

# TÉLÉTRAVAIL :

## entre flexibilité et intensification du travail

### Lucie Enel

Doctorante en communication Université du Québec à Montréal,  
Faculté de communication LabCMO et CIRST  
enel.lucie@courrier.uqam.ca

**S**i de nombreux discours entourant le télétravail l'associent souvent à une plus grande liberté, davantage d'autonomie et une meilleure qualité de vie pour celles et ceux qui le pratiquent, cette modalité de travail fait aussi naître certaines tensions, notamment entre les pôles de la flexibilité et de l'intensification du travail. Pour cause, la flexibilité qui caractérise le télétravail ne renvoie pas seulement à celle des individus effectuant leurs tâches, mais aussi à celle des organisations pour lesquelles le télétravail est souvent conçu comme un outil venant supporter la recherche de fluidité, d'adaptabilité et de rentabilité. Sur la base d'une recherche empirique réalisée au sein d'une agence de placement de personnel québécoise dont l'une des équipes pratique le télétravail à domicile, cet article se propose d'explorer les conséquences de la tension entre flexibilité et intensification du travail sur les conditions de travail de télétravailleuses.

Durant les dernières décennies, les configurations du travail ont considérablement évolué. La démocratisation des technologies de l'information et de la communication conjuguée aux aspirations d'un travail offrant plus de flexibilité et d'autonomie, a permis l'émergence de nouvelles modalités de travail. Parmi elles, le télétravail concerne actuellement de plus en plus de travailleurs. Couramment défini comme le travail s'exerçant à distance du cadre considéré comme « normal » et utilisant les TIC (Largier, 2001), cette modalité de travail est associée à plusieurs avantages. Les employés soulignent une réduction du temps de déplacement, une plus grande autonomie et un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. De leur côté, les organisations signalent une plus grande motivation du personnel, une productivité et une efficacité accrues ainsi qu'une réduction de l'espace de bureaux nécessaire.

Sans nier l'existence de ces avantages, il demeure que le télétravail fait également naître certains risques relativement aux conditions de travail de celles et ceux qui le pratiquent. Un récent rapport de l'Organisation internationale du travail (*Eurofound and the International Labor Office, 2017*) s'appuyant sur des recherches menées dans 15 pays européens souligne notamment « la tendance à induire un allongement de la durée du travail, à créer un chevauchement entre le travail salarié et la vie privée et à entraîner une intensification du travail ». Considérant la popularité grandissante du télétravail auprès de nombreuses entreprises et le nombre de plus en plus important d'individus concernés par cette pratique, il apparaît essentiel de questionner plus en profondeur les conséquences psychosociales de ces choix organisationnels.

Ainsi, sur la base d'une recherche menée dans une agence de placement de personnel québécoise (Enel, 2016), cet article se propose d'explorer les conséquences de la tension entre flexibilité et intensification du travail sur les conditions de travail d'une équipe dont les membres pratiquent le télétravail à domicile à temps plein.

## — 1. DELTA, UNE AGENCE DE PLACEMENT EN QUÊTE DE FLEXIBILITÉ PAR LE TÉLÉTRAVAIL

Cet article s'appuie sur une étude de cas (Enel, 2016) menée dans une agence de placement de personnel du Québec, renommée *Delta*, qui exerce ses activités depuis une trentaine d'années et offre des services de placement de personnel disponibles 24h sur 24. Notre étude porte sur le département du « service 24h », en place depuis 2011, qui comptait quinze employées au moment de notre collecte de données (en Août 2014).

L'organisation *Delta* est composée de quatre divisions (industriel, transport, médical et bancaire) qui disposent chacune d'une ligne téléphonique sans frais à partir de laquelle les clients peuvent joindre une répartitrice située dans l'une des différentes succursales. À la fermeture des succursales, toutes les lignes téléphoniques sont automatiquement transférées au « service 24h ». Les employées de ce service, toutes en télétravail à domicile, ont ainsi des horaires de travail qui s'étalent entre 17h et 8h30 en semaine et 24 heures sur 24 les samedi et dimanche.

Afin de recevoir les appels depuis leur domicile, les répartitrices du « service 24h » se connectent à un serveur central quelques minutes avant le début de leur quart de travail, via un code pour activer leur ligne téléphonique. La durée des quarts de travail varie généralement entre trois et huit heures et pour chacun d'entre eux, les répartitrices ont des tâches attitrées : en équipe de deux la plupart du temps, l'une est en charge des demandes par courriel, tandis que l'autre s'occupe des rapports des succursales afin d'assurer le suivi de toutes les demandes en cours au moment de la fermeture des succursales. Elles sont toutes deux en charge des appels téléphoniques et lorsque l'une est en ligne ou non disponible, l'appel est automatiquement transféré à sa collègue.

