un envahissement excessif de leur vie professionnelle et du travail effectif [...] Les règles d'ordre public du Code du travail doivent donc protéger le salarié contre des demandes intempestives de son employeur et contre **ses propres tentations d'en faire trop**³. » (Waquet, 1998 : 967).

Rapport au travail : autonomie et autodiscipline

Signification du travail et rapport à l'autorité

- 60 Les télétravailleurs à domicile valorisent une activité qu'ils perçoivent comme étant créative et utile. Ainsi, Nathalie refuse de travailler dans de grandes entreprises capitalistes dont elle désapprouve le fonctionnement et la course au profit. Même si les produits de ces firmes sont connus, valorisants et contiennent souvent une haute valeur technologique, elle ne se sent pas en conformité avec la culture de ces entreprises. Elle leur préfère sa petite entreprise, de type familial, qui produit des chasses d'eau... Qu'ils

soient salariés ou indépendants, nos enquêtés partagent un même rapport au travail dont la conception s'exprime à travers un discours libéral en même temps que moral : il s'agit d'être autonome et de gagner de l'argent tout en restant vigilant sur les moyens employés pour atteindre ces objectifs. On retrouve une définition de l'éthique au travail lorsqu'une de nos enquêtés évoque le passage du travail en entreprise au travail à domicile :

« Dans l'entreprise où j'étais y avait un choix qui n'était pas éthique, et... par rapport à ma déontologie, c'est un bien grand mot, mais je dirais plus par rapport à mon éthique personnelle... j'ai pas voulu rentrer dans le jeu de ce cabinet et... [...] Bon fallait que je gagne ma vie et c'est pour ça que je me suis installée à mon compte. Bon ça été plus... Je me suis dit, là je ferai mes choix et... je serai maîtresse de mes choix éthiques. C'était surtout ça. Un souci d'éthique. Y a pas d'autre mot. Je voulais pas passer par ce qu'il me faisait passer pour des raisons commerciales. Donc là, on est libre de gagner ou de ne pas gagner, c'est son choix. C'est ce qui m'a poussée à m'installer à mon compte.
Et le choix de travailler à domicile...

Oh, ça été une question économique au départ, hein. [...] Voilà, ça s'est fait comme ça. Parce que je voulais pas... je voulais pas être soumise justement, je voulais pas être obligée de travailler pour payer des frais, donc j'avais minimisé mes frais, donc pas de secrétariat, pas de loyer, juste mes charges sociales à payer, donc ça me permettait de refuser d'être... de refuser des missions que je ne voulais pas faire. Voilà, donc c'était toujours ce choix éthique qui fait que j'avais beaucoup allégé en tout cas tout ce qui était charges fixes pour être très, très disponible. » (Alice)

- 61 Les entretiens dénotent une relation étroite entre l'autodiscipline, l'éthique et le rapport à l'autorité : c'est parce qu'ils ont une éthique que les télétravailleurs disent ne pas avoir besoin d'une autorité extérieure ; leur conscience professionnelle étant, selon eux, le plus vigilant des chefs... Les compétences mises en œuvre par les travailleurs à domicile peuvent se définir comme une autodiscipline, c'est-à-dire une capacité à se mettre au travail sans se laisser distraire. L'absence d'autodiscipline est vue comme un obstacle majeur au télétravail :

« Ils [ses collègues qui travaillent dans l'entreprise] ramènent du travail à la maison. Ils peuvent travailler le week-end ou le soir mais c'est toujours du boulot ramené. Et ils viennent au bureau. Ils disent : « comment je ferais pour travailler ? Quand je suis chez moi, j'ai du mal à travailler. » Ils y arrivent pas. Quand ils sont chez eux, ils arrivent pas à travailler, comme si ils étaient pas motivés en fait. Ils ont toujours des choses à faire : cueillir des cerises, couper l'herbe, monter une étagère, faire des trucs. Enfin, ils arrivent pas à se concentrer. Et vous, vous avez jamais cette tentation, justement, de faire autre chose parce que vous êtes à la maison ?

Non. Non.

Non, il y a vraiment cette discipline de travail qui s'impose.

