
LES RAPPORTS DU LISER

Télétravailler : Opportunités, choix et bénéfices

Laetitia **HAURET**



TÉLÉTRAVAILER :

OPPORTUNITÉS, CHOIX ET BÉNÉFICES¹

Laetitia HAURET

Juillet 2019

¹ Cette publication s'inscrit dans les travaux du RETEL (Réseau d'Etudes sur le Travail et l'Emploi au Luxembourg). Les propos contenus reflètent la seule opinion de son auteur.

Sommaire

Résumé	3
Synthèse	4
Quels sont les facteurs qui favorisent l'usage du télétravail au Luxembourg et ceux qui lui font obstacle ?	4
Les bienfaits supposés du télétravail sur le bien-être des salariés sont-ils réels?	8
Introduction	9
Télétravail : opportunités et choix	10
Quels sont les caractéristiques des emplois qui se prêtent au télétravail?	12
Quels sont les facteurs qui expliquent, lorsque l'emploi est télétravaillable, qu'une entreprise permet à un salarié de télétravailler ?	18
Caractéristiques des entreprises dans lesquelles travaillent les salariés autorisés à télétravailler	18
Caractéristiques des emplois exercés par les salariés autorisés à télétravailler	21
Caractéristiques des salariés autorisés à télétravailler	25
Quels sont les facteurs qui expliquent qu'un salarié choisit de télétravailler (quand il en a la possibilité) ?	26
Caractéristiques des salariés qui choisissent de télétravailler	29
Télétravail et bien-être au travail	32
Le télétravail permet-il une meilleure conciliation de vie privée-vie professionnelle ?	32
Le télétravail est-il lié au stress professionnel ?	34
Le télétravail est-il lié à la satisfaction au travail ?	34
Conclusion	36
Bibliographie	37
Annexe 1 : Opportunité liée à l'emploi - Probabilité que l'emploi se prêt au télétravail (Modèle Probit)	39
Annexe 2 : Opportunité liée à l'entreprise - Probabilité que l'entreprise permette au salarié de télétravailler (Modèle Probit)	41
Annexe 3 : Choix d'utiliser le télétravail - Probabilité que le salarié choisisse de télétravailler (Modèle Probit)	43
Annexe 4 : Typologie des télétravailleurs	45

Résumé

Si de nombreuses études se sont intéressées à quantifier l'usage du télétravail et à décrire la population des télétravailleurs, moins nombreuses sont celles qui se sont penchées sur l'analyse du processus qui conduit un salarié à télétravailler. Cette publication s'intéresse à ce processus en distinguant ce qui relève de l'opportunité de ce qui relève du choix. Plus précisément, elle se demande si les obstacles à l'utilisation du télétravail se situent plutôt du côté des emplois, des entreprises ou des salariés. Elle se demande aussi si les bénéfices souvent évoqués du télétravail sur le bien-être des salariés sont une réalité. Afin de répondre à ces questions, les données de l'enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail menée au Luxembourg en 2013 ont été mobilisées. Les résultats montrent que les obstacles à l'adoption du télétravail se situent plus du côté des caractéristiques de l'emploi et de l'entreprise que du salarié. En effet, en 2013, 88% des salariés rapportent ne pas avoir l'opportunité de télétravailler : 52% parce que leur emploi ne se prête pas à ce mode d'organisation du travail et 36% parce que leur entreprise ne leur permet pas. Quand ils ont l'opportunité de télétravailler, les salariés choisissent massivement de l'exploiter puisqu'ils sont 80% à télétravailler au moins occasionnellement. Si les bienfaits du télétravail sur le bien-être des salariés sont souvent présentés dans le débat public, les conclusions de notre étude sont plus contrastées. Notre étude montre que le télétravail est lié positivement au travail en débordement, sans toutefois que le sens de causalité puisse être identifié. Quant au lien entre télétravail et stress professionnel, il n'est pas significatif. Enfin, l'étude révèle que l'usage du télétravail n'est pas lié à la satisfaction au travail.

Synthèse

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont modifié la façon de travailler des salariés. Elles leur offrent, notamment, la possibilité de travailler depuis leur domicile, depuis un espace de travail partagé ou de façon nomade en bénéficiant des mêmes ressources que s'ils étaient présents sur leur lieu de travail. Au Luxembourg, le travail à domicile est en nette croissance ces dernières années. D'après les données de l'*enquête sur les forces de travail*, la part des salariés résidents qui travaillent au moins une heure par jour à domicile est passée de 7,2% en 2005, à 19,1% en 2010 et 28,2% en 2015. La part de télétravailleurs a également augmenté passant de 1,7% en 2005, à 7,1% en 2010 et à 19,3% en 2015 (Reiff, 2012 ; IDEA, 2017). Le Luxembourg est l'un des quatre pays européens, avec le Danemark, les Pays-Bas et la Suède, où la proportion de télétravailleurs est la plus élevée (Eurofound, 2016).

Le télétravail étant souvent présenté comme une solution à la congestion routière et à la pression immobilière auxquelles fait face la société luxembourgeoise, il est utile de s'interroger sur les moyens qui pourraient être mis en œuvre pour faciliter son développement. A cette fin, il convient d'identifier les mécanismes qui conduisent les salariés au télétravail. Quels sont les facteurs qui favorisent l'usage du télétravail et ceux, au contraire, qui lui font obstacle ?

Le télétravail est souvent considéré comme un outil qui permet d'accroître le bien-être des salariés. Parmi les raisons évoquées pour l'expliquer, on trouve l'idée que le télétravail favorise la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale et qu'il réduit le stress professionnel. Cette étude se demande, dans une seconde question, si ces bienfaits supposés sont une réalité au Luxembourg.

La présente étude répond à ces deux questions en s'appuyant sur les données de l'enquête *Conditions de travail et qualité de vie au travail* menée, en 2013, auprès des salariés non intérimaires du secteur privé ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise. Ces données permettent d'apporter un regard inédit sur le télétravail au Luxembourg en décomposant le mécanisme qui conduit un salarié à télétravailler. En outre, elles offrent l'avantage de couvrir à la fois les résidents et les frontaliers. Est considéré comme du télétravail, dans cette étude, le fait de travailler à domicile pendant les heures normales de travail, quels que soient la fréquence de cette pratique et le nombre d'heures de travail concerné.

Quels sont les facteurs qui favorisent l'usage du télétravail au Luxembourg et ceux qui lui font obstacle ?

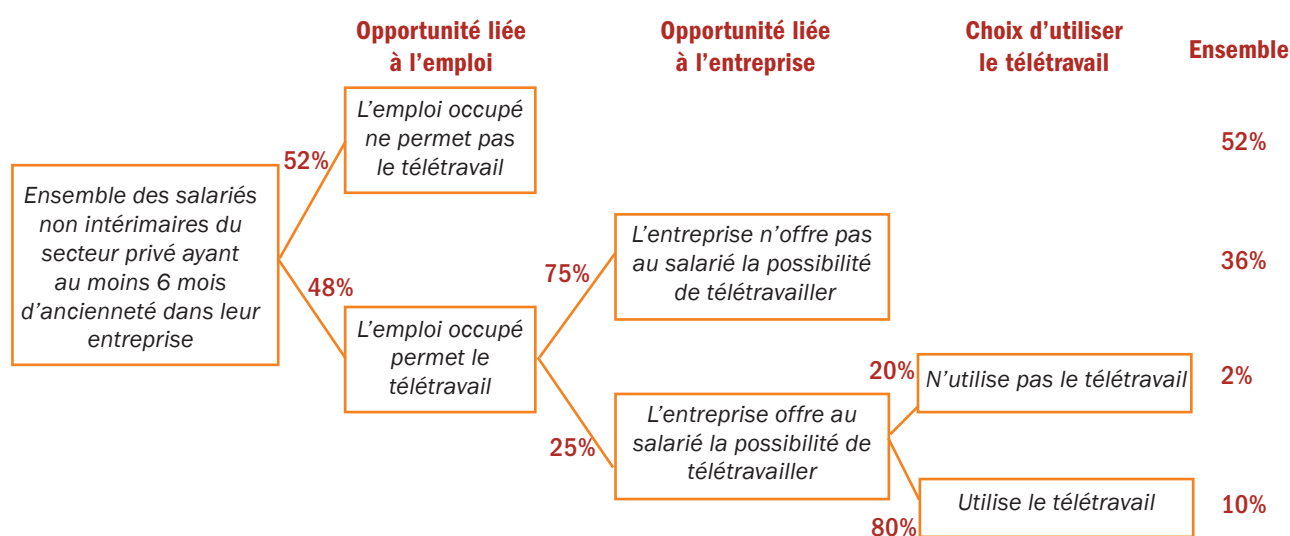
Comprendre ce qui mène les salariés au télétravail nécessite de distinguer l'opportunité de télétravailler du choix de télétravailler. Deux conditions doivent être réunies pour que le salarié ait l'opportunité de télétravailler :

- L'emploi exercé doit permettre le télétravail. Or, en l'état actuel des technologies, certains emplois échappent à cette forme d'organisation du travail. Dans notre étude, 52% des salariés estiment que le télétravail n'est pas possible dans le cadre de leur emploi. A l'inverse, 48% estiment que leur emploi se prête à ce mode d'organisation du travail (cf. schéma). Ce chiffre de 48% doit être considéré comme une valeur plafond puisqu'il inclut toute forme de télétravail y compris quelques heures par semaine pour réaliser des tâches ponctuelles.
- Lorsque l'emploi se prête au télétravail, l'entreprise doit permettre à ses salariés d'y recourir. Or, il existe de nombreux freins au développement du télétravail au sein des entreprises (nécessité de repenser le mode de management, de développer la sécurité du système informatique, ...). Ainsi, seuls 12% des salariés rapportent avoir l'opportunité de télétravailler (« j'ai la possibilité de le faire car mon emploi et mon employeur me le permettent »).

- Quand les salariés ont l'opportunité de télétravailler, 80% d'entre eux saisissent cette opportunité. Le recours au télétravail est, toutefois, occasionnel puisque 8% des salariés télétravaillent parfois et 2% souvent.

Le développement du télétravail au Luxembourg est donc essentiellement entravé par la nature des emplois et par l'offre de télétravail des entreprises. Face à ce résultat, il est important d'identifier les facteurs qui favorisent l'opportunité de télétravailler afin de proposer des pistes de réflexions visant à développer le télétravail. Cette étude s'intéresse également aux facteurs qui influencent la décision des salariés de télétravailler.

Schéma : Opportunités et choix de télétravailler



Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise.
Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013 (cf. encadré 1).

Afin d'identifier ces facteurs, trois analyses statistiques ont été menées. La première analyse s'est attachée à identifier les caractéristiques des emplois qui se prêtent au télétravail. La deuxième s'est attachée à identifier les caractéristiques des emplois mais aussi des entreprises et des salariés qui expliquent qu'une entreprise, lorsque l'emploi est télétravaillable, permette à un salarié de télétravailler. Quant à la troisième, elle s'est intéressée à identifier les caractéristiques des emplois, des entreprises et des salariés qui jouent sur la décision des salariés de télétravailler. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau de synthèse ci-après.

Tableau : Synthèse des résultats

	Emploi qui se prête au télétravail	Télétravail permis par l'entreprise	Choix de télétravailler
Caractéristiques de l'emploi			
Utilisation des TICs dans le cadre de l'emploi	+	+	ns
Travail en équipe quand pas ou peu d'outils de communication virtuels sont utilisés	-	-	ns
Autonomie dans le choix des tâches	+(autonomie modérée)	+	+
Horaires flexibles	+	+	+
Au moins 80% du temps de travail consacré à :			
effectuer des activités physiques rapides et continues	ns	ns	ns
soulever des charges lourdes	-	-	²
des tâches qui demandent une grande concentration	+	ns	ns
être en contact avec des clients ou usagers	-	+	ns
Rythme de travail dicté par :			
la cadence d'une machine	ns	ns	(non testé faute d'effectif)
un système informatique	ns	ns	ns
l'échéance des projets	+	ns	ns
la hiérarchie	ns	-	ns
la dépendance au travail des collègues	ns	ns	ns
Fonction de supervision	ns	+	ns
Profession qualifiée	+	+	+
Temps plein	ns	-	-
CDI	-	ns	ns
Réalise souvent des heures supplémentaires	ns	+	+
Caractéristiques de l'entreprise			
Entreprise de moins de 15 salariés		+	+
Secteur de la finance		-	-
Salaire proposé par l'entreprise supérieur au salaire moyen du secteur		+	ns
Nombre d'avantages en nature		+	ns
Contrôle l'absentéisme des salariés		-	ns
Rémunération en partie variable		+	+
Caractéristiques du salarié			
Homme		+	ns
Agé d'au moins 30 ans		ns	+
Au moins 2 ans d'ancienneté dans l'entreprise		ns	+
Situation matrimoniale : en couple avec un partenaire qui travaille		ns	ns
Au moins 2 enfants à charge		ns	+
Problème de santé		ns	ns
Frontalier		ns	-
Temps de trajet domicile-travail		ns	ns

Guide de lecture : le signe + (respectivement -) indique un lien positif (négatif) entre la caractéristique étudiée, d'une part, et le fait 1) que l'emploi se prête au télétravail, 2) que le télétravail soit permis par l'entreprise ou 3) que le salarié décide de télétravailler, d'autre part.

Les caractéristiques de l'entreprise et du salarié sont uniquement utilisées comme variables de contrôle dans le modèle qui explique la probabilité que l'emploi se prête au télétravail. Les résultats ne sont donc pas discutés dans cette étude, le lecteur intéressé peut, toutefois, se référer à l'annexe 1.

ns indique que le lien étudié n'est pas statistiquement significatif.

² Faute d'un effectif suffisant, nous avons regroupé ici les salariés qui passent au moins 80% de leur temps de travail à soulever des charges lourdes et ceux qui consacrent à cette tâche entre 50% et 79% de leur temps.

Caractéristiques de l'emploi

Les résultats montrent que certaines caractéristiques de l'emploi influencent positivement l'opportunité de télétravailler et le choix de télétravailler. C'est le cas des emplois qualifiés, des emplois qui offrent aux salariés de l'autonomie et de la flexibilité dans les horaires de travail. Accompagner les entreprises dans le passage d'un mode de management basé sur le contrôle à un mode de management basé sur la confiance mutuelle permettrait de promouvoir le télétravail.

Si l'utilisation, dans le cadre de l'emploi, de Technologies de l'Information et de la Communication (TICs) favorise les opportunités de télétravailler, en revanche, elle n'influence pas la décision des salariés de recourir au télétravail. Mettre en place des dispositifs visant à aider, encourager les entreprises à utiliser des TICs permettraient d'augmenter le nombre de salariés ayant accès au télétravail. De même, des politiques managériales visant à développer l'utilisation au sein des équipes de moyens de communication virtuels permettrait aux personnes travaillant en équipe d'accéder au télétravail. Le travail en équipe est, en effet, un frein au développement du télétravail à moins que la communication soit basée sur des outils virtuels qui permettent des interactions entre collègues même lorsque le salarié travaille à domicile.