Le cœur de leurs tâches consiste à traiter les demandes des clients à la recherche de personnel. Pour ce faire, elles doivent effectuer une recherche dans le logiciel approprié à la division (transport, médical, industriel ou bancaire) afin d'obtenir une liste des différents candidats potentiels pour le poste à pourvoir. À partir de cette liste, les répartitrices passent des appels afin de trouver un candidat disponible pour effectuer le quart de travail proposé. À la fin de leur quart de travail, chaque répartitrice doit remettre à la coordonnatrice en poste un rapport se présentant sous la forme de fichier Excel dans lequel sont consignées toutes les actions posées durant le quart de travail ainsi que les tâches en cours auxquelles l'employée du quart suivant devra donner suite.

Plusieurs moyens de contrôle de l'activité des répartitrices existent au sein du service. Le principal moyen utilisé par les coordonnatrices pour contrôler l'exécution des tâches des répartitrices est un système informatique s'apparentant à un « tableau de répartition » qui permet de surveiller en temps réel l'activité téléphonique des répartitrices en poste. Ce système permet de suivre en direct le flot d'appels entrants, d'identifier quelle employée prend l'appel ainsi que sa durée. En outre, ce logiciel permet un accès à distance et en temps réel à l'écran d'ordinateur de chacune des employées. Ce

dispositif permet aux coordonnatrices de distinguer les périodes de pointe des périodes plus calmes ; ainsi, en fonction des informations transmises sur l'activité des répartitrices en poste, la coordonnatrice peut avertir l'une d'elles, si elle estime que le rythme de travail est trop lent.

Le contrôle des activités s'exerce également par la surveillance des courriels. En effet, chaque courriel envoyé par une répartitrice est automatiquement accessible par toutes les autres employées. De même, chaque courriel reçu parvient simultanément dans les boîtes de courriel de chaque répartitrice. De fait, dès lors qu'une demande de placement par courriel parvient au « service 24h », les coordonnatrices sont en mesure de vérifier si les répartitrices y répondent dans les délais attendus, sans quoi ces dernières se font avertir par les coordonnatrices.

## — 2. DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

Dans le cadre de cette recherche, nous avons eu recours à une méthode mixte impliquant une triangulation des données : entretiens semi-dirigés auprès de la directrice et de cinq télétravailleuses de l'équipe incluant une coordonnatrice<sup>1</sup> ; observation sur le lieu de travail d'une des membres de l'équipe ; analyse de contenu qualitative de documents administratifs (grille horaire, échanges de courriels entre collègues, etc.). À partir du matériel obtenu, nous avons procédé à une analyse thématique des données (Paillé, 1996) avec le soutien d'un logiciel d'analyse qualitative informatisée.

## — 3. LA FLEXIBILITÉ DE L'ORGANISATION ET L'INTENSIFICATION DU TRAVAIL DES EMPLOYÉES

Les résultats révèlent l'existence de plusieurs facteurs participant à l'intensification du travail des employées du « service 24h » et incidemment, les répercussions que ceux-ci opèrent sur la flexibilité dont disposent les répartitrices dans leur travail. En dehors des horaires strictement établis des quarts de travail sur lesquels les employées n'ont pas de contrôle, d'autres pratiques participent à limiter la flexibilité au travail des répartitrices du « service 24h ».

Dans un premier temps, à l'instar des réflexions de Largier (2001), nous remarquons que la souplesse et la flexibilité permises par la modalité du télétravail au « service 24h » renvoient davantage à celles de l'organisation plutôt qu'à une réelle flexibilité des répartitrices. Les propos de la directrice sont particulièrement éclairants pour comprendre la vision de *Delta* entourant l'implantation du télétravail dans l'organisation. Pour expliquer le choix de cette modalité de travail au sein du « service 24h », la directrice évoque son souhait de former une équipe composée d'employés qui soient avant tout multi-tâches et facilement interchangeables, la principale caractéristique recherchée étant la disponibilité.

« En fait, je voulais attirer des gens qui avaient de la disponibilité à toute heure du jour et de la nuit. C'était ça mon but. C'est que ma banque de candidats, de répartiteurs soit la plus vaste possible, la plus multitâche possible et la plus interchangeable possible. Donc, je peux les prendre n'importe où (...) tout ce que je veux, c'est de la disponibilité, c'est tout » (D).