Oui, oui. Et puis en fait, elle est assez naturelle, je la tiens assez bien. C'est le prix à payer pour avoir cette forme de liberté il y a des fois, je n'ai pas envie de travailler mais je me force. » (Romain)

Un rapport atypique à l'autorité, qui se construit dans une trajectoire atypique

- 62 La place assignée, par avance, par l'ordre hiérarchique ne convient pas à nos enquêtés qui remettent en cause les modes de construction et de légitimation de l'autorité dans l'entreprise : s'il doit y avoir un ordre des choses, celui-ci repose, selon eux, sur une hiérarchie de compétences, construite et prouvée par la pratique. Cette valorisation de l'expérience et de la compétence individuelle est également une rationalisation a

posteriori de leur propre trajectoire, scolaire et professionnelle, marquée par quelques échecs et / ou des tâtonnements et des sinuosités.

« Et ma vocation, vue par la famille, c'était de devenir instituteur. Et après le brevet, donc c'était la préparation à l'École normale... alors, je sais pas pourquoi, là, je peux pas expliquer, donc j'ai dit : « Non, c'est pas ce que je veux faire. » Et je suis allé au lycée. Et puis après donc bac. Et puis après, j'ai fait plus cursus ingénieur – maths sup, ça me convenait pas de trop... – à Paris, à Chaptal. C'est un très bon lycée, hein. Et puis, j'ai passé le concours d'HEC que j'ai loupé. Et je suis allé à Sup de Co à Nice. Je passais à Nice en revenant de vacances, avec des copains, je me suis arrêté, c'était une école qui s'ouvrait, ça m'a intéressé. J'avais envie d'aller loin. Non pas que je m'entendais pas avec mes parents, au contraire. Mais le changement, et tout, l'indépendance, l'autonomie. Alors Nice, ça a été la... c'était super, ça a été la fête. Les études étaient pas bien difficiles. Donc en parallèle, j'ai démarré socio, à l'époque, à la fac de Nice. Donc c'était une époque très marxiste. Et puis j'ai pas passé ma licence parce que c'était Mai 68. Donc j'ai commencé à bosser comme cadre à la Chambre de commerce de Nice. » (Jean)

- 63 Nos enquêtés ont des parcours atypiques et ont un profil éloigné du « bon élève » tel qu'il est défini, normativement, par le système d'enseignement. Redoublements multiples, orientation vers les filières techniques, échec dans l'enseignement supérieur, changements d'orientation scolaire, reprise d'étude en cours de vie active : les télétravailleurs enquêtés ont des trajectoires non linéaires, construites par l'expérience plus que par la certification scolaire. Pour autant, ils ne sont pas des marginaux et ne se situent pas en dehors des institutions. Lorsqu'ils suivent une formation, ils le font par choix, à un âge parfois décalé. La réussite de la formation dépend, en grande partie, de la qualité de la relation personnelle avec les pédagogues ou du suivi individualisé dans le cadre des formations par correspondance. Les rencontres, les affinités électives, l'influence charismatique des formateurs conditionnent, plus que pour d'autres individus, le déroulement du parcours d'apprentissage.

« J'ai fait le DEUG, mais ça, en fait, le DEUG, ils m'ont arrêté, ils m'ont passé en licence. J'ai fait deux mois de DEUG, en fait. Et en fait, je l'ai pas parce que je n'ai pas passé toutes les UV parce que je travaillais. Donc j'ai assisté à la plupart des cours, ça allait, hein, mais je n'ai pas passé toutes les épreuves. Et en fait, j'ai remarqué un truc, c'est que quand vous avez déjà travaillé et que vous retournez à la fac, eh bien il n'y a pas les mêmes rapports du tout, mais pas du tout. Du coup, j'étais plutôt avec les profs, en fait. Donc je les retrouvais hors cours, dans les inter-cours, les pauses, j'étais plus avec des profs. Soit parce qu'ils avaient le même âge que moi, enfin un petit peu plus vieux, mais la même génération ou carrément plus vieux, des directeurs d'UFR ou des choses comme ça. Donc c'est eux qui me validaient. Ils me disaient : « là, en DEUG, tu ne vas pas rester, c'est bon ». Donc ils me faisaient faire un examen, une équivalence, et puis après, j'ai été en licence. Pareil, là, j'étais avec les profs, on parlait boulot. Mais j'ai pas eu tous les UV de la licence. Donc j'ai rien eu en fait, que le DEUG. Mais les UV que j'ai passées, je les ai eues. » (Romain)

- 64 Dans cet extrait d'entretien, l'acquisition du savoir est valorisée quand elle liée au plaisir et au besoin de perfectionnement professionnel. Elle est en revanche dissociée de l'obtention du titre scolaire.