Caractéristiques de l'entreprise

Concernant les caractéristiques des entreprises, on observe que les salariés des entreprises de moins de 15 salariés sont plus susceptibles, que ceux travaillant dans des entreprises de plus grandes tailles, d'une part, de rapporter que leur entreprise leur permet de télétravailler et, d'autre part, de choisir de télétravailler. Les relations plus informelles dans ce type d'entreprise facilitent probablement l'usage du télétravail. En revanche, les salariés du secteur de la finance ont à la fois moins souvent l'accord de leur entreprise de télétravailler et choisissent moins souvent de télétravailler que les salariés des autres secteurs. Proposer un mode de rémunération en partie variable est lié positivement à l'opportunité et au choix de télétravailler. Le télétravail se prête, en effet, plus facilement à un mode de management basé sur la réalisation d'objectifs plutôt qu'à un mode de management basé sur la présence au travail du salarié. Enfin, si les politiques managériales visant à attirer et à fidéliser les salariés sont liées positivement à l'offre de télétravail des entreprises, elles n'influencent pas la décision des salariés d'y recourir.

Caractéristiques du salarié

Lorsque l'emploi se prête au télétravail, les hommes se voient plus souvent offrir par leur entreprise la possibilité de télétravailler que les femmes. Ce résultat qui se retrouve dans d'autres études est généralement expliqué par l'idée que les hommes ont un plus grand pouvoir de négociation. En revanche, quand ils ont l'opportunité de télétravailler, femmes et hommes ne se différencient pas dans leur pratique du télétravail. Quant aux plus de 30 ans, aux salariés ayant au moins deux enfants à charge et aux résidents s'ils sont autant susceptibles, que les autres salariés, de se voir offrir la possibilité de télétravailler quand leur emploi se prête à cette forme d'organisation du travail, ils sont plus susceptibles de se saisir de cette possibilité.

Les bienfaits supposés du télétravail sur le bien-être des salariés sont-ils réels ?

Dans le débat public, le télétravail est souvent présenté comme un outil permettant d'accroître le bien-être des salariés. Toutefois, le télétravail comporte aussi des risques qui peuvent contrebalancer ses effets positifs voire les annihiler. C'est pourquoi, cette étude s'est intéressée au lien entre télétravail, d'un côté, et conciliation vie professionnelle-vie familiale, stress professionnel et satisfaction au travail, de l'autre.

Télétravail et conciliation vie professionnelle-vie familiale

Le télétravail est souvent présenté comme un outil favorisant la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale. Toutefois, si le télétravail permet une plus grande flexibilité, il peut constituer également une intrusion du travail dans la sphère privée et augmenter le risque de « travail en débordement », c'est-à-dire en dehors des heures normales de travail. L'étude montre l'existence d'un lien positif entre télétravail et « travail en débordement » : 82% des télétravailleurs déclarent rapporter du travail chez eux en dehors des heures de travail contre 23% des salariés qui ne télétravaillent pas. Toutefois, il est impossible de déduire de ce lien que le télétravail engendre un risque de « travail en débordement ». En effet, si le télétravail peut accroître le risque de « travail en débordement », apporter du travail à la maison en dehors des heures de travail peut encourager la décision de télétravailler, le salarié ayant l'habitude de travailler depuis son domicile.

8

Télétravail et stress professionnel

Le télétravail en réduisant les interruptions dans la réalisation des tâches et les temps de trajets domicile-travail peut concourir à limiter le sentiment de stress professionnel. Toutefois, il peut aussi augmenter ce sentiment en provoquant l'isolement des salariés. L'étude montre que 10% des télétravailleurs rapportent souffrir de stress professionnel contre 12% des non-télétravailleurs. Toutefois, cette légère différence tient uniquement à la plus grande autonomie des emplois occupés par les télétravailleurs, le degré d'autonomie réduisant, toutes choses égales par ailleurs, l'apparition des risques psychosociaux au travail.

Télétravail et satisfaction au travail

Si le télétravail peut accroître la satisfaction au travail en offrant, par exemple, aux salariés plus de flexibilité, il peut aussi être source d'insatisfaction en raison notamment de l'isolement auquel peuvent être confrontés les télétravailleurs. L'étude montre que les télétravailleurs ont un niveau de satisfaction plus élevé que les salariés qui ne télétravaillent pas : leur satisfaction est de 7,2 sur une échelle allant de 0 à 10, contre 6,3 pour les autres salariés. En revanche, lorsque l'on restreint l'analyse aux salariés qui ont l'opportunité de télétravailler, ceux qui choisissent de télétravailler et ceux qui ne choisissent pas de télétravailler rapportent le même niveau de satisfaction. Il semble que ce ne soit pas le fait de télétravailler qui améliore la satisfaction au travail mais le fait de bénéficier de cette opportunité. En effet, les salariés qui ont l'opportunité de télétravailler savent que s'ils en éprouvent le besoin, ils pourront bénéficier de cette pratique ce qui accroît leur satisfaction au travail.

Introduction

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont modifié la façon de travailler des salariés. Elles leur offrent, notamment, la possibilité de travailler depuis leur domicile, depuis un espace de travail partagé ou de façon nomade en bénéficiant des mêmes ressources que s'ils étaient présents sur leur lieu de travail. Au Luxembourg, le travail à domicile est en nette croissance ces dernières années. D'après les données de l'*enquête sur les forces de travail*, la part des salariés résidents qui travaillent au moins une heure par jour à domicile est passée de 7,2% en 2005, à 19,1% en 2010 et 28,2% en 2015. La part de télétravailleurs a également augmenté passant de 1,7% en 2005, à 7,1% en 2010 et à 19,3% en 2015 (Reiff, 2012 ; IDEA, 2017). Le Luxembourg est l'un des quatre pays européens, avec le Danemark, les Pays-Bas et la Suède, où la proportion de télétravailleurs est la plus élevée (Eurofound, 2016).

Le télétravail étant souvent présenté comme une solution à la congestion routière et à la pression immobilière auxquelles fait face la société luxembourgeoise, il est utile de s'interroger sur les moyens qui pourraient être mis en œuvre pour faciliter son développement. A cette fin, il convient d'identifier les mécanismes qui conduisent les salariés au télétravail. Quels sont les facteurs qui favorisent l'usage du télétravail et ceux, au contraire, qui lui font obstacle ? Notre étude répond à cette question de manière originale en décomposant en trois étapes le processus qui conduit un salarié à télétravailler. Pour pouvoir télétravailler, il faut d'abord que l'emploi se prête au télétravail, puis que l'entreprise propose à ses salariés cette forme d'organisation du travail et, enfin, que les salariés se saisissent de cette opportunité. Cette décomposition, qui est rarement opérée faute de données dans la littérature, permet d'identifier à quels niveaux se trouvent les principaux freins au développement du télétravail : l'emploi, l'entreprise ou le salarié. Nous ne présentons pas ici les freins réglementaires, barrières fiscales³ et sociales⁴, au développement du télétravail dans le contexte transfrontalier ; le lecteur intéressé par cette question peut notamment se référer au document publié, en juin 2018, par la Chambre des Salariés.

Le télétravail est souvent considéré comme un outil qui permet d'accroître le bien-être des salariés. Parmi les raisons évoquées pour l'expliquer, on trouve l'idée que le télétravail favorise la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale et qu'il réduit le stress professionnel. Mais, la littérature a également montré qu'il pouvait avoir des effets négatifs sur le bien-être, notamment, via l'isolement qu'il est susceptible de provoquer. Cette étude tient compte à la fois des aspects positifs et négatifs pour étudier le lien entre télétravail et bien-être des salariés au Luxembourg.

La présente étude répond à ces deux questions en s'appuyant sur les données de l'enquête *Conditions de travail et qualité de vie au travail* menée, en 2013, auprès des salariés non intérimaires du secteur privé ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise. Ces données permettent d'apporter un regard inédit sur le télétravail au Luxembourg en décomposant le mécanisme qui conduit un salarié à télétravailler. En outre, elles offrent l'avantage de couvrir à la fois les résidents et les frontaliers. Est considéré comme du télétravail, dans cette étude, le fait de travailler à domicile pendant les heures normales de travail, quels que soient la fréquence de cette pratique et le nombre d'heures de travail concerné.

³ En matière de fiscalité, le Luxembourg a signé diverses conventions fiscales et protocoles avec ses voisins autorisant les ressortissants de ces Etats à exercer en dehors du territoire luxembourgeois durant un temps limité. La norme est de 19 jours avec l'Allemagne et de 24 avec la Belgique. Pour la France une norme de 29 jours a été retenue dans la nouvelle convention fiscale franco-luxembourgeoise signée le 20 mars 2018.

⁴ En matière de sécurité sociale, le Règlement européen 883/2004 concernant la coordination des régimes de sécurité sociale en Europe, dont les éléments sont entrés en application en 2010 et en 2012, prévoit que le travailleur exerçant plus de 25% de son temps de travail en dehors de l'Etat dans lequel il a son contrat de travail est désaffilié de la sécurité sociale de cet Etat au profit de celle de son Etat de résidence dès que les 25% sont dépassés.

Télétravail : opportunités et choix

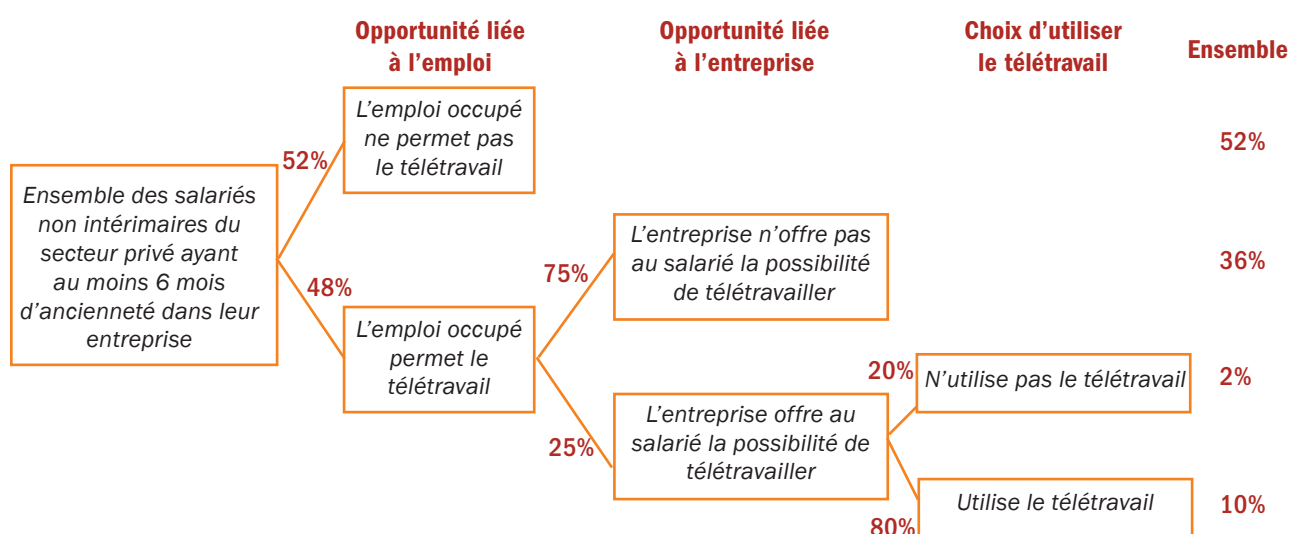
A notre connaissance, très peu d'études⁵, essentiellement faute de données, se penchent sur l'analyse du processus qui mène à la décision de télétravailler et qui nécessite de prendre en compte deux étapes : télétravailler, c'est d'abord en avoir l'opportunité puis, c'est se saisir de cette opportunité. Et avoir l'opportunité de télétravailler dépend de l'emploi et de l'employeur/l'entreprise :

- D'une part, le télétravail doit être techniquement possible. Or, en l'état actuel des technologies, certains emplois, certaines tâches échappent au télétravail et imposent la présence sur le lieu de travail. Au Luxembourg, en 2013, la moitié des salariés, à savoir 52%, estiment que leur emploi ne se prête pas au télétravail (cf. schéma 1). A l'inverse, 48% considèrent que leur emploi se prête à cette forme d'organisation du travail. Ce chiffre de 48% doit être interprété comme une valeur plafond puisqu'il inclut toute forme de télétravail y compris quelques heures par semaine pour réaliser des tâches ponctuelles.
- D'autre part, lorsque l'emploi se prête au télétravail, l'entreprise doit permettre à ses salariés d'y recourir. Or, il existe de nombreux freins au développement du télétravail au sein des entreprises (Le Forum des droits sur l'Internet, 2004). Parmi ces freins, on peut citer la crainte de l'entreprise de perdre le contrôle sur le temps de travail de ses salariés, la nécessité de repenser le mode de management ou encore de développer la sécurité du système informatique et des données traitées. Au Luxembourg, en 2013, 75% des salariés qui estiment que leur emploi se prête au télétravail déclarent que leur entreprise ne leur permet pas de télétravailler (cf. schéma 1).

10

Ce sont donc 88% des salariés qui déclarent, en 2013, ne pas avoir l'opportunité de télétravailler du fait de la nature de leur emploi (52%) ou parce que leur entreprise ne leur permet pas (36%). Quant aux 12% de salariés qui rapportent avoir l'opportunité de télétravailler, ils utilisent dans une large majorité cette opportunité puisqu'ils sont 80% à télétravailler au moins occasionnellement.

Schéma : Opportunités et choix de télétravailler



Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise.
Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013 (cf. encadré 1).

⁵ On peut toutefois citer hors du Luxembourg Peters et al. (2003), Lethais et al. (2012) et Singh et al (2013).

Encadré 1 :

Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail

L'enquête *Conditions de travail et qualité de vie au travail* a été menée par le LISER (anciennement CEPS/INSTEAD) pour le compte du Ministère de la Sécurité Sociale. Cette enquête vise à mieux connaître les conditions de travail des salariés au Luxembourg.

Cette enquête a été réalisée via Internet, entre mars et juin 2013, auprès d'un échantillon représentatif de salariés non intérimaires du secteur privé ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise⁶. Au total, environ 80 000 salariés, résidents ou frontaliers, ont été invités à y participer. Le taux de réponse est de 24%.

Cette enquête a deux grands avantages : la distinction entre opportunité et choix de télétravailler, ce qui est très rarement le cas dans les données disponibles, et le champ qui concerne aussi bien les résidents que les frontaliers.

Deux questions de cette enquête permettent d'appréhender le télétravail pendant les heures normales de travail :

- « Votre entreprise vous permet-elle de faire du télétravail à partir de chez vous ? »

Les réponses à cette question permettent de rendre compte des deux opportunités de télétravailler :

- « Oui » → *Opportunité de télétravailler*

- « Non » → *Pas d'opportunité de télétravailler en raison de l'entreprise*

- « Non concerné, mon emploi ne se prête pas au télétravail » → *Pas d'opportunité de télétravailler en raison du type d'emploi*

- « Si oui, vous arrive-t-il d'utiliser cette possibilité ? »

Cette question rend compte de l'usage du télétravail par les salariés. Comme celle-ci s'applique uniquement aux salariés qui ont l'accord de leur entreprise de télétravailler, l'enquête évite l'écueil de considérer le travail à domicile en dehors des heures normales de travail comme étant du télétravail.