---

<sup>1</sup> Les extraits de verbatim présentés dans la section suivante sont identifiés par une lettre référant au statut de son auteure : D : directrice ; C : coordonnatrice ; R : répartitrice.

Ces éléments vont tout à fait dans le sens des propos de Carré et Craipeau (1996) qui montrent que sous le concept de polyvalence des employés, l'acte prime souvent sur son acteur. En ce sens, les notions de multitâche et d'interchangeabilité des employés, mises de l'avant par la directrice, renforcent l'idée selon laquelle l'accent est mis avant tout sur l'exécution spécifique des gestes techniques sans égards à la personne qui les exécute, du moment que celle-ci répond aux exigences de la tâche.

#### — 4. LA GESTION DES COURRIELS PENDANT LE TEMPS PERSONNEL

Par ailleurs, parmi les pratiques participant à limiter la flexibilité au travail, réside l'absence de temps imparti à la gestion des nombreux courriels, qui s'effectue ainsi sur le temps personnel des répartitrices. Le « service 24h » traite environ 1500 courriels par semaine regroupant les demandes de placement et les courriels internes à l'équipe. Ainsi, chaque répartitrice reçoit environ 300 courriels quotidiennement. Avant de débiter un nouveau quart de travail, celles-ci sont censées avoir pris connaissance de la totalité des courriels reçus depuis leur dernier quart de travail, et ce afin de se tenir informées des communications importantes des supérieures relatives aux changements éventuels dans les méthodes de travail. Cette tâche obligatoire, estimée à environ 20 minutes par jour, n'est cependant pas prise en compte dans le temps de travail rémunéré.

De fait, la gestion de cette importante somme de courriels requiert une régularité, au risque de se retrouver submergée par des milliers de courriels à trier. C'est pourquoi presque toutes les répartitrices effectuent cette tâche de suivi de façon quotidienne, souvent plusieurs fois par jour, incluant les jours où elles ne travaillent pas.

« Ça continue à rentrer toujours, c'est 24h les courriels. Alors je prends aussi du temps avant d'aller dormir, mais ça m'est arrivé une fois de ne pas l'avoir fait alors je me suis réveillée avec 700 courriels à lire. C'est ça, alors je le fais deux fois par jour, regarder mes courriels, si je travaille et si je ne travaille pas » (R3).

Cette « dépendance » au suivi des courriels peut également avoir des répercussions sur la dynamique familiale et la vie de couple, cette pratique de gestion continue des courriels s'immisçant dans la vie privée et pouvant créer de la frustration chez les proches.

« Ma job elle ne prend pas toute la place, mais par exemple, mon copain il est vraiment tanné. Il trouve ça fatiguant que je sois tout le temps sur mon téléphone en train de vérifier mes courriels. Il dit : *Tu travailles pas*. Ouais, mais ça me tente pas moi, de trier 5000 courriels demain quand je vais arriver. Fait que je le fais au fur et à mesure, avant de me coucher. C'est comme rendu une maladie là, c'est vraiment tout le temps, je regarde tout le temps. C'est fatiguant parce que même pendant mes vacances, j'ai eu de la misère à décrocher. Fait que moi, je ne coupe pas vraiment, jamais là » (R1).

Cet aspect illustre de manière concrète et directe l'incursion de tâches professionnelles dans le temps hors-travail. Si le brouillage des frontières entre les sphères privée et professionnelle est souvent traité dans la littérature sous l'angle de la responsabilité individuelle du travailleur face à l'organisation de son horaire de travail (Tremblay *et al.*, 2006), la situation est ici différente. En effet, il ne s'agit pas d'une question d'organisation personnelle, mais bien d'une pratique organisationnelle, les répartitrices ayant comme consigne d'avoir pris connaissance des informations partagées dans ces cour-

riels avant le début de leur prochain quart de travail. Ces tâches quotidiennes n'étant pas rémunérées, cela soulève des questions légales sur les conditions de travail imposées par l'organisation. En effet, la Commission des normes du travail stipule que tout travail doit être rémunéré (Gouvernement du Québec, 2015).