Le bonheur au travail comme construit social

- 65 Nous avons montré précédemment que le rapport au travail est ambivalent, fait à la fois d'épanouissement et d'insatisfaction. Le choix du travail à domicile est vécu comme un moyen de réduire cette ambivalence : nos enquêtés expriment des exigences fortes et

veulent plus de bonheur, plus de réalisation de soi, plus de créativité et de liberté. En quoi le travail à domicile génère-t-il plus de plaisir lié au travail « bien fait » que le travail en entreprise ? Nos enquêtés affirment qu'ils peuvent consacrer tout le temps qu'ils considèrent comme nécessaire pour accomplir une tâche ou une mission : eux seuls – et non pas l'employeur, le commanditaire ou les collègues – sont juges du temps qui doit être dévolu à un travail. En restant à domicile, ils gardent la maîtrise de la norme temporelle, se protègent des perturbations et se construisent un cadre propice à l'autoformation.

La satisfaction du travail bien fait et la maîtrise de la norme temporelle

66 La satisfaction de gérer son temps de manière autonome est amplifiée par le sentiment d'obtenir une qualité de travail qui est, elle-même, envisagée dans ses relations avec la qualité de vie. Ainsi, Alice associe des remarques sur la temporalité, le travail et l'environnement : lorsqu'elle est en période de rédaction de rapports, les allers et venues entre son bureau et son jardin (qu'elle entretient avec passion) favorisent sa concentration et l'aident à rédiger avec toute l'exactitude qu'elle souhaite.

67 Dans d'autres cas, c'est le sentiment d'avoir accompli son travail et d'avoir rempli les objectifs (auto-fixés) qui confère l'autorisation de profiter du temps disponible.

« Quand le truc est fini et puis qu'il y a pas d'autres choses à faire, il y a pas besoin de travailler. Moi, j'ai absolument pas besoin de m'occuper. C'est sûr qu'un mec dans un bureau, il y a le patron qui est là et tout, il faut qu'il fasse semblant de bosser, même s'il a rien à faire. Mais non, absolument pas, non, non. On s'arrête, on fait autre chose. On lit, ou le jardin. Non, c'est par séquences mais il y a aucune obligation en dehors des contraintes spécifiques de planning professionnel. C'est tout, c'est celles-là qui dictent la structuration du temps. Et le reste, c'est un temps qui est ouvert. » (Jean)

68 Ce rapport spécifique au temps traduit des évolutions plus larges, relatives au rapport au travail et à l'emploi, à l'évaluation de la qualité du travail fourni, aux tensions entre l'obligation de moyens et l'obligation de résultats. L'attention plus grande portée aux résultats produit de nouvelles exigences temporelles. Dans cette logique, il n'est pas très étonnant que les cadres se retrouvent plus fréquemment que les autres catégories professionnelles parmi les télétravailleurs : depuis longtemps, les cadres – diplômés ou autodidactes – travaillent sur des missions ou des projets, sont historiquement investis de la confiance du patron ; leur rémunération est calculée sur une base forfaitaire, indépendamment du temps effectif de travail (Boltanski, 1982).

Contrôler les perturbations

69 Les perturbations peuvent être le fait de collègues ou de membres de l'entourage familial et amical. Dans tous les cas, les télétravailleurs expriment un désir fort de contrôle de leur environnement. La distance physique vis-à-vis des collègues est vécue comme un amoindrissement des perturbations. Se couper des collègues, c'est aussi se couper des conflits, des bavardages intempestifs, des préoccupations privées que ceux-ci importent dans l'univers professionnel.

« Ma présence à l'entreprise était de dix heures par jour, minimum. Et c'est vrai que sur les dix heures par jour... je travaillais dix heures par jour et des fois j'emmenais

des trucs à faire le soir parce que j'avais pas le temps de le faire dans la journée. En dix minutes, une demi-heure, c'était fait. Mais c'est vrai qu'il y a des choses qui te demandent une concentration importante. Et ils [les collègues] arrivent pas à comprendre que... C'est vrai que je suis un peu casse-pieds avec ça. Dans le boulot, je pense que je suis assez désagréable parce que si je suis concentrée sur un truc, tu me demandes « qu'est-ce qu'on va faire ce week-end ? » – parce que j'ai des amis dans l'entreprise – ou : « oh t'as vu mon nouvel ensemble ! », ça passe pas. Je suis pas là pour ça, c'est pas le moment et c'est difficile à gérer. Donc je deviens vite désagréable. » (Nathalie)

- 70 Quand ils travaillent à la maison, les enquêtés ont le sentiment de choisir leurs perturbations, du moins une fois que l'éducation de l'entourage a été faite...