- « Jamais » → *Pas de télétravail*

- « Parfois » → *Télétravail occasionnel*

- « Souvent » → *Télétravail habituel*

Dans cette étude, nous considérons qu'un salarié télétravaille quand il déclare utiliser cette possibilité « parfois » ou « souvent ». Notre définition du télétravail est, par conséquent, plus large que celle de la Convention luxembourgeoise du 21 février 2006 relative au régime juridique du télétravail (Mémorial Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg) qui impose que la prestation de télétravail soit effectuée de manière régulière et habituelle, qu'elle soit mentionnée dans le contrat de travail et qu'elle soit permise par les technologies de l'information et de la communication (TICs).

L'enquête *sur les forces de travail* (EFT) permet d'étudier, à la fois, le travail à domicile et le télétravail (travail hors des locaux de l'entreprise permis par les TICs).

En 2013, dans notre étude, 10% des salariés étudiés déclarent télétravailler au moins occasionnellement, si on se limite aux résidents, la part de télétravailleurs est toujours de 10%. Selon les données de l'EFT, la part de télétravailleurs parmi les salariés du secteur privé est de 9,8% en 2013. Selon ces mêmes données, la part de salariés (du secteur privé et public) travaillant au moins une heure dans la journée à domicile est de 21,4%.

⁶ Cette limite sur l'ancienneté tient au mode de construction de l'échantillon sur lequel repose l'enquête et au fait que l'on n'est pas en mesure de connaître les caractéristiques des entreprises (taille, secteur) des répondants ayant moins de 6 mois d'ancienneté dans leur entreprise.

En résumé, quatre groupes de salariés se distinguent quant à leur situation vis-à-vis du télétravail :

- les salariés pour qui le télétravail n'est pas possible en raison de la nature de l'emploi : 52% des salariés
- les salariés dont l'emploi se prête au télétravail mais qui ne peuvent pas télétravailler car leur entreprise ne leur permet pas : 36% des salariés
- les salariés qui pratiquent le télétravail au moins de façon occasionnelle : 10% des salariés (8% parfois et 2% souvent)
- les salariés qui ont l'opportunité de télétravailler mais qui n'utilisent pas cette possibilité : 2% des salariés.

Au-delà de ces chiffres, il est important de comprendre le processus qui conduit un salarié à télétravailler. Pour cela, nous traitons successivement les questions suivantes :

- Quelles sont les caractéristiques des **emplois** qui se prêtent au télétravail ?
- Quels sont les facteurs qui expliquent, lorsque l'emploi est télétravaillable, qu'une **entreprise** permette à un salarié de télétravailler ?
- Quels sont les facteurs qui expliquent qu'un **salarié** choisit, quand il en a la possibilité, de télétravailler ?

Les réponses à ces questions sont respectivement présentées dans les trois paragraphes de cette section.

Quelles sont les caractéristiques des emplois qui se prêtent au télétravail ?

Afin d'identifier les emplois qui se prêtent au télétravail, nous comparons les caractéristiques des emplois pour lesquels le télétravail est jugé possible par les salariés avec celles pour lesquels il est jugé impossible. Pour valider les liens observés, nous nous appuyons sur un modèle économétrique⁷. Ce modèle permet de nous assurer que le lien observé entre, d'une part, une caractéristique de l'emploi et, d'autre part, le fait que le télétravail soit possible demeure avéré lorsque l'on tient compte simultanément de l'ensemble des caractéristiques de l'emploi, de l'entreprise et du salarié qui pourraient introduire des effets de structure. Ainsi, sauf mention contraire, tous les liens observés ci-dessous ont été validés par le modèle.

Plus les salariés utilisent des technologies de l'information et de la communication, plus ils estiment que leur emploi se prête au télétravail

Si le télétravail est plus souvent possible lorsque le salarié utilise des technologies de l'information et de la communication (TIC)⁸ dans le cadre de son travail, le fait de ne pas en utiliser n'empêche pas le salarié de considérer que son emploi se prête au télétravail. En effet, 29% des salariés qui n'utilisent aucune TIC dans le cadre de leur emploi considèrent que leur emploi est télétravaillable⁹. L'usage des TICs influence néanmoins positivement la perception que le télétravail est possible. D'une part, les salariés qui utilisent au moins une TIC sont proportionnellement plus nombreux à estimer que leur emploi se prête au télétravail que ceux qui

⁷ Les résultats du modèle économétrique sont présentés en annexe 1.

⁸ Les données de l'enquête permettent d'étudier l'utilisation par les salariés, dans le cadre de leur emploi, de 12 outils numériques : e-mail, calendrier partagé, progiciel de gestion intégrée, intranet, logiciels ou services online de traduction, smartphone ou tablette numérique, plateforme de travail collaboratif et de gestion de documents communs, outil d'automatisation des processus de type Workflow, outil de visio-conférence ou de web conférence, messagerie instantanée, réseau social d'entreprise et blogs, wikis internes.

⁹ Parmi les salariés qui jugent que leur emploi est télétravaillable, 22% déclarent n'utiliser aucun outil numérique dans le cadre de leur emploi.

n'en utilisent pas (59% contre 29%). D'autre part, plus le nombre de TICs utilisé est important, plus les salariés sont proportionnellement nombreux à considérer que leur emploi se prête au télétravail (cf. tableau 1).

Tableau 1 : Part des salariés estimant que leur emploi se prête au télétravail selon le nombre de TICs utilisées dans le cadre de l'emploi

	Salariés qui estiment que leur emploi est télétravaillable
0 TIC	29%
Entre 1 et 4 TICs	48%
Au moins 5 TICs	71%
Ensemble	48%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Les salariés qui passent beaucoup de temps à réaliser des tâches qui demandent une grande concentration estiment plus souvent que leur emploi est télétravaillable

La nature des tâches réalisées par les salariés est liée à la perception que le télétravail est possible. Ainsi, les salariés dont l'emploi nécessite de mener pendant au moins 80% du temps de travail des tâches qui demandent une grande concentration sont proportionnellement plus nombreux (55% contre 39%) à penser que le télétravail est possible (cf. tableau 2). En revanche, les salariés qui passent au moins 80% de leur temps de travail à manipuler des charges lourdes ou à être en contact avec la clientèle sont moins susceptibles de penser que leur emploi se prête au télétravail. Par exemple, un quart des salariés qui passent au moins 80% de leur temps de travail à soulever ou déplacer des charges lourdes estiment que le télétravail est possible contre la moitié de ceux qui réalisent moins souvent ce type de tâche.

13

Tableau 2 : Part des salariés estimant que leur emploi se prête au télétravail selon le temps consacré à mener certaines tâches

Temps de travail consacré à :	Salariés qui estiment que leur emploi est télétravaillable
Réaliser des tâches qui demandent une grande concentration	
Moins de 80% du temps de travail	39%
80% et plus du temps de travail	55%
Soulever ou déplacer des charges lourdes	
Moins de 80% du temps de travail	52%
80% et plus du temps de travail	27%
Etre en contact avec des clients ou usagers	
Moins de 80% du temps de travail	52%
80% et plus du temps de travail	43%
Ensemble	48%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Les salariés dont le rythme de travail est dicté par un volume de dossiers à traiter estiment plus souvent que leur emploi se prête au télétravail

Les salariés dont le rythme de travail est dicté par la cadence d’une machine ou par un volume de travail déterminé par la hiérarchie sont proportionnellement moins nombreux à estimer que leur emploi se prête au télétravail que ceux dont le rythme de travail n’est pas dicté par ces facteurs (cf. tableau 3). A l’inverse, les salariés dont le rythme de travail est dicté par un système informatique, des échéances liées à des projets ou par le travail des collègues sont proportionnellement plus nombreux à, estimer que leur emploi se prête au télétravail. Toutefois, dès lors que l’on tient compte de la profession exercée et de l’utilisation de TICs dans le cadre de l’emploi, seul le fait d’avoir un rythme de travail dicté par les échéances liées au projet influence la perception que l’emploi est télétravaillable.

Tableau 3 : Part des salariés estimant que leur emploi se prête au télétravail selon le rythme de travail

Rythme de travail imposé par :		Salariés qui estiment que leur emploi est télétravaillable
La cadence d’une machine		
Oui		36%
Non		49%
La cadence d’un système informatique		
Oui		58%
Non		44%
Les échéances liées aux projets		
Oui		60%
Non		32%
Un volume de travail déterminé par la hiérarchie		
Oui		47%
Non		49%
La dépendance vis-à-vis du travail d’un ou plusieurs collègues		
Oui		50%
Non		46%
Ensemble		48%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d’ancienneté dans leur entreprise.
Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Les salariés qui exercent une profession qualifiée estiment plus souvent que leur emploi se prête au télétravail

Les salariés qui exercent une profession qualifiée sont proportionnellement plus nombreux que les autres à estimer que le télétravail est possible (cf. tableau 4). Ainsi, 74% des salariés exerçant la profession de cadre supérieur ou de profession intellectuelle et scientifique considèrent que leur emploi se prête au télétravail. A l’opposé, les salariés qui exercent une profession manuelle ou en contact avec la clientèle rapportent moins souvent que leur emploi se prête au télétravail. Par exemple, 30% des ouvriers et employés non qualifiés et 28% des vendeurs de magasins ou de marché pensent que le télétravail est possible. Bien que ces parts soient nettement plus faibles que pour les professions qualifiées, on peut être surpris par leur relative importance. Celle-ci s’explique par le fait que pour certains de ces salariés, une partie de leurs tâches peuvent être réalisées en télétravail. Ainsi, par exemple, parmi les vendeurs de magasin et de

marché, ceux qui déclarent que leur emploi se prête au télétravail sont moins souvent en contact permanent avec la clientèle et sont proportionnellement plus nombreux à utiliser un ordinateur lors d'une journée normale de travail. Ils considèrent donc sans doute que certaines de leurs tâches (administratives, de gestion, ...) peuvent être réalisées hors de leur lieu de travail. Ils sont également proportionnellement plus nombreux à bénéficier d'autonomie en décidant leurs heures de début et de fin de travail. Il convient, toutefois, de relativiser l'importance que représentent les salariés exerçant ce type de profession parmi ceux qui sont d'avis que le télétravail est possible puisque les vendeurs de magasin et de marché n'en représentent que 3% de l'ensemble (cf. tableau 5).

Tableau 4 : Part des salariés estimant que leur emploi se prête au télétravail par type de profession occupée

	Salariés qui estiment que leur emploi est télétravaillable
Cadres supérieurs ou professions intellectuelles et scientifiques	74%
Professions intermédiaires	62%
Employés de type administratif	54%
Vendeurs de magasin et de marché	28%
Personnel des services	29%
Ouvriers de type artisanal ou artisans	31%
Conducteurs d'installation et de machines et ouvriers de l'assemblage	23%
Ouvriers et employés non qualifiés	30%
Ensemble	48%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Tableau 5 : Répartition des employés estimant que leur emploi se prête au télétravail selon la profession occupée

	Part de chaque profession
Cadres supérieurs ou professions intellectuelles et scientifiques	32%
Professions intermédiaires	25%
Employés de type administratif	16%
Vendeurs de magasin et de marché	3%
Personnel des services	5%
Ouvriers de type artisanal ou artisans	10%
Conducteurs d'installation et de machines et ouvriers de l'assemblage	4%
Ouvriers et employés non qualifiés	5%
Ensemble des salariés qui estiment que leur emploi se prête au télétravail	100%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui estiment que leur emploi se prête au télétravail.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Le télétravail est moins souvent jugé possible par les salariés travaillant dans une équipe à moins que la communication dans cette équipe ne passe par de nombreux outils virtuels

Qu'ils travaillent ou non dans une équipe, 48% des salariés estiment que leur emploi se prête au télétravail (cf. tableau 6). Derrière cette similitude se cache, toutefois, le fait que les salariés qualifiés travaillent plus souvent au sein d'une équipe que les autres. Ainsi, dès lors que l'on tient compte de la profession, les salariés travaillant en équipe sont moins susceptibles de penser que le télétravail est possible. Le travail en équipe en imposant une présence sur site peut rendre impossible le télétravail. Néanmoins, lorsque de nombreux outils de communication virtuels sont utilisés au sein de l'équipe (téléphone, e-mail, messagerie instantanée, visio-conférence, outils collaboratifs), les salariés qui travaillent en équipe ne se distinguent plus de ceux qui ne travaillent pas en équipe. La présence sur site des membres de l'équipe est moins nécessaire lorsque des outils de communication virtuels sont utilisés, le salarié pouvant interagir à distance avec ses collègues.

Tableau 6 : Part des salariés estimant que leur emploi se prête au télétravail selon le nombre d'outils de communication virtuels utilisé au sein de l'équipe

	Salariés qui estiment que leur emploi est télétravaillable
Travaille dans une équipe	48%
Ne travaille pas dans une équipe	48%
Travaille dans une équipe où :	
au plus 1 outil de communication virtuel est utilisé	34%
2 ou 3 outils de communication virtuels sont utilisés	55%
au moins 4 outils de communication virtuels sont utilisés	76%
Ensemble	48%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise.
Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Les salariés qui disposent d'une autonomie modérée dans le choix de leurs tâches sont plus susceptibles d'estimer que le télétravail est possible

Les salariés qui disposent d'autonomie dans le cadre de leur travail sont proportionnellement plus nombreux à considérer que leur emploi est télétravaillable (cf. tableau 7). Par exemple, 52% des salariés qui ont une grande influence sur le choix de leurs tâches et 51% de ceux qui ont une influence modérée pensent que leur emploi est télétravaillable contre 38% de ceux qui ont peu ou pas d'influence. Toutefois, dès que l'on tient compte de la profession exercée et de l'utilisation de TICs, les salariés qui disposent d'une forte autonomie dans le choix de leurs tâches ne se distinguent plus de ceux qui ont peu ou pas d'autonomie. Quant aux salariés qui disposent d'un niveau modéré d'autonomie dans le choix de leurs tâches et d'autonomie dans la détermination de leurs horaires de travail, ils sont plus susceptibles de juger que leur emploi est télétravaillable.

Tableau 7 : Part des salariés estimant que leur emploi se prête au télétravail selon le degré d'autonomie dont ils disposent

Salariés qui estiment que leur emploi est télétravaillable	
Autonomie dans le choix des tâches :	
aucune ou faible	38%
modérée	51%
forte	52%
Horaire de travail :	
non flexible	38%
flexible	66%
Ensemble	48%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise.
Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Exercer des fonctions de supervision n'est pas lié à la perception que l'emploi se prête au télétravail

Si les salariés exerçant des fonctions de supervision sont proportionnellement plus nombreux à déclarer le télétravail possible (52% contre 45% pour les autres salariés), cela ne tient qu'au fait qu'ils exercent plus souvent des professions qualifiées. En effet, dès lors que l'on tient compte de la profession, les salariés exerçant des fonctions de supervision sont autant susceptibles, que les salariés qui n'ont pas de telles fonctions, d'estimer le télétravail possible.

- En résumé, les salariés qui estiment, plus que les autres salariés, que leur emploi se prête au télétravail :
- utilisent des TICs dans le cadre de leur emploi (et plus ils en utilisent, plus leur emploi leur semble télétravaillable)
 - passent la plus grande partie de leur temps à réaliser des tâches qui demandent une grande concentration
 - ont un rythme de travail dicté par les échéances liées à des projets
 - occupent des emplois qualifiés
 - disposent d'autonomie dans la détermination de leurs horaires de travail et d'une autonomie modérée dans le choix de leurs tâches
 - ne travaillent pas en équipe ou travaillent dans une équipe où la communication passe par de nombreux outils virtuels.