Au-delà de la question de la légalité, la façon dont les répartitrices s'acquittent de cette tâche soulève d'autres enjeux psychosociaux, relatifs au brouillage des frontières entre les sphères privée et professionnelle. En effet, le nombre imposant de courriels reçus dans une journée combiné à l'obligation d'effectuer ces tâches de suivi sur le temps personnel entraîne pour plusieurs répartitrices des difficultés à « décrocher du travail », voire une relation « malade » au suivi des courriels impliquant une dépendance qui a des répercussions sur leur vie privée. Cette ingérence du travail dans la vie privée va dans le sens des résultats de plusieurs études faites sur le télétravail (Dumas et Ruiller, 2014 ; Ortar, 2009) qui remarquent que la modalité du télétravail occasionne des difficultés à séparer distinctement les sphères professionnelle et personnelle. Ce phénomène n'est d'ailleurs pas circonscrit au télétravail puisque plusieurs auteurs ont déjà souligné l'envahissement du travail dans la vie privée et les conséquences que cela pouvait occasionner sur la santé mentale des travailleurs (De Gaulejac, 2011 ; Dejours, 1995).

## — 5. L'ABSENCE DE PAUSES

Les employées du « service 24h » ne disposent d'aucune pause formelle, ce qui constitue une autre pratique contribuant à l'intensification du travail et à une moindre flexibilité pour les répartitrices. À cet effet, les répartitrices soulignent que des consignes claires ont été données relativement à l'interdiction de prendre une pause, peu importe la raison.

« Les boss nous ont déjà averties qu'il n'en veulent pas des : *Je reviens dans 10 minutes parce que je m'en vais me faire une pizza* ou quelque chose comme ça. Tu ne prends pas de pause pour manger là » (R1).

Ainsi, il est courant de manger attablée à son bureau, tout en travaillant. Malgré tout, lors de quarts de travail particulièrement chargés, certaines répartitrices ont de la difficulté à trouver le temps pour manger.

« On est tellement débordées que nous-autres, t'sais faut écrire quand faut aller aux toilettes. On n'a pas de pause, on mange sur notre propre bureau » (C).

Pour certaines, la présence à domicile de personnes de leur entourage leur permet de se faire aider lorsque vient le temps de se préparer à manger. Les repas se font malgré tout à la va-vite, souvent entrecoupés par le traitement du flot de demandes qui entrent en continu.

Cette situation présente également un caractère illégal considérant le fait que la Commission des normes du travail stipule que les salariés ont droit à une période de trente minutes, sans salaire, pour leur repas, après une période de travail de cinq heures consécutives (Commission des normes du travail, 2015).

Si la directrice souligne que les « temps morts » qui surviennent sporadiquement durant les quarts de travail font office de pauses, il n'en demeure pas moins que comme le mentionne Morin (2000, p. 735), « qu'il y ait appel ou non, cette attente consciente, cette possibilité d'appel en tout temps, constitue

une charge à tout le moins psychologique ». À cet égard, plusieurs répartitrices mentionnent d'ailleurs qu'il est difficile d'entreprendre des tâches qui demandent du temps ou de la concentration, ne sachant pas d'avance de combien de temps elles disposent avant le prochain appel.

« On ne sait jamais si ça va être tranquille pour deux heures, c'est comme... ça, c'est votre pause, tu sais. Mais tu sais jamais si ça va être tranquille ou pas donc... c'est-à-dire que c'est une pause de laquelle tu dois profiter sur le moment, mais tu peux pas vraiment prévoir, d'aller te faire à manger... » (R3).

Outre l'absence de pause, le fait que les répartitrices aient à avertir leurs collègues dès qu'elles s'absentent de leur poste de travail ne serait-ce que quelques minutes, fait en sorte qu'il leur devient impossible d'être réellement absentes. Alors que l'absence équivaut généralement à un défaut de signes de présence, la situation commande ici de poser activement un geste pour pouvoir s'absenter. Cette communication en continu entraîne ce que Morin (2000, p. 735) nomme une « sujétion permanente » considérant que « l'absence réelle ne peut être que volontaire, consciente et recherchée par la prise de dispositions spécifiques (...) ».

## — 6. LE RAPPORT AU TEMPS : LA CULTURE DE L'URGENCE PERMANENTE

À ces éléments s'ajoute l'urgence permanente qui caractérise le rythme de travail et qui contribue à renforcer un sentiment de pression chez les répartitrices.

En effet, la concurrence dans le milieu du placement de personnel oblige à des délais d'exécution très courts pour satisfaire les demandes des clients. Ces derniers requièrent généralement les services de plusieurs agences de placement et lorsqu'ils émettent une demande de personnel, le contrat revient à l'agence qui aura comblé le poste dans les délais les plus brefs. Ainsi, des consignes très claires sont établies à cet égard au sein du « service 24h » : les répartitrices disposent d'une minute pour accuser réception d'un courriel et de dix minutes pour traiter la demande.