« Ici j'ai ma tante, mes grands-parents et tout. Et c'est vrai qu'au début, ça, ça a été un peu super casse pied où, comme je travaille de chez moi, que je suis disponible, on m'appelait, enfin ma tante m'appelait : « tu veux pas aller chercher Inès à l'école ? » Mes grands-parents : « pourquoi tu viens pas nous voir ? Il faudrait qu'on aille faire des courses. » Et arriver à faire comprendre aux gens que c'est pas parce que je suis chez moi que je fais rien, que mon entreprise, elle est chez moi et que c'est là où je bosse et que ça me dérange pas qu'on m'appelle dans la journée comme on peut appeler quelqu'un au boulot mais je vais pas non plus passer trois heures au téléphone quand j'ai des trucs à faire. Ou si je suis déjà en ligne de l'autre côté, eh bien, j'écourte. Ça a été pff... une lutte mais incroyable ! » (Nathalie)

- 71 Le travail à domicile nécessite un apprentissage tant pour le télétravailleur que pour ses proches. L'instauration d'une frontière entre la vie professionnelle et la vie privée se construit comme une véritable compétence. Si cette frontière n'est pas mise en place, le travail à domicile apparaît comme un mode d'organisation impossible et impensable.

Le bonheur d'apprendre

- 72 Outre la recherche de l'aspect créatif, qui fait partie des sources du bonheur au travail (Baudelot et Gollac, 2003), les entretiens ont mis en évidence un autre aspect lié à l'acquisition de nouveaux savoirs. On le sait, le bonheur au travail est inégalement réparti et est plus fréquemment l'apanage des catégories professionnelles qualifiées auxquelles appartiennent nos enquêtés. Ces derniers sont en capacité d'acquérir de nouvelles compétences, ce qui génère un rapport actif et dynamique au travail. Deux conditions se cumulent pour faciliter cet enrichissement : le travail à domicile et l'utilisation des TIC.

- 73 Alors que le travail à domicile est souvent renvoyé à l'isolement, les TIC permettent la création de réseaux à la fois professionnels, amicaux, d'entraide qui s'entrelacent et qui parfois se superposent : notre étude qualitative rejoint, en cela, les résultats d'enquêtes quantitatives (Coutrot, 2004 : 4).

- 74 Par l'intermédiaire des TIC, les télétravailleurs actualisent leurs savoirs, aussi, grâce aux autres. Ils s'inscrivent dans des réseaux fonctionnant selon une logique du don – contre don. Ces derniers sont des systèmes de redevabilité et sont très consommateurs de solidarité. Ils sont d'autant plus exigeants qu'ils sont informels, car ils ne tiennent que par la volonté de chacun. Les personnes enquêtées sont attachées au travail collectif, mais dans des cadres choisis.

« On a du savoir. Si on le donne à l'autre, il ne va pas du tout nous le piquer. Ce n'est pas nous le piquer. De toute façon, il a un savoir, donc il l'exploite, il en vit. Et il va plus loin après dans son savoir. Donc on peut l'aider et puis lui, il pourra nous aider. Cet échange de connaissances, pour l'instant, j'ai jamais eu de perte. Des fois oui, ça peut arriver. Mais c'est pas grave. À la longue on y gagne. » (Romain)

- 75 Les réseaux d'échange de savoirs participent à la constitution d'une compétence, dont on sait le poids qu'elle a pris dans les organisations et dans les carrières des individus (Stroobants, 1993).