Quels sont les facteurs qui expliquent, lorsque l'emploi est télétravaillable, qu'une entreprise permet à un salarié de télétravailler ?

Dans ce paragraphe, le champ de l'étude ne porte plus sur l'ensemble des salariés mais sur ceux qui pensent que le télétravail est possible dans le cadre de leur emploi, soit 48% des salariés.

Nous nous interrogeons sur les facteurs qui expliquent pourquoi et dans quels cas, lorsque le télétravail est possible, seulement 25% des salariés affirment que leur entreprise leur permet de télétravailler alors que 75% expriment le contraire. Dans cette étude, nous supposons que trois catégories de facteurs sont susceptibles de jouer un rôle :

- les **caractéristiques de l'entreprise**. L'offre de télétravail peut, en effet, différer selon les pratiques managériales et les normes inhérentes à l'entreprise et à son secteur.
- les **caractéristiques de l'emploi**. Une entreprise peut, en effet, concevoir que le télétravail se prête uniquement à certaines professions ou fonctions.
- les **caractéristiques des salariés**. L'offre de télétravail des entreprises peut être modulée selon les besoins exprimés par le personnel.

Ainsi, nous comparons les caractéristiques des entreprises, de l'emploi et des salariés qui rapportent que leur entreprise leur permet de télétravailler avec celles des salariés qui rapportent ne pas avoir cette possibilité. Pour valider les liens observés, nous nous appuyons sur un modèle économétrique¹⁰. Sauf mention contraire, les liens observés sont validés par le modèle.

Caractéristiques des entreprises dans lesquelles travaillent les salariés autorisés à télétravailler

Les salariés des petites entreprises déclarent plus souvent être autorisés à télétravailler

Les salariés des entreprises de moins de 15 salariés rapportent plus souvent que les autres salariés que leur entreprise leur permet de télétravailler. Parmi les salariés dont l'emploi se prête au télétravail, 39% des salariés qui travaillent dans une entreprise de moins de 15 salariés déclarent avoir l'opportunité de télétravailler contre 26% de ceux travaillant dans une entreprise de 15 à 99 salariés et 16% de ceux travaillant dans une entreprise de 250 salariés et plus (cf. *tableau 8*). Ce résultat rejoint celui de Reiff (2012) qui souligne que les très petites entreprises semblent plus favorables ou plus adaptées à la flexibilité des horaires de travail que les grandes.

¹⁰ Les résultats du modèle économétrique sont présentés en annexe 2. Le modèle présenté est un modèle Probit. Différents modèles ont été réalisés dont un modèle qui tient compte de l'éventuel effet de sélection en utilisant comme variable instrumentale la demande de concentration imposée par la tâche. Ce modèle conclut, toutefois, à l'indépendance entre l'équation de sélection (= « mon emploi est télétravaillable ») et l'équation de résultat (= « j'ai la permission de télétravailler »).

Tableau 8 : Part des salariés qui rapportent que leur entreprise leur permet de télétravailler selon la taille de l'entreprise

	Part des salariés autorisés par leur entreprise à faire du télétravail lorsque leur emploi s'y prête
1-14 salariés	39%
15-49 salariés	26%
50-99 salariés	26%
100-249 salariés	22%
250 salariés et plus	16%
Ensemble des salariés qui estiment que leur emploi se prête au télétravail	25%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui estiment que leur emploi se prête au télétravail.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Les salariés de la finance sont moins susceptibles de déclarer que leur entreprise leur permet de télétravailler

Des différences existent au niveau du secteur d'activité (cf. tableau 9). La part des salariés autorisés par leur entreprise à faire du télétravail s'échelonne de 19% dans le secteur de la construction à 43% dans le secteur de l'information et la communication. Toutefois, dès lors que l'on tient compte des différences de professions exercées dans les secteurs, seuls les salariés de la finance se distinguent des salariés des autres secteurs. Les salariés de la finance, quand l'emploi se prête au télétravail, se voient moins souvent offrir la possibilité de télétravailler (ils sont 21% contre 25% de l'ensemble des salariés). Ce résultat peut s'expliquer par les règles de sécurité strictes sur les données qui régissent ce secteur. Ainsi, « selon la Commission de Surveillance du Secteur Financier, le télétravail ne doit pas être une pratique généralisée. De plus, les exigences légales en matière de sécurité de l'information sont extrêmement strictes » (Behle Pondji, 2017).

Tableau 9 : Part des salariés qui rapportent que leur entreprise leur permet de télétravailler selon le secteur d'activité

	Part des salariés autorisés par leur entreprise à faire du télétravail lorsque leur emploi s'y prête
Industrie	20%
Construction	19%
Commerce et Horeca	22%
Transport	22%
Information et communication	43%
Finance	21%
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	31%
Activités administratives	21%
Autres secteurs	30%
Ensemble des salariés qui estiment que leur emploi se prête au télétravail	25%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui estiment que leur emploi se prête au télétravail.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Les salariés qui travaillent dans des entreprises qui mènent des politiques managériales attractives sont plus susceptibles de rapporter que leur entreprise leur permet de télétravailler

Il existe un lien entre les pratiques managériales mises en place dans l'entreprise et la possibilité accordée aux salariés de télétravailler. Premièrement, les salariés qui estiment que leur entreprise ne surveille pas l'absentéisme de ses salariés sont plus susceptibles de rapporter, quand leur emploi se prête au télétravail, avoir la possibilité de télétravailler (31% contre 22%). La pratique du télétravail nécessite, en effet, une relation de confiance entre les salariés et les managers et non une relation basée sur le contrôle. Deuxièmement, les salariés qui travaillent dans une entreprise qui propose un salaire plus élevé que le salaire moyen du secteur d'activité auquel elle appartient¹¹ et qui propose de nombreux avantages en nature à leurs salariés (cf. *tableau 10*) sont plus susceptibles de rapporter, quand l'emploi s'y prête, avoir l'opportunité de télétravailler. Ces relations soulignent que le télétravail s'inscrit dans une politique managériale plus large, visant à rendre l'entreprise attractive aux yeux des salariés pour les attirer et les retenir.

Troisièmement, les salariés bénéficiant d'une rémunération en partie variable sont plus susceptibles d'avoir l'opportunité de télétravailler que ceux bénéficiant d'une rémunération fixe (30% contre 23%). Le télétravail se prête, en effet, plus facilement à un mode de management basé sur la réalisation d'objectifs plutôt qu'à un mode basé sur la présence au travail du salarié (Le Forum des droits sur l'Internet, 2004).

Tableau 10 : Part des salariés qui rapportent que leur entreprise leur permet de télétravailler selon le nombre d'avantages en nature dont le salarié bénéficie

	Part des salariés autorisés par leur entreprise à faire du télétravail lorsque leur emploi s'y prête
0 avantage en nature	16%
1 avantage en nature	23%
2 avantages en nature	27%
3 avantages en nature	28%
4 avantages en nature	38%
5 avantages en nature	51%
6 avantages en nature	60%
Ensemble des salariés qui estiment que leur emploi se prête au télétravail	25%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui estiment que leur emploi se prête au télétravail.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

¹¹ Parmi les salariés qui estiment que leur emploi se prête au télétravail, 30% de ceux qui travaillent dans une entreprise qui propose un salaire horaire plus élevé que le salaire moyen du secteur d'activité déclarent avoir la possibilité de télétravailler contre 21% de ceux qui travaillent dans une entreprise proposant un salaire égal ou inférieur..

Caractéristiques des emplois exercés par les salariés autorisés à télétravailler

Les salariés qui utilisent dans le cadre de leur emploi de nombreuses TICs sont plus susceptibles de rapporter que leur entreprise leur permet de télétravailler

Parmi les salariés considérant comme possible le télétravail, 8% de ceux qui n'utilisent pas de TIC dans le cadre de leur emploi rapportent que leur entreprise leur permet de télétravailler contre 30% de ceux qui en utilisent au moins une. De plus, plus le nombre de TICs utilisé dans le cadre de l'emploi est élevé, plus les salariés rapportent que leur entreprise leur permet de télétravailler (cf. *tableau 11*).

Tableau 11 : Part des salariés qui rapportent que leur entreprise leur permet de télétravailler selon le nombre de TICs utilisé dans le cadre de l'emploi

	Part des salariés autorisés par leur entreprise à faire du télétravail lorsque leur emploi s'y prête
0 TIC	8%
Entre 1 et 4 TICs	21%
Au moins 5 TICs	36%
Ensemble des salariés qui estiment que leur emploi se prête au télétravail	25%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui estiment que leur emploi se prête au télétravail.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Les salariés qui passent beaucoup de temps à déplacer des charges lourdes sont moins susceptibles de rapporter que leur entreprise leur permet de télétravailler

Les salariés qui consacrent au moins 80% de leur temps de travail à soulever ou déplacer des charges lourdes sont proportionnellement moins nombreux à rapporter avoir la possibilité de télétravailler (7% contre 27%) (cf. *tableau 12*). Il en est de même pour les salariés qui consacrent une part importante de leur temps de travail à mener des activités physiques rapides et continues (27% contre 52%). A l'inverse, ceux qui consacrent au moins 80% de leur temps de travail à être en contact avec des clients ou usagers (28% contre 23%) ou à réaliser des tâches qui demandent une grande concentration sont proportionnellement plus nombreux à rapporter que leur entreprise leur permet de télétravailler. Toutefois, dès que l'on tient compte des autres caractéristiques de l'emploi et du secteur d'activité, les salariés qui passent la plupart de leur temps à réaliser des activités physiques rapides et continues ou à mener des tâches qui demandent une grande concentration ne se distinguent plus de ceux qui consacrent moins de temps à ces tâches.

Tableau 12 : Part des salariés qui rapportent que leur entreprise leur permet de télétravailler selon le temps consacré à mener certaines tâches

Temps de travail consacré à :	Part des salariés autorisés par leur entreprise à faire du télétravail lorsque leur emploi s'y prête
Soulever ou déplacer des charges lourdes	
Moins de 80% du temps de travail	27%
80% et plus du temps de travail	7%
Etre en contact avec des clients ou usagers	
Moins de 80% du temps de travail	23%
80% et plus du temps de travail	28%
Effectuer des activités physiques rapides et continues	
Moins de 80% du temps de travail	52%
80% et plus du temps de travail	27%
Réaliser des tâches qui demandent une grande concentration	
Moins de 80% du temps de travail	39%
80% et plus du temps de travail	55%
Ensemble	25%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui estiment que leur emploi se prête au télétravail.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Les salariés qualifiés sont plus susceptibles de rapporter que leur entreprise leur permet de télétravailler

Les salariés exerçant une profession qualifiée sont plus susceptibles, parmi les salariés considérant comme possible le télétravail, de rapporter avoir la possibilité de télétravailler : 41% des cadres supérieurs ou des professions intellectuelles et scientifiques contre 27% des professions intermédiaires, 12% des vendeurs de magasins et de marché et 4% des ouvriers et employés non qualifiés (cf. tableau 13).

Tableau 13 : Part des salariés qui rapportent que leur entreprise leur permet de télétravailler selon la profession

	Part des salariés autorisés par leur entreprise à faire du télétravail lorsque leur emploi s'y prête
Cadres supérieurs ou professions intellectuelles et scientifiques	41%
Professions intermédiaires	27%
Employés de type administratif	18%
Vendeurs de magasin et de marché	12%
Personnel des services	6%
Ouvriers de type artisanal ou artisans	12%
Conducteurs d'installation et de machines et ouvriers de l'assemblage	9%
Ouvriers et employés non qualifiés	4%
Ensemble des salariés qui estiment que leur emploi se prête au télétravail	25%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui estiment que leur emploi se prête au télétravail.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Les salariés qui bénéficient d'autonomie dans leur emploi sont plus susceptibles de rapporter que leur entreprise leur permet de télétravailler

Plus le salarié bénéficie d'autonomie dans le cadre de son emploi, que ce soit dans le choix de ses tâches ou dans ses horaires de travail, plus il rapporte avoir la possibilité de télétravailler (Peters et al., 2004). Par exemple, lorsque leur emploi se prête au télétravail, 37% des salariés disposant d'une forte autonomie dans le choix de leurs tâches affirment que leur entreprise leur permet de télétravailler contre 12% des salariés disposant de peu ou pas d'autonomie (cf. *tableau 14*). A l'inverse, on constate que les salariés fortement dépendant de leur hiérarchie sont moins susceptibles de rapporter avoir la permission de télétravailler. C'est le cas des salariés dont le rythme de travail est dicté par la hiérarchie : 21% d'entre eux ont la possibilité de télétravailler contre 28% des autres salariés. L'autonomie dont dispose le salarié rassure probablement l'entreprise sur la capacité du salarié à pouvoir gérer son travail et les difficultés qu'il pourrait rencontrer même hors des locaux de l'entreprise.

Tableau 14 : Part des salariés qui rapportent que leur entreprise leur permet de télétravailler et degré d'autonomie dans l'emploi

Part des salariés autorisés par leur entreprise à faire du télétravail lorsque leur emploi s'y prête	
Autonomie dans le choix des tâches :	
aucune ou faible	12%
modérée	22%
forte	37%
Horaire de travail :	
non flexible	15%
flexible	35%
Ensemble des salariés qui estiment que leur emploi se prête au télétravail	25%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui estiment que leur emploi se prête au télétravail.
Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Les salariés qui travaillent dans des équipes où la communication passe par de nombreux outils virtuels sont plus susceptibles de rapporter que leur entreprise leur permet de télétravailler

Les salariés qui ne travaillent pas en équipe sont 27% à déclarer que leur entreprise leur permet de télétravailler contre 12% de ceux travaillant dans une équipe où au plus un outil de communication virtuel est utilisé et 43% de ceux travaillant dans une équipe où au moins 4 outils de communication virtuels sont utilisés (cf. *tableau 15*). Toutefois, dès que l'on tient compte de la profession, on observe aucune différence entre les salariés qui ne travaillent pas en équipe et ceux qui travaillent dans une équipe où de nombreux outils de communication virtuels sont utilisés. Ces deux catégories de salariés continuent de se différencier des salariés travaillant dans une équipe où pas ou peu d'outils de communication virtuels sont utilisés. Travailler dans une équipe quand pas ou peu d'outils de communication virtuels sont utilisés diminue les chances que le salarié se voit offrir la possibilité de télétravailler. Le travail en équipe rend préférable la présence sur site à moins que l'utilisation d'outils de communication virtuels permettent le maintien des liens entre les membres de l'équipe.

