

Les lieux de travail d'hier, d'aujourd'hui et de demain, vus par les salariés

Sondage Harris Interactive pour Gecina

Enquête réalisée en ligne du 5 au 11 mai 2011. Echantillon représentatif de 960 salariés issus d'un échantillon national représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, à partir de l'access panel Harris Interactive. Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, statut d'activité et lieu d'habitation de l'interviewé(e).

Paris, le 4 juillet 2011 - A la demande de Gecina, Harris Interactive a réalisé **une enquête auprès d'un échantillon représentatif de près de 1 000 salariés**, afin de connaître leurs perceptions des bureaux d'aujourd'hui et leurs attentes pour les bureaux de demain.

Cette enquête avait pour vocation de **comprendre la manière dont les salariés appréhendent leur lieu de travail, de connaître** les critères comptant le plus pour eux dans cet espace, et de mettre à jour leurs attentes en termes d'évolution des bureaux.

Quels sont **les principaux enseignements** de cette étude ?

- **Dans l'ensemble, les salariés se montrent plutôt satisfaits de leur espace de travail** (68%), et considèrent, dans le détail, que de nombreux aspects des lieux de travail ont évolué plutôt positivement au cours des dernières années, qu'il s'agisse de leur confort (72%), de leur aspect esthétique (70%) ou de leur caractère agréable pour travailler (65%). Cependant, ils se montrent assez partagés lorsqu'il s'agit de juger si, au global, les bureaux ont évolué récemment plutôt en bien (35%), plutôt en mal (33%) ou n'ont pas évolué (30%).
- **Les salariés se montrent plus critiques à l'égard de leur propre environnement de travail qu'à l'égard des espaces de travail en général.** Notons par ailleurs que, tout au long de l'étude, les salariés travaillant dans des bureaux ouverts de type « open space » se montrent plus critiques que la moyenne.

- **Une attente concernant des dimensions d'écologie et de durabilité émerge parmi les salariés** : seuls 33% des salariés pensent que les espaces de travail construits aujourd'hui vont durer plus longtemps que ceux construits il y a une vingtaine d'années, 29% qu'ils respectent suffisamment les principes du développement durable, tandis que 96% jugent souhaitables des lieux de travail écologiques intégrant de plus en plus des matériaux durables et 94% des lieux de travail présentant un bilan énergétique neutre. **Néanmoins, si cette préoccupation environnementale est largement partagée, elle n'est que faiblement prioritaire (18%).**
- Même si les salariés ne considèrent pas spontanément aujourd'hui la superficie de leur espace de travail comme un des critères les plus prioritaires (30% de citations), **53% anticipent sa réduction au cours des années à venir**, ce qui explique sans doute en partie les taux très élevés de pratique concrète ou d'adhésion théorique concernant des initiatives de partage de l'espace, que ce soit une cuisine (97%), un espace détente (96%), un espace vert (95%), ou des salles avec des outils technologiques avancés (94%) et, dans une moindre mesure, un bureau (67%).

Dans le détail :

Des salariés plutôt satisfaits de leur lieu de travail, bien que divisés sur l'évolution des espaces de travail au cours de la période récente

Deux-tiers des salariés (68%) se déclarent satisfaits de l'espace dans lequel ils travaillent contre 32% d'insatisfaits. Toutefois, cette satisfaction est peu intense (seulement 9% de très satisfaits et 59% de plutôt satisfaits) et n'atteint **pas le même niveau parmi toutes les catégories de salariés**. Ainsi, **74% des cadres expriment leur satisfaction** contre 68% des professions intermédiaires, 67% des employés et seulement **56% des ouvriers**. De même, 81% des personnes travaillant dans un bureau individuel font part de leur contentement, alors que ce n'est le cas que de 68% de celles qui partagent un bureau et 50% de celles qui travaillent en open space.