« C'est que tout est urgent. Si ça ne répond pas, (les clients) vont aller ailleurs. Ou quand on a trouvé quelqu'un : *Ah ben, trop tard, on l'a déjà comblé.* C'est vraiment tout le temps dans l'urgence, tout le temps, tout le temps » (C).

De surcroît, toutes les répartitrices constatent que le rythme de travail s'est considérablement intensifié au cours des dernières années. La flexibilité qui existait il y a quelques années et qui permettait de faire des tâches connexes (lavage, cuisine, soin des enfants) a considérablement diminué aujourd'hui.

« Tu ne peux pas dire : *Je m'en vais faire mon lavage.* Au début, on pouvait faire ça, quand moi, j'ai commencé y'a trois ans. Je pouvais parce qu'il y avait moins de clients, je m'occupais de mes enfants, pis tout ça, mais maintenant, c'est parce que des fois, pendant huit heures de temps, tu bouges quasiment pas, t'es devant ton écran, tu ne peux même pas te faire à souper... » (C).

L'adaptation à ce rythme de travail représente le défi le plus important pour les nouvelles recrues. De fait, les premiers quarts de travail des répartitrices sont souvent très éprouvants émotionnellement.

« Au début, on avertit parce que des fois, y'en a qui pleurent... sincèrement là. C'est parce que tout va vite donc, (...) y'en a qui paniquent. » (C)

« Mon premier quart (de travail), j'ai eu chaud, j'ai eu froid, j'ai pas mangé de tout mon quart parce que le téléphone sonnait tout le temps, j'étais dépassée, débordée, épuisée. Je suis sortie dehors, je voyais plus clair, j'étais toute à l'envers, je voyais mes enfants jouer, j'étais comme au ralenti, je me disais : *Je vais-tu être capable ?* » (R4).

À cet égard, il est intéressant de noter que cette pression au travail constitue une norme qui semble acceptée et partagée au sein de l'équipe : les nouvelles recrues sont informées par la directrice et leurs collègues dès leur entrée dans l'équipe que les difficultés du début sont un passage inévitable et normal.

« C'est tellement drôle parce que tout le monde dit aux nouvelles : *Écoute bien, c'est ton premier quart de travail réel, c'est correct si à la fin de ton quart de travail, tu te roules en boule, tu pleures pis tu sucés ton pouce.* Donc, les nouvelles savent que les premiers quarts de travail sont extrêmement difficiles parce que t'as beau apprendre, mais dans le feu de l'action, mettre la priorité, se souvenir... » (D).

De manière générale, ces éléments concordent peu avec la littérature traitant du rythme de travail en contexte de télétravail. En effet, la configuration de travail du « service 24h », qui se rapproche plus de celle d'un centre d'appels, fait en sorte que les répartitrices ne disposent d'aucune marge de manœuvre pour organiser leur temps de travail.

En somme, en regard de la flexibilité habituellement associée au télétravail, les avantages qui y sont souvent associés comme l'absence de déplacements ou les moindres dépenses relatives à l'essence ou à l'habillement sont ici ternis par des conditions de travail qui ne permettent pas réellement de bénéficier d'une souplesse dans l'organisation de son travail. En plus des pratiques organisationnelles identifiées ci-haut, les participantes soulignent également que les avantages associés à l'absence de déplacements et aux moindres dépenses sont compromis par des conditions de travail jugées inéquitables par rapport à celles des répartitrices en succursale (pas de pauses, salaire inférieur, charge de travail plus importante) ainsi que par un manque de reconnaissance de leur entourage face au fait de travailler à la maison. Les répartitrices ressentent, en effet, une mécompréhension de leur réalité de travail et une négation du stress relié à leurs tâches.