Tableau 15 : Part des salariés qui rapportent que leur entreprise leur permet de télétravailler selon le nombre d'outils de communication virtuels utilisés dans l'équipe

	Part des salariés autorisés par leur entreprise à faire du télétravail lorsque leur emploi s'y prête
Ne travaille pas en équipe	27%
Travaille dans une équipe où :	
au plus 1 outil de communication virtuel est utilisé	12%
au 2 ou 3 outils de communication virtuels sont utilisés	26%
au moins 4 outils de communication virtuels sont utilisés	43%
Ensemble des salariés qui estiment que leur emploi se prête au télétravail	25%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui estiment que leur emploi se prête au télétravail.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Les salariés qui travaillent à plein temps sont moins susceptibles de rapporter que leur entreprise leur permet de télétravailler

Même si les salariés qui travaillent à plein temps sont proportionnellement plus nombreux à rapporter avoir la possibilité de télétravailler que ceux à temps partiel (26% contre 21%), le fait de travailler à plein temps est lié négativement à la possibilité de télétravailler. En effet, la différence de proportions entre salariés à plein temps et à temps partiel ne tient qu'au fait que les premiers sont proportionnellement plus nombreux que les seconds à exercer la profession de cadre supérieur ou de profession intellectuelle et scientifique et à bénéficier d'une forte autonomie dans le choix de leurs tâches. Dès lors que l'on tient compte de ces deux aspects, les salariés à plein temps sont moins susceptibles de rapporter que leur entreprise leur permet de télétravailler. La présence des salariés à plein temps dans l'entreprise est peut-être jugée plus indispensable par le management que celle des salariés à temps partiel, l'entreprise ayant intégré dans son mode de fonctionnement le fait que les salariés à temps partiels ne sont pas toujours présents sur site.

Les salariés qui ont des fonctions de supervision sont plus susceptibles de déclarer que leur entreprise leur permet de télétravailler

Les salariés qui exercent des fonctions de supervision sont plus susceptibles de rapporter que leur entreprise leur permet de télétravailler que ceux n'exerçant pas ce type de fonction (40% contre 20%).

Caractéristiques des salariés autorisés à télétravailler

Les hommes se voient plus souvent offrir la possibilité de télétravailler que les femmes

28% des hommes, dont l'emploi se prête au télétravail, déclarent que leur entreprise leur permet de télétravailler contre 20% de leurs homologues féminins. Ce résultat interpelle car le télétravail, souvent présenté comme une mesure facilitant la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale, devrait être davantage tourné vers les femmes qui dans les faits continuent à assumer davantage de tâches domestiques et familiales que les hommes¹². D'autres études comme celle de Singh et al. (2013), menée sur données américaines, sont congruentes avec ces résultats. Ces études mettent en avant le plus grand pouvoir de négociation des hommes qui leur permettrait de négocier plus souvent la possibilité de télétravailler (Safirova et Walls, 2004 et MacCrate, 2005).

Les frontaliers rapportent tout autant que les résidents que leur entreprise leur permet de télétravailler

Malgré les dispositions sociales et fiscales qui sont susceptibles d'entraver le développement du télétravail chez les frontaliers (Securex, 2017), frontaliers et résidents rapportent dans une même proportion, lorsque leur emploi se prête au télétravail, avoir la possibilité de recourir au télétravail.

En résumé, les salariés qui ont un emploi qui se prête au télétravail sont plus susceptibles d'avoir la possibilité de télétravailler quand :

- ils travaillent dans des petites entreprises, dans des entreprises qui mènent des pratiques managériales attractives et qui proposent un mode de rémunération variable
- ils exercent des emplois :
 - utilisant des TICs
 - qualifiés
 - dans lesquels ils consacrent au moins 80% de leur temps de travail à être en contact avec des clients ou des usagers
 - conférant de l'autonomie dans le choix des tâches et de la flexibilité dans les horaires de travail
 - qui ne sont pas menés au sein d'équipe ou qui sont menés dans des équipes où la communication passe par de nombreux outils virtuels
 - marqués par des fonctions de supervision
- ils sont de sexe masculin.

¹² Selon l'enquête *Emploi du temps* de 2014 menée par le STATEC, les femmes consacrent environ 4 heures au ménage et aux enfants, c'est deux fois plus que les hommes (Guio et Van Damme, 2018).

Quels sont les facteurs qui expliquent qu’un salarié choisit de télétravailler (quand il en a la possibilité)?

Nous nous intéressons, ici, uniquement aux salariés qui ont la possibilité de télétravailler, soit 12% des salariés. Nous cherchons à comprendre pourquoi 80% d’entre eux font le choix de télétravailler alors que 20% ne le font pas¹³. Les caractéristiques de l’entreprise et de l’emploi exercé pouvant avoir une influence sur ce choix, notamment à travers l’existence de normes, nous comparons les caractéristiques des entreprises et des emplois des salariés selon qu’ils ont opté ou non pour le télétravail. En outre, les salariés n’ayant pas tous les mêmes souhaits vis-à-vis du télétravail, nous nous intéressons à leurs caractéristiques sociodémographiques. Sauf mention contraire, les résultats obtenus sont confirmés par un modèle économétrique¹⁴.

Caractéristiques des entreprises dans lesquelles travaillent les salariés qui choisissent de télétravailler

Les salariés des petites entreprises recourent plus souvent à la possibilité qui leur est offerte de télétravailler alors que les salariés du secteur de la finance y recourent moins souvent

Quand ils en ont la possibilité, les salariés des entreprises de moins de 15 salariés sont plus susceptibles de télétravailler (86%) que ceux travaillant dans une entreprise de plus grande taille (69% pour les salariés des entreprises d’au moins 250 salariés) (cf. *tableau 16*). Quant aux salariés de la finance, ils sont moins susceptibles de choisir de télétravailler quand ils en ont la possibilité que ceux des autres secteurs, excepté les salariés travaillant dans le secteur des activités administratives qui ne se distinguent pas de ceux de la finance (cf. *tableau 17*).

Tableau 16 : Part des salariés salariés qui rapportent télétravailler (quand le télétravail est possible) selon la taille de l’entreprise

	Part des salariés qui rapportent télétravailler (quand ils en ont la possibilité)
1-14 salariés	86%
15-49 salariés	80%
50-99 salariés	80%
100-249 salariés	79%
250 salariés et plus	69%
Ensemble des salariés qui estiment avoir la possibilité de télétravailler	80%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d’ancienneté dans leur entreprise et qui estiment avoir l’opportunité de télétravailler.
Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

¹³ Le recours au télétravail reste toutefois occasionnel puisque 2% des salariés déclarent télétravailler souvent et 8% parfois.
¹⁴ Les résultats du modèle économétrique sont présentés en annexe 3. Le modèle présenté est un modèle Probit. Différents modèles ont été réalisés, notamment, un modèle qui tient compte de l’éventuel biais de sélection en utilisant les variables relatives aux pratiques managériales comme variables instrumentales. Ce modèle conclut à l’indépendance entre l’équation de sélection (= j’ai la possibilité de télétravailler) et l’équation de résultat (= je choisis de télétravailler).

Tableau 17 : Part des salariés salariés qui rapportent télétravailler (quand le télétravail est possible) selon le secteur d'activité

	Part des salariés qui rapportent télétravailler (quand ils en ont la possibilité)
Industrie	76%
Construction	78%
Commerce et Horeca	85%
Transport	78%
Information et communication	85%
Finance	74%
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	79%
Activités administratives	79%
Autres secteurs	81%
Ensemble des salariés qui estiment avoir la possibilité de télétravailler	80%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui estiment avoir l'opportunité de télétravailler.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Caractéristiques des emplois exercés par les salariés qui choisissent de télétravailler

27

Les salariés exerçant une profession qualifiée sont plus susceptibles de recourir au télétravail

Lorsqu'ils en ont la possibilité, 85% des salariés cadres supérieurs ou professions intellectuelles et scientifiques choisissent de télétravailler. Cette part est plus élevée que celle constatée chez les professions intermédiaires, les employés de type administratif ou les salariés exerçant un autre type de profession¹⁵ (cf. tableau 18). Toutefois, dès lors que l'on tient compte des autres caractéristiques de l'emploi (temps de travail, autonomie), les professions intermédiaires ne se distinguent plus des cadres supérieurs ou des professions intellectuelles et scientifiques quant à leur probabilité de télétravailler.

Les professions qualifiées sont fortement majoritaires parmi les télétravailleurs comme le met en exergue l'encadré 2.

¹⁵ Compte tenu des faibles effectifs, nous avons été contraints de regrouper les vendeurs de magasin et de marché, le personnel des services, les ouvriers de type artisanal ou artisans, les conducteurs d'installation et de machines et ouvriers de l'assemblage et les ouvriers et employés non qualifiés dans la rubrique « autres professions ».

Tableau 18 : Part des salariés salariés qui rapportent télétravailler (quand le télétravail est possible) selon la profession

	Part des salariés qui rapportent télétravailler (quand ils en ont la possibilité)
Cadres supérieurs ou professions intellectuelles et scientifiques	85%
Professions intermédiaires	78%
Employés de type administratif	70%
Autres professions	66%
Ensemble des salariés qui estiment avoir la possibilité de télétravailler	80%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui estiment avoir l'opportunité de télétravailler.
Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Les salariés bénéficiant d'autonomie sont plus susceptibles de recourir au télétravail

Les salariés qui disposent d'autonomie dans le choix de leurs tâches et de leurs horaires de travail sont plus susceptibles de télétravailler que ceux disposant d'une moindre autonomie (86% contre 74% pour le choix des tâches et 82% contre 72% pour la flexibilité des horaires de travail). Les salariés bénéficiant d'autonomie peuvent avoir moins de réticences à travailler hors des locaux de l'entreprise car ils ont moins besoin du support de leurs collègues ou de leur hiérarchie.

Les salariés à temps partiel choisissent plus souvent de télétravailler

Les salariés à temps partiel saisissent plus souvent l'opportunité de télétravailler (84% contre 79%). Ce résultat qui se retrouve dans d'autres études (Popuri et Bhat, 2003 ; Singh et al., 2013) est généralement expliqué par l'idée que les salariés à temps plein font face à plus d'obligations qui imposent leur présence sur le lieu de travail.

Encadré 2 :

Typologie des emplois exercés par les télétravailleurs

Afin d'avoir une vision synthétique des caractéristiques des emplois exercés par les télétravailleurs, nous avons réalisé une analyse typologique¹⁶. Cette analyse permet de catégoriser en trois groupes les emplois exercés par les télétravailleurs.

Le 1^{er} groupe, qui représente 90% des télétravailleurs, est composé de travailleurs qualifiés. Les membres de ce groupe disposent d'une grande autonomie dans leur travail que ce soit au niveau du choix de leurs horaires, de leurs tâches, de leur planning de travail et de leur méthode de travail. Ils disposent aussi d'une grande indépendance puisqu'ils assurent eux-mêmes le contrôle de leur travail. Plus que les autres télétravailleurs, les membres de ce groupe utilisent un nombre élevé de TICs dans le cadre de leur emploi.

A côté de ce 1^{er} groupe coexistent deux autres groupes très minoritaires.

Le 2^e groupe, qui représente 7% des télétravailleurs, est composé de salariés exerçant des professions non qualifiées ou en contact avec la clientèle. Les membres de ce groupe disposent d'une autonomie modérée dans le choix de leurs tâches, leur méthode et leur planning de travail. Ils ne bénéficient pas de flexibilité au niveau de leur horaire de travail. Pour eux le télétravail est un peu plus occasionnel et s'appuie peu sur les outils numériques.

Le 3^e groupe, qui représente 3% des télétravailleurs, est composé de salariés exerçant une profession intermédiaire ou d'employé administratif. Les membres de ce groupe travaillent plus souvent que les autres télétravailleurs à temps partiel. Ils ne disposent pas d'autonomie dans le cadre de leur travail et leur rythme de travail est plus souvent, que celui des autres télétravailleurs, dicté par un système informatique, le travail de leurs collègues et un volume de travail déterminé par la hiérarchie. Ce 3^e groupe devrait sans nul doute gagner en importance dans les années à venir sous l'effet des avancées technologiques.

Caractéristiques des salariés qui choisissent de télétravailler

Les salariés ayant au moins deux enfants à charge choisissent plus le télétravail

Les salariés qui ont au moins deux enfants à charge sont plus susceptibles d'utiliser la possibilité qui leur est offerte de télétravailler (84% contre 77%). A certains égards, le télétravail peut apporter davantage de flexibilité dans la gestion des tâches liées à la famille. Avoir des enfants à charge accroît le besoin d'une meilleure conciliation vie privée-vie familiale et incite les salariés au télétravail. De nombreuses études internationales ont montré que la présence d'enfant(s) dans le ménage augmente la probabilité qu'un salarié choisisse de télétravailler (notamment Sener et Reeder, 2012 ; Singh et al., 2013).

Les plus jeunes et les salariés ayant moins d'ancienneté dans leur entreprise optent moins pour le télétravail

Les moins de 30 ans sont moins susceptibles d'utiliser le télétravail : 67% des moins de 30 ans contre 81% des 30-49 ans et 85% des 50 ans et plus. Ce résultat se retrouve dans d'autres études comme celle de Sener et Bhat (2011) réalisée sur des données américaines. Ces auteurs l'expliquent par l'idée que les jeunes accordent une plus grande valeur au fait d'être entouré par d'autres personnes sur leur lieu de travail.

¹⁶ La méthode employée est une classification ascendante hiérarchique (CAH), basée sur la distance de Ward, menée à la suite d'une analyse factorielle en correspondance multiple (AFCM). Les variables utilisées dans cette classification tiennent aux caractéristiques de l'emploi (profession, degré d'autonomie, contrôle du travail, temps de travail, réalisation d'heures supplémentaires, cadence du travail, ...). D'autres variantes de cette analyse ont été menées dont une qui intègre les caractéristiques sociodémographiques des télétravailleurs (genre, nombre d'enfant dans le ménage, durée du trajet domicile-travail, état de santé). Les résultats obtenus ne faisant pas ressortir significativement de différence de caractéristiques sociodémographiques entre les groupes et aboutissant à des conclusions identiques à la première analyse, nous avons choisi de présenter les résultats de la première analyse. Les résultats sont présentés en annexe 4.

Les salariés qui travaillent dans leur entreprise depuis au moins 2 ans sont plus susceptibles d'utiliser l'opportunité qui leur est offerte de télétravailler (81% contre 71%). Les salariés présents depuis ce laps de temps dans l'entreprise peuvent être, en effet, moins réticents à utiliser ce mode d'organisation du travail car leur situation au sein de l'entreprise s'est stabilisée. En outre, ils estiment probablement moins souvent, que les salariés qui ont moins d'ancienneté, que télétravailler pourrait envoyer un signal négatif sur leur implication dans le travail à leur employeur.

Les frontaliers optent moins pour le télétravail

Les frontaliers utilisent moins que les résidents la possibilité qui leur est offerte de télétravailler (78% contre 81%)¹⁷. Les barrières réglementaires, tant fiscales que sociales, peuvent laisser à penser aux frontaliers que ce mode d'organisation du travail est difficilement gérable compte tenu des démarches administratives qu'il peut impliquer et les conséquences possibles sur leur rémunération.

En résumé, les salariés qui ont la possibilité de télétravailler sont plus susceptibles de recourir au télétravail quand :

- ils travaillent dans une petite entreprise
- leur emploi est qualifié, à temps partiel, leur confère de l'autonomie dans le choix des tâches et une flexibilité dans les horaires de travail
- ils ont au moins 2 enfants à charge, sont âgés d'au moins 30 ans, sont résidents et ont plus de 2 ans d'ancienneté dans leur entreprise.