Conclusion

- 76 Bien que recouvrant des situations minoritaires, le télétravail à domicile est sociologiquement significatif, dans la mesure où il est emblématique des transformations qui touchent actuellement le monde du travail. Il mêle des enjeux transversaux et nous interroge sur l'évolution des modes de vie, sur la redéfinition des nouvelles figures de l'autorité, sur de nouvelles formes de recherche du bonheur au travail (Baudelot et Gollac, 2003).
- 77 Il est intéressant de noter les similitudes dans le rapport au travail de nos enquêtés, quel que soit leur statut, indépendant ou salarié. L'installation du travail au domicile permet de réunir dans un même espace, et dans des temps entrelacés, toutes les relations sociales habituellement considérées comme sources du bonheur : contacts amicaux, familiaux, contacts professionnels par le biais des TIC. L'imbrication du travail et du hors travail autorise également une continuité des valeurs, qui permet de se réaliser aussi bien dans la vie professionnelle que dans la vie privée, en maintenant son intégrité, c'est-à-dire en limitant autant que possible une fragmentation des rôles sociaux endossés et des formes de présentation de soi.
- 78 Nos télétravailleurs bricolent à leur manière des solutions face aux injonctions paradoxales du management « moderne ». Un des ces paradoxes met en tension d'une part l'injonction à l'autonomie et à la prise d'initiatives, d'autre part un plus fort contrôle du travailleur par l'intensification et par l'obligation d'adhérer aux règles de l'entreprise. Le choix du travail à domicile permet d'échapper – au moins en apparence – à ce contrôle. Si l'intensification est toujours présente, elle n'est pas ressentie de la même manière. Le travail à domicile permet aussi d'être « *au service de* » et non pas « *aux ordres de* » et représente une réactualisation de la « *logique de l'honneur* » par laquelle les individus ont « *une conception exigeante des responsabilités [...] sans attendre qu'une autorité quelconque les en ait chargés* ». La logique de l'honneur « *est riche de devoirs exigeant d'être remplis au-delà de toute obligation légale ou contractuelle et de toute sanction formelle menaçant celui qui s'y dérobe* » (D'Iribarne, 1989 : 58). Elle rejoint en cela certaines caractéristiques sociologiques attribuées aux cadres français, liés historiquement à leur patron par une relation de loyauté et ayant constitué, au XX^e siècle, le noyau dur du salariat de confiance (Bouffartigue, 2001). L'hypothèse selon laquelle le télétravail à domicile devient une situation de refuge pour une partie des cadres, aujourd'hui déstabilisés par la fin d'une relation de confiance, mériterait d'être explorée.

BIBLIOGRAPHIE

- Akyeampong, Ernest B. et Richard Nadwodny (2001). Évolution du lieu de travail : le travail à domicile, *L'emploi et le revenu en perspective*. Vol 2, n° 9, septembre, pp. 33-46.
- Alix, Pascal (2001). Le télétravail à domicile n'est pas un travail à distance comme un autre, *Cahiers du DRH*. N° 49, 21 décembre.
- Baudelot, Christian et Michel Gollac (2003, sous la direction de). *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*, Paris : Fayard. 333 p.
- Boltanski, Luc (1982). *Les cadres. La formation d'un groupe social*, Paris : Éditions de Minuit. 523 p.
- Boltanski, Luc et Eva Chiapello Eva (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris : Gallimard. 843 p.
- Bouffartigue, Paul (2001). *Les cadres : fin d'une figure sociale*, Paris : La Dispute. 245 p.
- Boulin, Jean-Yves et Ulrich Mückenberger (2002). *La ville à mille temps*, La Tour d'Aigues : Éditions de l'Aube. 221 p.
- Caisse des dépôts et consignations (2003). *Travail, réseaux et territoires : repenser le télétravail ?*, Paris : la Documentation française, 162 p.
- Coutrot, Thomas (2004). Le télétravail en France, *Premières synthèses, premières informations*, DARES. N° 51-3, décembre, pp. 1-4.
- Foucault, Michel (1975). *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris : Gallimard, 360 p.
- Guigou, Jean-Louis (1998), *Télétravail, téléactivités : outils de valorisation des territoires*, Paris : la Documentation française, 140 p.
- Haicault, Monique (1998). *Travail à distance et /ou travail à domicile : le télétravail. Nouvelles formes d'emploi, nouveaux contenus de travail, des logiques contradictoires*, Aix-en-Provence : LEST. 43 p.
- Iribarne, Philippe D' (1989). *La logique de l'honneur. Gestion des entreprises et traditions nationales*, Paris : Seuil. 286 p.
- Laffitte, Pierre et René Trégouet (2002). *Les conséquences de l'évolution scientifique et technique dans le secteur des télécommunications. Rapport d'information 159*, Paris : Sénat, Office parlementaire d'évaluation des choix scientifiques et technologiques. 98 p.
- Lallement, Michel (1990). *Des PME en chambre. Travail et travailleurs à domicile d'hier et d'aujourd'hui*, Paris : L'Harmattan. 272 p.
- Lautier, François (1999). *Ergotopiques. Sur les espaces des lieux de travail*, Toulouse : Éditions Octarès. 334 p.
- Linhart Danièle (2001). La question de la confiance dans les relations de travail, in Jeannot Gilles et Pierre Veltz (Ed.), *Le travail, entre l'entreprise et la cité*, La Tour d'Aigues : Éditions de l'Aube, pp. 243-254.
- Paoli, Pascal et Damien Merllié (2001). *Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000*, Dublin : Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. 72 p.
- Pillon, Thierry (1995). Discontinuité et continuité des espaces de travail, *Futur antérieur*. N° 30-31-32, pp. 51-64.