## CONCLUSION

**Dans un premier temps, il apparaît que la souplesse et la flexibilité permises par la modalité du télétravail, telle qu'elle prend forme au « service 24h » de Delta, renvoient davantage à celles de l'organisation plutôt qu'à une réelle flexibilité des travailleuses. Dans un deuxième temps, un autre constat révèle que plusieurs des conditions de travail des répartitrices semblent participer à l'intensification du travail. Le fait que les télétravailleuses aient à gérer leurs courriels professionnels sur leur temps personnel contribue à brouiller les frontières entre les sphères privée et professionnelle et génère des difficultés à « décrocher » du travail. De plus, l'absence de pauses formelles induit une « sujétion permanente » impliquant l'obligation de prévenir ses collègues pour pouvoir se soustraire au travail le temps de quelques minutes (Morin, 2000). Finalement, la cadence de travail particulièrement élevée accompagnée de la norme partagée dans l'équipe voulant qu'il soit normal de se sentir dépassée, engendre une attitude de résilience chez les répartitrices et participe à la non-remise en question des pratiques organisationnelles.**

Ainsi, il est surprenant de constater que bien que plusieurs de ces pratiques organisationnelles ne respectent pas les normes minimales du Code du travail, les répartitrices ne remettent pas ou peu en question leurs conditions de travail. La culture de l'urgence permanente, conjuguée aux outils et aux conditions qui ne permettent pas d'activité réflexive en équipe, ne favorise pas la mise à jour des incohérences du système. À cet égard, les théories de De Gaulejac et Hanique (2015) sur les « systèmes paradoxants » amènent un éclairage intéressant sur ce phénomène en montrant que dans ces circonstances, il peut parfois apparaître moins éprouvant psychiquement de s'adapter à un système incohérent que de le dénoncer.

De manière plus générale, cette recherche contribue à montrer comment les TIC sont mises au service de pratiques organisationnelles qui vont à l'encontre de certaines valeurs ou vertus habituellement associées au télétravail (en termes de gain d'autonomie, de plus grande liberté d'action, etc.), alimentant ainsi le paradoxe entre flexibilité et intensification du travail mis en lumière dans le présent article. Plus largement, cette étude montre également toute la pertinence de s'intéresser à la façon dont les TIC sont utilisées dans des cadres et des contextes organisationnels bien particuliers, et comment ces derniers contraignent également fortement les usages qui en sont faits, de même que le sens qu'ils prennent pour les personnes concernées. En cela, les résultats de cette recherche apportent des éléments empiriques qui permettent de confronter les discours sur les avantages et inconvénients du télétravail certes, mais aussi sur l'usage des TIC elles-mêmes dans les milieux organisés.

## Bibliographie

- Carré, D. et Craipeau, S. (1996), « Entre délocalisation et mobilité : analyse des stratégies entrepreneuriales de télétravail », in *TIS*, 8(4).
- Commission des normes du travail. (2015). *Horaires de travail*, <http://www.cnt.gouv.qc.ca/salaire-paie-et-travail/horaires-de-travail/>
- De Gaulejac, V. et Hanique, F. (2015), *Le capitalisme paradoxant : un système qui rend fou*. Paris, Seuil, 273 p.
- De Gaulejac, V. (2011), *Travail, les raisons de la colère*. Paris, Éditions du Seuil, Collection Économie Humaine, 335 p.
- Dejours, C. (1995), *Le Facteur Humain*, Paris, PUF, Que sais-je ? 128 p.
- Dumas, M. et Ruiller, C. (2014), « Le télétravail : les risques d'un outil de gestion des frontières entre vie personnelle et vie professionnelle ? », in *Management & Avenir* 8(74), p. 71-95.
- Enel, L. (2016), *Vers une meilleure compréhension de la construction du collectif de travail en contexte de télétravail : le cas d'une agence de placement de personnel*, Mémoire, Université du Québec à Montréal.
- Eurofound and the International Labour Office (2017). *Working Anytime, Anywhere : the Effects on the World of Work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva.
- Gouvernement du Québec, (2015), Loi sur les normes du travail, art. 40, [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/N\\_1\\_1/N1\\_1.html](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/N_1_1/N1_1.html)
- Largier, A. (2001), « Le télétravail. Trois projets pour un même objet », in *Réseaux*, 106, p. 201-229.
- Morin, F. (2000), « Nouvelles technologies et la télésubordination du salarié », in *Relations industrielles*, 55(4), p. 725-745.
- Ortar, N. (2009), « Entre choix de vie et gestion des contraintes : télétravailler à la campagne », in *Flux*, 78(4), p. 49-57.
- Paillé, P. (1996), « De l'analyse qualitative en général et de l'analyse thématique en particulier », in *Recherches Qualitatives*, 15, 179-194.
- Tremblay, D. G., Chevrier, C. et Di Loreto, M. (2006), « Le télétravail à domicile : meilleure conciliation emploi-famille ou source d'invasion de la vie privée ? », in *Revue Interventions économiques*, 34.