Dans cette section, nous venons de voir que certaines caractéristiques liées à l'emploi sont favorables au télétravail car elles influencent positivement les opportunités de télétravailler (« j'ai la possibilité de le faire car mon emploi et mon employeur me le permettent »). Ainsi, utiliser des TICs dans le cadre de son emploi, bénéficier d'autonomie et exercer une profession qualifiée sont liés positivement à la nature télétravaillable de l'emploi et à l'offre de télétravail des entreprises (cf. *tableau 19*). En revanche, travailler en équipe quand peu ou pas d'outils de communication virtuels sont utilisés joue négativement sur la possibilité de télétravailler.

Ces résultats soulignent que mettre en place des dispositifs visant à encourager les entreprises à utiliser des outils numériques et à développer les moyens de communication virtuels permettraient d'augmenter le nombre de salariés ayant la possibilité de télétravailler. De même, aider les entreprises à passer d'un mode de management basé sur le contrôle à un mode basé sur la confiance et l'autonomie des salariés permettrait de favoriser le télétravail, et ce d'autant plus que l'autonomie est liée positivement à la décision de télétravailler.

Travailler dans une entreprise de moins de 15 salariés et proposer un mode de rémunération en partie variable sont les seuls éléments relatifs aux caractéristiques de l'entreprise qui influencent positivement à la fois la permission accordée par l'entreprise de télétravailler et le choix des salariés de s'adonner à cette pratique. Les relations plus informelles dans les petites entreprises et un mode de management basé sur la réalisation d'objectifs peuvent faciliter le télétravail.

Les caractéristiques des salariés, hormis le fait d'être un homme, ne sont pas liées à la possibilité accordée par l'entreprise de télétravailler. En revanche, la majorité d'entre-elles sont liées au choix de télétravailler. C'est le cas du fait d'être âgé d'au moins 30 ans, d'avoir au moins deux ans d'ancienneté dans son entreprise, d'avoir des enfants à charge et d'être résident.

¹⁷ Cette différence est statistiquement significative au seuil de 10%.

Tableau 19 : Synthèse des résultats

	Emploi qui se prête au télétravail	Télétravail permis par l'entreprise	Choix de télétravailler
Caractéristiques de l'emploi			
Utilisation des TICs dans le cadre de l'emploi	+	+	ns
Travail en équipe quand pas ou peu d'outils de communication virtuels sont utilisés	-	-	ns
Autonomie dans le choix des tâches	+(autonomie modérée)	+	+
Horaires flexibles	+	+	+
Au moins 80% du temps de travail consacré à :			
effectuer des activités physiques rapides et continues	ns	ns	ns
soulever des charges lourdes	-	-	¹⁸
des tâches qui demandent une grande concentration	+	ns	ns
être en contact avec des clients ou usagers	-	+	ns
Rythme de travail dicté par :			
la cadence d'une machine	ns	ns	(non testé faute d'effectif)
un système informatique	ns	ns	ns
l'échéance des projets	+	ns	ns
la hiérarchie	ns	-	ns
la dépendance au travail des collègues	ns	ns	ns
Fonction de supervision	ns	+	ns
Profession qualifiée	+	+	+
Temps plein	ns	-	-
CDI	-	ns	ns
Réalise souvent des heures supplémentaires	ns	+	+
Caractéristiques de l'entreprise			
Entreprise de moins de 15 salariés		+	+
Secteur de la finance		-	-
Salaire proposé par l'entreprise supérieur au salaire moyen du secteur		+	ns
Nombre d'avantages en nature		+	ns
Contrôle l'absentéisme des salariés		-	ns
Rémunération en partie variable		+	+
Caractéristiques du salarié			
Homme		+	ns
Agé d'au moins 30 ans		ns	+
Au moins 2 ans d'ancienneté dans l'entreprise		ns	+
Situation matrimoniale : en couple avec un partenaire qui travaille		ns	ns
Au moins 2 enfants à charge		ns	+
Problème de santé		ns	ns
Frontalier		ns	-
Temps de trajet domicile-travail		ns	ns

Guide de lecture : le signe + (respectivement -) indique un lien positif (négatif) entre la caractéristique étudiée, d'une part, et le fait 1) que l'emploi se prête au télétravail, 2) que le télétravail soit permis par l'entreprise ou 3) que le salarié décide de télétravailler, d'autre part.

Les caractéristiques de l'entreprise et du salarié sont uniquement utilisées comme variables de contrôle dans le modèle qui explique la probabilité que l'emploi se prête au télétravail. Les résultats ne sont donc pas discutés dans cette étude, le lecteur intéressé peut, toutefois, se référer à l'annexe 1.

ns indique que le lien étudié n'est pas statistiquement significatif.

¹⁸ Faute d'un effectif suffisant, nous avons regroupé ici les salariés qui passent au moins 80% de leur temps de travail à soulever des charges lourdes et ceux qui consacrent à cette tâche entre 50% et 79% de leur temps.

Télétravail et bien-être au travail

Dans le débat public, le télétravail est souvent présenté comme un outil qui permet d'accroître le bien-être des salariés. Parmi les raisons évoquées pour expliquer cet impact positif, on trouve l'idée que le télétravail offre une plus grande flexibilité aux salariés favorisant ainsi la conciliation entre leur vie professionnelle et leur vie familiale. On trouve également l'idée que le télétravail limite les interruptions dans la réalisation des tâches et réduit les déplacements pendulaires, ce qui est susceptible de diminuer le sentiment de stress professionnel. Mais, le télétravail comporte aussi des risques qui peuvent contrebalancer ces effets positifs voire les annihiler. Ainsi, le télétravail est susceptible de mettre à mal la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale en augmentant le risque d'un « travail en débordement », c'est-à-dire en dehors des heures normales de travail, et en rendant floue la frontière entre la vie professionnelle et la vie familiale. Le télétravail peut être aussi facteur de stress professionnel en augmentant l'isolement du salarié et en l'incitant à intensifier ses efforts pour prouver l'effectivité de son travail. C'est pourquoi, dans cette section, nous nous intéressons au lien entre usage du télétravail et conciliation, stress professionnel et satisfaction au travail. Il est utile de préciser que, comme dans notre étude peu de salariés télétravaillent fréquemment, les liens qui ressortent ici sont ceux qui témoignent de la relation entre un usage occasionnel du télétravail et conciliation, stress professionnel et satisfaction au travail¹⁹.

Le télétravail permet-il une meilleure conciliation vie privée-vie professionnelle ?

32

Le télétravail est lié positivement au « travail en débordement » et aux reproches de l'entourage quant à la disponibilité du salarié

Le télétravail est souvent présenté comme un outil favorisant la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale et *in fine* un outil permettant de développer le travail féminin. Toutefois, comme nous l'avons vu, dans la section précédente, les femmes se voient moins souvent offrir que les hommes, quand leur emploi s'y prête, la possibilité de télétravailler. En outre, la littérature existante ne permet pas de conclure que le télétravail offre aux salariés une meilleure conciliation. En effet, si le télétravail permet une plus grande flexibilité, il peut constituer également une intrusion du travail dans la sphère privée (Mannering et Mokhtarian, 1995) et augmenter le risque de « travail en débordement »²⁰. Ainsi, il peut être difficile pour les télétravailleurs de maintenir une séparation entre la sphère privée et professionnelle (Ashforth et al., 2000).

Les données de l'enquête *Conditions de travail et qualité de vie au travail* témoignent de l'existence d'un lien positif entre télétravail et « travail en débordement ». En effet, 82% des télétravailleurs déclarent rapporter du travail chez eux en dehors des heures de travail contre 23% de l'ensemble des salariés qui ne télétravaillent pas²¹. Ce lien positif demeure après contrôle des caractéristiques de l'emploi, de l'entreprise et du salarié.

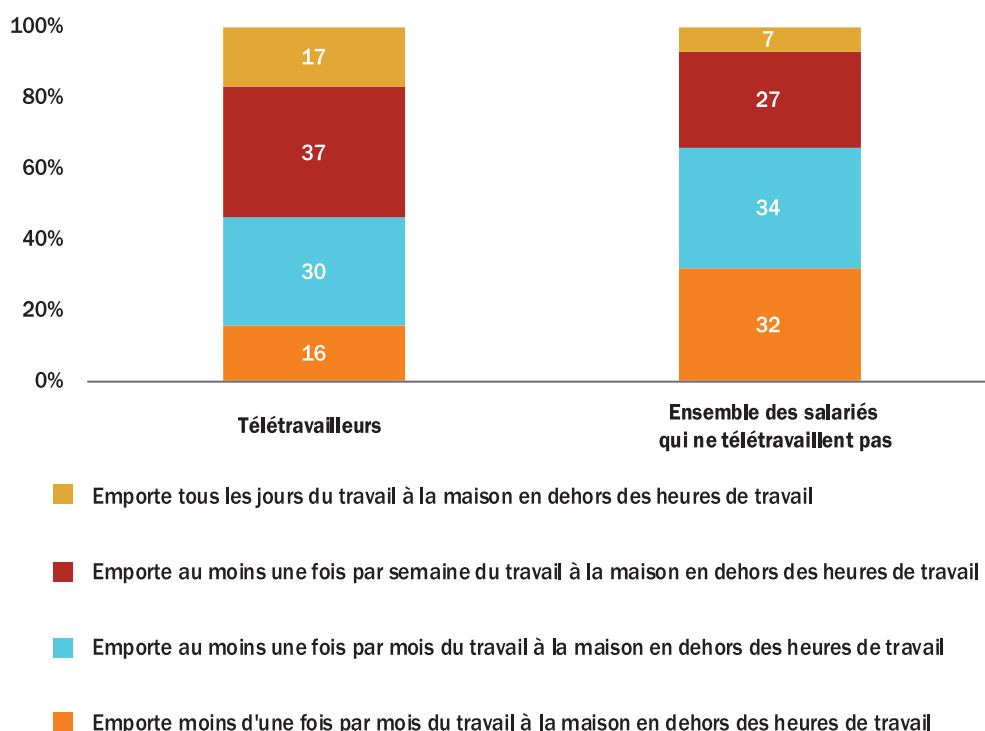
Précisons que si les télétravailleurs sont proportionnellement plus nombreux à rapporter du travail à la maison en dehors des heures de travail, ils le font également plus régulièrement (cf. graphique 1). Parmi les télétravailleurs, 17% de ceux à qui il arrive de rapporter du travail à la maison en dehors des heures de travail, le font tous les jours ; c'est bien plus fréquemment que les autres salariés qui ne télétravaillent pas et en rapportent également (7%).

¹⁹ Le lecteur doit garder à l'esprit que ces liens pourraient être différents en cas d'un recours plus fréquent au télétravail.

²⁰ La Convention télétravail (Mémorial Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg, 2016) précise que les heures et les jours de la semaine durant lesquels le télétravailleur doit être joignable ne peuvent pas dépasser l'horaire normal d'un travailleur comparable de l'entreprise.

²¹ Ce lien positif demeure si, afin de comparer des populations plus homogènes en termes de conditions de travail et de caractéristiques sociodémographiques, on limite la comparaison aux salariés qui pourraient télétravailler mais qui choisissent de ne pas le faire.

Graphique 1 : Fréquence du « travail en débordement » selon le statut des salariés vis-à-vis du télétravail



Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise qui déclarent rapporter du travail à la maison en dehors des heures de travail.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Les données disponibles ne permettent, toutefois, pas de conclure que le télétravail engendre un risque de « travail en débordement ». Nous observons effectivement un lien entre les deux phénomènes mais si le télétravail peut accroître le risque de « travail en débordement », apporter du travail à la maison en dehors des heures de travail peut aussi influencer positivement le choix de télétravailler, le salarié ayant l'habitude de travailler depuis son domicile (Mannering et Mokhtarian, 1995)²². Pour montrer un lien de cause à effet, il faudrait disposer de données longitudinales.

Afin d'aller plus loin dans l'étude du lien entre télétravail et conciliation, nous nous sommes intéressés, d'une part, au sentiment des salariés sur l'adéquation entre leurs horaires de travail et de loisirs et, d'autre part, aux éventuels reproches sur leur disponibilité émis par leur entourage.

Il ressort que les télétravailleurs sont proportionnellement plus nombreux que les autres salariés à déclarer que leurs horaires de travail s'accordent bien avec leurs loisirs et leurs engagements sociaux en dehors de leur travail (60% contre 56%). Toutefois, lorsqu'on limite la comparaison à ceux qui ont l'opportunité de télétravailler, il n'y a plus de différences entre télétravailleurs et non télétravailleurs. En outre, on constate que les télétravailleurs sont proportionnellement plus nombreux à déclarer que leur entourage leur reproche de ne pas être assez présents à cause de leur travail (43% contre 35% des non-télétravailleurs et 27% de ceux qui pourraient télétravailler mais qui choisissent de ne pas le faire). Le lien positif entre télétravail et reproches de l'entourage demeure lorsque l'on tient compte de nombreux autres facteurs. Les données disponibles ne permettent, toutefois, pas de dire dans quel sens va cette relation. En effet, si le

²² Mannering et Mokhtarian (1995), à partir des données d'une enquête menée auprès d'employés d'organismes publics en Californie, ont montré que les salariés qui au cours des 6 derniers mois ont rapporté du travail à la maison télétravaillent, au moment de l'enquête, plus fréquemment que les autres.

télétravail en rendant floue la frontière entre la vie professionnelle et la vie privée peut conduire à des reproches de l'entourage, les salariés qui sont concernés par ces reproches peuvent aussi choisir de télétravailler pour les limiter. Notons que Dockery et Bawa (2015) ont souligné l'existence de quelques externalités négatives associées au télétravail. Ils ont montré que le télétravail pouvait conduire à l'insatisfaction du partenaire en raison des attentes plus grandes que ce dernier a sur la disponibilité de son conjoint télétravailleur.

Le télétravail est-il lié au stress professionnel ?

Le télétravail n'est pas lié au stress professionnel

Le télétravail, en réduisant les interruptions dans la réalisation des tâches et les trajets domicile travail, peut concourir à limiter le sentiment de stress professionnel. Une étude menée en France (DARES, 2016) montre, d'ailleurs, que les entreprises du secteur privé proposent plus le télétravail à leurs salariés quand elles considèrent que ces derniers sont exposés à des risques psychosociaux. Toutefois, comme le souligne Di Martino et Wirth (1990, p. 598) « le télétravail peut avoir des effets très néfastes sur le bien-être physique et psychologique des intéressés. En les séparant de leurs collègues, il risque en effet de susciter un sentiment d'isolement et un stress qui se répercuteront sur leur moral. »

Dans notre étude, 10% des télétravailleurs rapportent souffrir de stress professionnel²³ contre 12% de l'ensemble des salariés qui ne télétravaillent pas. Toutefois, cette légère différence tient uniquement à la plus grande autonomie des emplois occupés par les télétravailleurs, le degré d'autonomie réduisant, toutes choses égales par ailleurs, l'apparition des risques psychosociaux au travail (Karasek et Theorell, 1990). Ainsi, pour un niveau donné d'autonomie, les télétravailleurs et les non télétravailleurs rapportent le même sentiment de stress professionnel.