- Ray, Jean-Emmanuel (2001). *Le droit du travail à l'épreuve des NTIC*, Paris : Éditions Liaisons (deuxième édition). 269 p.
- Rey, Claudie et Sitnikoff Françoise (2004). Les technologies de l'information et de la communication. Les nouveaux espaces-temps de la ville et du travail, *Esprit critique*. Vol n° 6, n° 3, pp. 1-11.
- Santerre, Lise (1994). Les nouvelles pratiques professionnelles à la maison : à la recherche d'une plus grande flexibilité, *Terminal*. N° 66, pp. 1-8.
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2001). *Le télétravail : articuler qualité de vie et performance*, CEFRIO. 73 p.
- Scott, Joan W. (1990). « "L'ouvrière, mot impie, sordide"... Le discours de l'économie politique française sur les ouvrières 1840-1860 », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 83, pp. 2-15.
- Schneider, Bertrand et Rosensohn Nicole (1997). *Télétravail, réalité ou espérance ?*, Paris : PUF, 178 p.
- Stroobants, Marcelle (1993). *Savoir-faire et compétences au travail. Une sociologie de la fabrication des aptitudes*, Bruxelles : Éditions de l'Université de Bruxelles. 383 p.
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2001). *Le télétravail : articuler qualité de vie et performance*, CEFRIO, 73 pages.
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2004), *Conciliation emploi-famille et temps sociaux*, Québec-Toulouse, Presses de l'Université du Québec et Octarès, 355 pages.
- Waquet, Philippe (1998). En marge de la loi Aubry : travail effectif et vie personnelle du salarié, *Droit social*. Décembre, pp. 963-969.

NOTES

1. Un nouvel accord-cadre signé le 16 juillet 2002 par de nombreux partenaires sociaux européens confirme les dispositions antérieures (égalité de traitement des télétravailleurs et des autres salariés, réversibilité et caractère volontaire du travail à domicile, droit de regard de l'employeur...) en les élargissant à d'autres secteurs que le commerce.
2. La méthodologie de recherche sera présentée au point 1.4.
3. Souligné par nous.

RÉSUMÉS

Le travail à domicile est une organisation ancienne. Il se décline dans une série d'activités salariées ou indépendantes, réalisées pour partie ou en totalité dans l'espace domestique. Le télétravail à domicile, basé sur l'utilisation de l'informatique et des technologies de l'information et de la communication, en représente un aspect moderne. Il redéfinit les frontières spatio-temporelles qui ont fortement structuré le monde du travail. Obligeant souvent à une forte implication, valorisé pour la liberté et la créativité, questionnant la séparation des sphères professionnelle et privée, le télétravail à domicile, lorsqu'il est pratiqué par des populations

qualifiées et amatrices d'autonomie, peut être considéré comme emblématique des transformations contemporaines du rapport au travail et du rapport à l'emploi. Cette thématique mêle des enjeux transversaux et nous interroge sur l'évolution des modes de vie, sur de nouvelles figures de l'autorité et sur de nouvelles formes de recherche du bonheur au travail.

Home work is an old type of organization. It corresponds to many activities which are salaried or independent and which are realized partially or entirely in domestic space. Home telework, using ICT, represents a modern form of home work. It changes space-time frontiers which have traditionally characterized work organization. It can require a strong implication, it can bring freedom and creativity, it questions the frontiers between work and non work: home telework, concerning qualified people who want autonomy, can be regarded as a symbol of contemporary transformations of work and employment. These themes question us about new ways of life, about the evolution of authority, and about happiness in working life.

INDEX

Mots-clés : télétravail, domicile, travail – hors travail, autorité

Keywords : telework, home, work and non work, authority

AUTEURS

CLAUDIE REY

Université François-Rabelais de Tours, Département de sociologie, 3, rue des Tanneurs 37000
Tours, France. UMR 6173 CITERES CNRS – Université François-Rabelais, Centre de recherche Ville
Société Territoire (VST), 02-47-36-65-45, rey@univ-tours.fr

FRANÇOISE SITNIKOFF

Université François-Rabelais de Tours, Département de sociologie, 3, rue des Tanneurs 37000
Tours, France. UMR 6173 CITERES CNRS – Université François-Rabelais, Centre de recherche Ville
Société Territoire (VST), 02-47-36-65-45, sitnikoff@univ-tours.fr