Les télétravailleurs sont proportionnellement moins nombreux à déclarer avoir été absents du travail au cours des 12 derniers mois pour cause de maladie ou blessure : ils sont 54% contre 59% des salariés qui ne télétravaillent pas et 62% des salariés qui ont l'opportunité de télétravailler mais qui ne le font pas. Toutefois, dès lors que l'on tient compte du fait que ceux qui choisissent de télétravailler assurent plus souvent des fonctions d'encadrement et bénéficient de plus d'autonomie, télétravailleurs et salariés qui ne choisissent pas ce mode d'organisation du travail sont tout autant susceptibles d'être absents. Bénéficier d'autonomie et de latitude décisionnelle limitent, en effet, l'apparition de risques psychosociaux pouvant conduire à plus d'absentéisme.

Le télétravail est-il lié à la satisfaction au travail ?

L'opportunité de télétravailler est liée positivement à la satisfaction au travail

La littérature n'est pas unanime sur le lien entre télétravail et satisfaction au travail. En effet, si certaines études concluent que le télétravail augmente la satisfaction au travail en offrant, notamment, aux salariés plus d'autonomie et de flexibilité (Giovanis, 2015), d'autres études montrent qu'il est source d'insatisfaction, en raison notamment de l'isolement auquel peuvent être confrontés les télétravailleurs (Cooper et Kurland, 2002). D'après certaines études, le nombre d'heures presté en télétravail module la relation entre télétravail et satisfaction. Golden

²³ On considère, ici, qu'un salarié souffre de stress professionnel quand il déclare qu'il est tous les jours très stressé.

et Veiga (2005) montrent ainsi que, jusqu'à un certain seuil d'heures télétravaillées, le télétravail augmente la satisfaction, puis une fois ce seuil franchi, la satisfaction diminue.

En moyenne, dans l'enquête *Conditions de travail et qualité de vie au travail*, les télétravailleurs rapportent un niveau de satisfaction plus élevé que l'ensemble des salariés qui ne télétravaillent pas : leur satisfaction est de 7,2, sur une échelle allant de 0 à 10, contre 6,3 pour les autres salariés. Cette relation, qui perdure après la prise en compte d'autres facteurs, ne se retrouve pas lorsque l'on restreint l'analyse aux salariés qui ont l'opportunité de télétravailler. Il semble que ce ne soit pas le fait de télétravailler qui est lié positivement à la satisfaction au travail mais le fait de bénéficier de cette opportunité. En effet, les salariés qui ont l'opportunité de télétravailler savent que s'ils en éprouvent le besoin, ils pourront bénéficier de cette pratique ce qui accroît leur satisfaction au travail.

Les télétravailleurs ne semblent pas plus souffrir d'isolement que les autres salariés²⁴. Ils sont 87% à déclarer que leurs collègues les aident à mener leurs tâches à bien et 81% à déclarer que l'ambiance générale dans l'entreprise est bonne contre respectivement 79% et 70% des salariés qui ne télétravaillent pas. Toutefois, le risque d'isolement étant susceptible d'augmenter avec la fréquence du télétravail et le nombre d'heures télétravaillées, il serait utile d'étudier plus finement la relation entre télétravail et sentiment d'isolement en tenant compte de la fréquence et de l'intensité du télétravail. Les données de l'enquête ne nous permettent pas d'approfondir cette question.

²⁴ La Convention télétravail (Mémorial Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg, 2016) est vigilante sur la question de l'isolement puisqu'elle précise que « l'employeur s'assure que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres travailleurs de l'entreprise, en lui donnant la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et d'avoir accès aux informations de l'entreprise. »

Conclusions

En 2013, selon les données de l'enquête *Conditions de travail et qualité de vie au travail*, 10% des salariés du secteur privé télétravaillent depuis leur domicile, pendant les heures de travail, 8% occasionnellement et 2% fréquemment. Les obstacles à l'adoption du télétravail se situent plus du côté des caractéristiques de l'emploi et de l'entreprise que du salarié. En effet, en 2013, 88% des salariés rapportent ne pas avoir l'opportunité de télétravailler : 52% parce que leur emploi ne se prête pas à ce mode d'organisation du travail et 36% parce que leur entreprise ne leur permet pas. De ce fait, si l'objectif est de promouvoir le télétravail, deux grandes pistes d'actions peuvent être envisagées. La première vise à encourager la digitalisation au sein des entreprises puisque le progrès technique, via notamment l'usage des technologies de l'information et de la communication, permet d'augmenter le nombre d'emplois pour lesquels le télétravail est possible. La seconde vise à accompagner les entreprises dans la refonte de leurs pratiques managériales. Le recours au télétravail par les entreprises suppose, en effet, le passage d'un mode de management basé sur le présentiel et sur le contrôle à un mode de management basé sur la réalisation d'objectifs et la confiance mutuelle.

Quand ils ont l'opportunité de télétravailler, les salariés choisissent massivement de l'exploiter ; pour autant, dans la majorité des cas le télétravail reste occasionnel. Si les bienfaits du télétravail sur le bien-être des salariés sont souvent présentés dans le débat public, les conclusions de notre étude sont plus contrastées. En effet, la revue de littérature réalisée montre que les études ne sont pas unanimes sur le fait que le télétravail permette de faciliter la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale. D'un côté, il offre plus de flexibilité, mais de l'autre il ouvre la porte au « travail en débordement » et rend plus floue la frontière entre la vie personnelle et professionnelle. Notre étude montre que les télétravailleurs rapportent plus souvent du travail à leur domicile en dehors des heures de travail, sans toutefois que le sens de causalité puisse être identifié. Elle montre aussi que les télétravailleurs rapportent plus souvent subir les reproches de leur entourage du fait de leur activité professionnelle. Le télétravail pose la question du droit à la déconnexion et doit donc être pris en compte dans le débat, qui a été lancé le 22 mars 2017 par le Ministre du travail en collaboration avec la Chambre de commerce et la Chambre des salariés, visant à déterminer quelles sont les règles qui devront être adaptées dans le monde du travail face au développement du numérique. Quant au lien entre télétravail et stress professionnel, il n'est pas significatif dans notre étude. Enfin, l'étude révèle que l'usage du télétravail n'est pas lié à la satisfaction au travail. Disposer de données sur l'importance de la pratique du télétravail (notamment en termes de volume horaire) permettrait d'affiner ces résultats en mettant, par exemple, en évidence un effet de seuil dans la relation entre le nombre d'heures télétravaillées et le bien-être des salariés.

Comme évoqué, en 2017, par le Ministre du Travail en fonction, Monsieur Nicolas Schmit, (IDEA, 2017), une autre forme d'organisation du travail semble déjà prendre le pas sur le télétravail à domicile : le travail nomade (pouvoir accéder à un espace numérique de partout et à tout moment). Il serait intéressant de se pencher sur cette pratique en cherchant à savoir si elle a un effet sur la satisfaction vis-à-vis de la vie des salariés.

Bibliographie

Ashforth B.E., Kreiner G.E. and Fugate M., 2000, All in a day's work: boundaries and micro role transitions, *Academy of Management Review*, vol. 25, pp. 472-492.

Behle Pondji M., 2017, Les difficultés du « home office », *Légimag* n° 18.

Chambre des salariés, 2018, Le télétravail au Luxembourg, *SocioNews* n° 4-2018, 4p.

Cooper C. and Kurland N.B., 2002, Telecommuting, professional isolation and employee development in public and private organizations, *Journal of organizational behavior*, vol. 23, pp. 511-532.

DARES, 2016, La prévention des risques professionnels : les mesures mises en œuvre par les employeurs publics et privés, *DARES analyses*, n° 13, 8p.

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

Dockery A. and Bawa S., 2015, When two worlds collude: working from home and family functioning, *Bankwest Curtin Economics Centre Working Paper 15/4*, Perth: Curtin University.

Eurofound, 2016, Sixth European Working Conditions Survey – Overview report, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 165p.

Giovanis E., 2015, Do the flexible employment arrangements increase job satisfaction and the loyalty of the employees? An evidence from Great Britain, *MPRA Paper*, n° 68669, 49p.

Golden T.D. and Veiga J.F., 2005, The impact of extent of telecommuting on job satisfaction: resolving inconsistent findings, *Journal of management*, vol. 31, pp. 301-318.

Guio A.C. et Van Damme M., 2018, Précarité des femmes au Luxembourg : quels sont les facteurs de risque ?, *Présentation dans le cadre de la Plateforme Journée Internationale des Femmes*, Luxembourg, 11 mars 2018.

IDEA, 2017, Quo Vadis Grande Région ? Contributions de la Fondation IDEA asbl, *Fondation IDEA*, 31p.

Karasek R. and Theorell T., 1990, *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*, Basic Book, New York.

Le Forum des droits sur l'Internet, 2004, Recommandation : le télétravail en France, 62p.

Lethais V., Huiban E. and Souquet A., 2012, Télétravail : du discours à la réalité. Le cas des travailleurs bretons, 14423, 13p.

Mannering J.S. and Mokhtarian P.L., 1995, Modeling the choice of telecommuting frequency in California: an exploratory analysis, *Technological Forecasting and Social Change*, vol. 49, pp.49-73.

McCrate E., 2005, Flexible hours, workplace authority, and compensating wage differentials in the US, *Feminist Economics*, vol. 11, pp. 11-39.

Mémorial Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg, Convention télétravail, Règlement grand-ducal du 15 mars 2016 portant déclaration d'obligation générale d'une convention relative au régime juridique du télétravail, pp. 883-896.

Peters P., Tijdens K. and Wetzels C., 2004, Employees' opportunities, preferences and practices in telecommuting adoption, *Information and Management*, vol. 41, pp. 469-482.

Popuri Y. and Bhat C.R., 2003, On modeling choice and frequency of home-based telecommuting, *Transportation Research Record*, 1858, pp. 55–60.

Reiff P., 2012, Regards sur la flexibilité des heures de travail et le travail à domicile, *Regards STATEC*, n° 8, 4p.

Safirova E. and Walls M., 2004, What have we learned from a recent survey of teleworkers ?; Evaluating the 2002 SCAG Survey, *Resources for the future, Discussion Paper 04-43*, Washington D.C.

Securex, 2017, Le télétravail : à l'épreuve des contraintes fiscales et sociales, 5p.

Sener I.N. and Bhat C.R., 2011, A copula-based sample selection model of telecommuting choice and frequency, *Environment and Planning A*, vol. 43, pp. 126-145.

Sener I.N. and Reeder P.R., 2012, An examination of behavioral linkages across ICT choice dimensions: copula modeling of telecommuting and teleshopping choice behavior, *Environment and Planning A*, vol. 44, pp. 1459-1478.

Singh P., Paleti R., Jenkins S. and Bhat C.R., 2013, On modeling telecommuting behavior: option, choice and frequency, *Transportation*, vol. 40, pp. 373-396.

Annexe 1 : Opportunité liée à l'emploi : Probabilité que l'emploi se prête au télétravail (Modèle Probit)

Variable	Coefficient
Constante	0.20*
Catégorie socioprofessionnelle	
Cadres supérieurs ou professions intellectuelles et scientifiques	Ref.
Professions intermédiaires	-0.19***
Employés de type administratif	-0.30***
Vendeurs de magasin et de marché	-0.41***
Personnel des services	-0.47***
Ouvriers de type artisanal ou artisans	-0.39***
Conducteurs d'installation et de machines et ouvriers de l'assemblage	-0.58***
Ouvriers et employés non qualifiés	-0.42***
Nombre de TICs utilisé dans le cadre de l'emploi	0.04***
Fonction de supervision	-0.00
Ne travaille pas dans une équipe	-0.07
Travaille dans une équipe où au plus 1 outil de communication virtuel est utilisé	-0.19***
Travaille dans une équipe où 2 ou 3 outils de communication virtuels sont utilisés	-0.20***
Travaille dans une équipe où au moins 4 outils de communication virtuels sont utilisés	Ref.
Temps plein	0.06
CDI	-0.25***
Horaires flexibles	0.28***
Jamais heures supplémentaires	Ref.
Parfois heures supplémentaires	-0.01
Souvent heures supplémentaires	-0.00
Au moins 80% du temps de travail consacré à soulever des charges lourdes	-0.16***
Entre 50% et 79% du temps de travail consacré à soulever des charges lourdes	-0.18***
Moins de 50% du temps de travail consacré à soulever des charges lourdes	Ref.
Au moins 80% du temps de travail consacré à effectuer des activités physiques rapides et continues	-0.08
Entre 50% et 79% du temps de travail consacré à effectuer des activités physiques rapides et continues	0.00
Moins de 50% du temps de travail consacré à effectuer des activités physiques rapides et continues	Ref.
Au moins 80% du temps de travail consacré à réaliser des tâches qui nécessitent une grande concentration	0.17***
Entre 50% et 79% du temps de travail consacré à réaliser des tâches qui nécessitent une grande concentration	0.08**
Moins de 50% du temps de travail consacré à réaliser des tâches qui nécessitent une grande concentration	Ref.
Au moins 80% du temps de travail consacré à être en contact avec des clients ou usagers	-0.16***
Entre 50% et 79% du temps de travail consacré à être en contact avec des clients ou usagers	-0.03
Moins de 50% du temps de travail consacré à être en contact avec des clients ou usagers	Ref.
Forte autonomie dans le choix des tâches	0.01
Autonomie modérée dans le choix des tâches	0.10***
Pas d'autonomie ou faible autonomie dans le choix des tâches	Ref.
Est confronté à des demandes non prévues à traiter rapidement	0.03
Cadence de travail dictée par une machine	0.07
Cadence de travail dictée par l'informatique	0.04
Cadence de travail dictée par les dossiers à traiter	0.05*
Cadence de travail dictée par la hiérarchie	-0.03
Cadence de travail dictée par le travail des collègues	0.02
Secteur d'activité	
Industrie	-0.06
Construction	0.03
Commerce et Horeca	-0.05
Transport	-0.13*
Information et communication	0.39***
Finance	Ref.
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	0.28***
Activités administratives	0.10
Autres secteurs	0.09

Variable	Coefficient
Taille de l'entreprise	
1-14 salariés	Ref.
15-49 salariés	0.00
50-99 salariés	-0.08*
100-249 salariés	-0.07
250 salariés et plus	-0.09**
Nombre de niveaux hiérarchiques dans l'entreprise	0.00
Rémunération en partie variable	0.03
Entreprise propose un salaire plus élevé que la moyenne du secteur	0.02
Nombre d'avantages en nature	0.01
Pense que l'entreprise surveille l'absentéisme de ses salariés	-0.06**
Homme	-0.11***
Age	
Moins de 30 ans	Ref.
30-49 ans	0.09***
50 ans ou plus	-0.03
Ancienneté dans l'entreprise	
Moins de 24 mois	Ref.
Entre 24 et 59 mois	0.10***
Entre 60 et 119 mois	0.06*
Entre 120 et 179 mois	0.02
Au moins 180 mois	-0.03
Temps de trajet domicile-travail	
Moins de 30 minutes	Ref.
Entre 30 et 60 minutes	0.01
Plus de 60 minutes	0.12***
Situation matrimoniale	
Pas en couple	Ref.
En couple et le conjoint travaille à temps plein	0.05*
En couple et le conjoint travaille à temps partiel	0.12***
En couple et le conjoint ne travaille pas	0.03
Problème de santé	0.21***
Au moins 2 enfants	0.04
Frontalier	-0.13***
N =17 488	
Pseudo R2 = 0.15	

*** significatif au seuil de 1%, ** significatif au seuil de 5%, * significatif au seuil de 10%.

Les écarts-types ont été corrigés pour tenir compte du fait que plusieurs salariés peuvent travailler dans la même entreprise.

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise.

Guide de lecture : un signe positif, lorsqu'il est significatif (*, **, ***) témoigne d'un lien positif entre la caractéristique de l'emploi étudiée et la probabilité que le salarié estime que son emploi est télétravaillable. Par exemple, plus le nombre de TICs utilisé est élevé, plus le salarié estime que son emploi est télétravaillable.

A l'inverse un signe négatif, lorsqu'il est significatif, témoigne d'un lien négatif. Par exemple, les salariés qui consacrent au moins 80% de leur temps de travail à être en contact avec des clients ou usagers sont moins susceptibles d'estimer que leur emploi se prête au télétravail que ceux qui consacrent à cette activité moins de 50% de leur temps.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Annexe 2 : Opportunité liée à l'entreprise : Probabilité que l'entreprise permette au salarié de télétravailler (Modèle Probit)

Variable	Coefficient
Constante	-1.40***
Secteur d'activité	
Industrie	0.49***
Construction	0.48***
Commerce et Horeca	0.39***
Transport	0.52***
Information et communication	0.43***
Finance	Ref.
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	0.22***
Activités administratives	0.62***
Autres secteurs	0.36***
Taille de l'entreprise	
1-14 salariés	Ref.
15-49 salariés	-0.35***
50-99 salariés	-0.38***
100-249 salariés	-0.60***
250 salariés et plus	-0.75***
Nombre de niveaux hiérarchiques dans l'entreprise	-0.01*
N'est pas du tout d'accord avec le fait que l'entreprise se sent très concernée par les besoins et désirs de ses salariés	Ref.
N'est pas d'accord avec le fait que l'entreprise se sent très concernée par les besoins et désirs de ses salariés	0.10**
Est d'accord avec le fait que l'entreprise se sent très concernée par les besoins et désirs de ses salariés	0.31***
Est tout à fait d'accord avec le fait que l'entreprise se sent très concernée par les besoins et désirs de ses salariés	0.53***
Ne sait pas si l'entreprise se sent très concernée par les besoins et désirs de ses salariés	0.15
Niveau de salaire proposé par l'entreprise supérieur à la moyenne du secteur	0.10*
Nombre d'avantages en nature	0.06***
Pense que l'entreprise surveille l'absentéisme de ses salariés	-0.13***
Rémunération en partie variable	0.13***
Au moins 80% du temps de travail consacré à soulever des charges lourdes	-0.24*
Entre 50% et 79% du temps de travail consacré à soulever des charges lourdes	0.02
Moins de 50% du temps de travail consacré à soulever des charges lourdes	Ref.
Au moins 80% du temps de travail consacré à effectuer des activités physiques rapides et continues	-0.09
Entre 50% et 79% du temps de travail consacré à effectuer des activités physiques rapides et continues	0.00
Moins de 50% du temps de travail consacré à effectuer des activités physiques rapides et continues	Ref.
Au moins 80% du temps de travail consacré à réaliser des tâches qui nécessitent une grande concentration	0.04
Entre 50% et 79% du temps de travail consacré à réaliser des tâches qui nécessitent une grande concentration	0.03
Moins de 50% du temps de travail consacré à réaliser des tâches qui nécessitent une grande concentration	Ref.
Au moins 80% du temps de travail consacré à être en contact avec des clients ou usagers	0.10**
Entre 50% et 79% du temps de travail consacré à être en contact avec des clients ou usagers	0.01
Moins de 50% du temps de travail consacré à être en contact avec des clients ou usagers	Ref.
Forte autonomie dans le choix des tâches	0.32***
Autonomie modérée dans le choix des tâches	0.15***
Pas d'autonomie ou faible autonomie dans le choix des tâches	Ref.
Est confronté à des demandes non prévues à traiter rapidement	-0.08
Cadence de travail dictée par une machine	0.00
Cadence de travail dictée par l'informatique	-0.06*
Cadence de travail dictée par les dossiers à traiter	0.05
Cadence de travail dictée par la hiérarchie	-0.09***
Cadence de travail dictée par le travail des collègues	0.01

Variable	Coefficient
Catégorie socioprofessionnelle	
Cadres supérieurs ou professions intellectuelles et scientifiques	Ref.
Professions intermédiaires	-0.14***
Employés de type administratif	-0.21***
Vendeurs de magasin et de marché	-0.41***
Personnel des services	-0.67***
Ouvriers de type artisanal ou artisans	-0.22*
Conducteurs d'installation et de machines et ouvriers de l'assemblage	-0.29*
Ouvriers et employés non qualifiés	-0.69***
Nombre de TICs utilisé dans le cadre de l'emploi	0.07***
Ne travaille pas dans une équipe	-0.04
Travaille dans une équipe où au plus 1 outil de communication virtuel est utilisé	-0.25***
Travaille dans une équipe où 2 ou 3 outils de communication virtuels sont utilisés	-0.16***
Travaille dans une équipe où au moins 4 outils de communication virtuels sont utilisés	Ref.
Fonction de supervision	0.08**
Temps plein	-0.13**
CDI	0.07
Horaires flexibles	0.38***
Jamais heures supplémentaires	Ref.
Parfois heures supplémentaires	0.08*
Souvent heures supplémentaires	0.22***
Homme	0.08**
Age	
Moins de 30 ans	Ref.
30-49 ans	0.08
50 ans ou plus	0.10
Ancienneté dans l'entreprise	
Moins de 24 mois	Ref.
Entre 24 et 59 mois	0.00
Entre 60 et 119 mois	0.00
Entre 120 et 179 mois	-0.08
Au moins 180 mois	-0.08
Temps de trajet domicile-travail	
Moins de 30 minutes	Ref.
Entre 30 et 60 minutes	-0.11**
Plus de 60 minutes	-0.07
Problème de santé	0.11
Au moins 2 enfants	0.02
Situation matrimoniale	
Pas en couple	Ref.
En couple et le conjoint travaille à temps plein	0.00
En couple et le conjoint travaille à temps partiel	-0.01
En couple et le conjoint ne travaille pas	0.04
Frontalier	-0.03
N = 9 473	
Pseudo R2 = 0.21	

*** significatif au seuil de 1%, ** significatif au seuil de 5%, * significatif au seuil de 10%.

Les écarts-types ont été corrigés pour tenir compte du fait que plusieurs salariés peuvent travailler dans la même entreprise.

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui estiment que leur emploi se prête au télétravail.

Guide de lecture : un signe positif, lorsqu'il est significatif (*, **, ***) témoigne d'un lien positif entre la caractéristique de l'emploi, de l'entreprise ou du salarié étudié et la probabilité que l'entreprise offre au salarié la possibilité de télétravailler. Par exemple, plus le salarié utilise des TICs dans le cadre de son emploi, plus il a de chances d'avoir la permission de télétravailler.

A l'inverse un signe négatif, lorsqu'il est significatif, témoigne d'un lien négatif. Par exemple, les salariés qui pensent que leur entreprise surveille l'absentéisme de ses salariés ont moins de chances d'avoir la permission de télétravailler que ceux qui pensent que leur entreprise ne surveille pas l'absentéisme de ses salariés.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Annexe 3 : Choix d'utiliser le télétravail - Probabilité que le salarié choisisse de télétravailler (Modèle Probit)

Variable	Coefficient
Constante	0.22
Homme	-0.05
Age	
Moins de 30 ans	Ref.
30-49 ans	0.22**
50 ans ou plus	0.28**
Situation matrimoniale	
Pas en couple	Ref.
En couple et le conjoint travaille à temps plein	0.01
En couple et le conjoint travaille à temps partiel	-0.13
En couple et le conjoint ne travaille pas	0.03
Au moins deux enfants	0.19**
Problème de santé	-0.00
Frontalier	-0.15*
Temps de trajet domicile-travail	
Moins de 30 minutes	Ref.
Entre 30 et 60 minutes	-0.03
Plus de 60 minutes	0.08
Gère les imprévus domestiques	-0.07
Entreprise située à Luxembourg-ville	-0.08
Ancienneté dans l'entreprise	
Moins de 24 mois	Ref.
Entre 24 et 59 mois	0.28***
Entre 60 et 119 mois	0.29***
Entre 120 et 179 mois	0.31**
Au moins 180 mois	0.48***
Nombre d'outil numérique	0.02
Catégorie socioprofessionnelle	
Cadre supérieur ou profession intellectuelle et scientifique	Ref.
Profession intermédiaire	-0.08
Employé administratif	-0.39***
Autre	-0.30*
Fonction de supervision	0.01
Ne travaille pas en équipe	0.10
Travaille dans une équipe où au plus 1 outil de communication virtuel est utilisé	-0.16
Travaille dans une équipe où 2 ou 3 outils de communication virtuels sont utilisés	-0.06
Travaille dans une équipe où au moins 4 outils de communication virtuels sont utilisés	Ref.
Temps plein	-0.32***
CDI	0.04
Horaires flexibles	0.19**
Jamais heures supplémentaires	Ref.
Parfois heures supplémentaires	0.19**
Souvent heures supplémentaires	0.46***
Au moins 50% du temps de travail consacré à soulever ou à déplacer des charges lourdes	-0.30**
Au moins 50% du temps de travail consacré à effectuer des activités physiques rapides et continues	0.05
Au moins 50% du temps de travail consacré à réaliser des tâches qui demandent une grande concentration	-0.07
Au moins 80% du temps de travail consacré à être en contact avec des clients ou usagers	0.13
Entre 50% et 79% du temps de travail consacré à être en contact avec des clients ou usagers	0.13
Moins de 50% du temps de travail consacré à être en contact avec des clients ou usagers	Ref.

Variable	Coefficient
Cadence de travail dictée par l'informatique	-0.03
Cadence de travail dictée par les dossiers à traiter	0.01
Cadence de travail dictée par la hiérarchie	-0.03
Cadence de travail dictée par le travail des collègues	-0.04
Forte autonomie dans le choix des tâches	0.21***
Est confronté à des demandes non prévues à traiter rapidement	0.06
Secteur d'activité	
Industrie	0.33**
Construction	0.57***
Commerce et Horeca	0.58***
Transport	0.38**
Information et communication	0.40***
Finance	Ref.
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	0.21*
Activités administratives	0.30
Autres secteurs	0.24
Taille de l'entreprise	
1-14 salariés	Ref.
15-49 salariés	-0.34***
50-99 salariés	-0.33***
100-249 salariés	-0.38***
250 salariés et plus	-0.70***
Nombre d'avantages en nature	0.01
Entreprise propose un niveau de salaire plus élevé que celui du secteur	-0.09
Pense que l'entreprise surveille l'absentéisme des salariés	-0.03
Rémunération en partie variable	0.16**
N = 2 542	
Pseudo R2 = 0.13	

*** significatif au seuil de 1%, ** significatif au seuil de 5%, * significatif au seuil de 10%.

Les écarts-types ont été corrigés pour tenir compte du fait que plusieurs salariés peuvent travailler dans la même entreprise.

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui estiment avoir l'opportunité de télétravailler.

Guide de lecture : un signe positif, lorsqu'il est significatif (*, **, ***) témoigne d'un lien positif entre la caractéristique de l'emploi, de l'entreprise ou du salarié étudié et la probabilité que le salarié télétravaille. Par exemple, les salariés âgés de 30 à 49 ans et les salariés âgés d'au moins 50 ans sont plus susceptibles de télétravailler que leurs homologues plus jeunes.

A l'inverse un signe négatif, lorsqu'il est significatif, témoigne d'un lien négatif. Par exemple, les salariés qui travaillent à temps plein sont moins susceptibles de télétravailler que ceux travaillant à temps partiel.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

Annexe 4 : Typologie des télétravailleurs

	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Ensemble des télétravailleurs
Part parmi les télétravailleurs	90%	7%	3%	100%
Cadres supérieurs ou professions intellectuelles et scientifiques	61%	0%	15%	56%
Professions intermédiaires	28%	0%	33%	26%
Employés de type administratif	11%	0%	19%	10%
Vendeurs de magasin et de marché	0%	21%	0%	1%
Personnel des services	0%	18%	0%	1%
Ouvriers de type artisanal ou artisans	0%	52%	0%	4%
Conducteurs d'installation et de machines et ouvriers de l'assemblage	0%	0%	33%	1%
Ouvriers et employés non qualifiés	0%	9%	0%	1%
Temps plein	89%	91%	82%	89%
Travaille toujours en journée	98%	87%	92%	98%
Horaire de travail flexible	77%	31%	66%	73%
Jamais d'heures supplémentaires	13%	22%	18%	13%
Parfois des heures supplémentaires	37%	51%	52%	38%
Toujours des heures supplémentaires	50%	27%	30%	48%
Salaire fixe	37%	55%	35%	38%
Tâches qui nécessitent une grande concentration	73%	37%	71%	70%
Tâche qui nécessitent un niveau de concentration intermédiaire	25%	54%	29%	28%
Tâches qui nécessitent une faible concentration	2%	9%	0%	2%
Très souvent en contact avec les clients ou usagers	43%	47%	44%	43%
En contact avec les clients ou usagers	41%	29%	28%	40%
Pas ou peu de contacts avec les clients ou usagers	16%	24%	28%	17%
Travail en équipe	96%	95%	99%	96%
Grande influence sur le choix des tâches	54%	33%	12%	52%
Influence modérée sur le choix des tâches	40%	52%	29%	40%
Faible influence sur le choix des tâches	6%	15%	59%	8%
Grande influence sur le planning des tâches	71%	36%	13%	67%
Influence modérée sur le planning des tâches	27%	56%	24%	29%
Faible influence sur le planning des tâches	2%	8%	63%	4%
Grande influence sur les méthodes de travail	77%	53%	24%	74%
Influence modérée sur les méthodes de travail	23%	43%	0%	24%
Faible influence sur les méthodes de travail	0%	4%	76%	2%
Rythme de travail imposé par des demandes non prévues à traiter rapidement	90%	71%	76%	88%
Rythme de travail imposé par la cadence d'une machine	3%	12%	15%	4%
Rythme de travail imposé par un système informatique	38%	22%	43%	37%
Rythme de travail imposé par les échéances liées aux projets	92%	49%	60%	88%
Rythme de travail imposé par un volume de travail déterminé par la hiérarchie	31%	33%	49%	31%
Rythme de travail imposé par la dépendance vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues	52%	39%	61%	51%
Assure le contrôle de son travail	93%	82%	76%	92%
Nombre de TICs utilisés dans le cadre de l'emploi				
0	1%	58%	27%	5%
1-3	18%	22%	16%	18%
4-5	25%	9%	19%	24%
6-7	29%	7%	20%	28%
8-12	27%	4%	18%	25%

Champ : Salariés non intérimaires du secteur privé (résidents et frontaliers) ayant au moins six mois d'ancienneté dans leur entreprise et qui télétravaillent.

Source : Enquête Conditions de travail et qualité de vie au travail, Ministère de la Sécurité Sociale, LISER, 2013.