Autre signe de cette disparité, **les salariés français montrent une forte hétérogénéité de jugement quant à l'évolution récente de leur propre lieu de travail, et encore plus des lieux de travail en général**. Ainsi, 33% estiment que leur lieu de travail a plutôt évolué en bien au cours des dernières années, 26% considèrent qu'il a plutôt évolué en mal et enfin, 40% jugent qu'il n'a pas évolué. Quant aux lieux de travail en général, les salariés se divisent presque en trois tiers : 35% font le constat d'une amélioration, 33% d'une détérioration et 30% d'une non-évolution. Une des pistes d'explication réside sans doute dans la diversité des situations qui influent sur le jugement porté : en effet, les salariés qui travaillent dans un open space ainsi que ceux exerçant leur emploi dans une grande entreprise (plus de 2 000 salariés) sont davantage critiques que la moyenne des salariés, à la fois à l'encontre de leur propre lieu de travail (respectivement 46% et 36% se plaignant d'une dégradation contre 26% en moyenne) et plus encore à l'encontre des lieux de travail en général (respectivement 55% et 44% contre 33% en moyenne).

Bien que seul un tiers des salariés ait le sentiment d'une évolution positive au cours de la période la plus récente, ils s'accordent majoritairement pour juger **les bureaux construits aujourd'hui plus confortables** que ceux bâtis il y a une vingtaine d'années (72%, dont 14% tout à fait et même 78% parmi les salariés résidant dans l'Ouest). Ils les jugent également **plus beaux** (70%, dont 14% tout à fait). Près des deux-tiers considèrent en outre qu'ils sont **plus agréables pour travailler** (65%, dont 13% tout à fait) et une majorité qu'ils sont **mieux conçus pour les salariés** (58%, dont 12% tout à fait) et sont **de meilleure qualité** (54%, dont 9% tout à fait). Les 25-34 ans sont plus nombreux que la moyenne à donner l'ascendant aux bureaux construits aujourd'hui alors que les salariés de 50 ans et plus sont moins susceptibles de le faire. Seul bémol : **65% des salariés ne pensent**

pas que les bureaux construits aujourd'hui vont durer plus longtemps que ceux édifés il y a vingt ans contre 33% qui le pensent. La proportion de sceptiques monte même jusqu'à 75% chez les hommes, 74% chez les salariés de 50 ans et plus et 72% parmi les salariés des plus grandes entreprises.

Etats des lieux des espaces de travail d'aujourd'hui : les salariés jugent assez sévèrement leur propre lieu de travail, plus encore que les lieux de travail en général

Les salariés sont majoritairement d'accord sur deux points : les bureaux d'aujourd'hui **intègrent rapidement les avancées technologiques** (tels que par exemple les réseaux sans fil, la visiophonie...) et ils ont évolué pour **prendre en compte les transformations des modes de travail**. Ils sont en effet respectivement 73% et 71% à le penser lorsqu'on les interroge sur les espaces de travail en général. Ils sont en revanche moins nombreux à défendre ces idées lorsqu'il s'agit de leur propre lieu de travail : respectivement 50% et 46%.

L'influence positive des espaces de travail actuels sur la **productivité, le bien-être ou la créativité des salariés** est davantage source de débats. En effet, 51% des salariés estiment que les espaces de travail d'aujourd'hui favorisent la productivité des salariés, contre 47% qui ne sont pas d'accord avec cette assertion. Interrogés sur leur propre lieu de travail, les salariés doutent encore plus d'un effet bénéfique : 44% d'accord contre 54% pas d'accord. La différence est moins marquée entre espaces de travail en général et espace de travail en particulier concernant le bien-être et la créativité : ainsi 39% des salariés pensent que les espaces de travail d'aujourd'hui favorisent le bien-être des salariés, et 40% que leur propre lieu de travail favorise leur bien-être ; 32% voient également un impact positif sur la créativité des lieux de travail en général et 31% ressentent également cela pour leur propre lieu de travail. Les salariés se retrouvent également pour contester **la prise en compte des principes du développement durable dans les lieux de travail** : ainsi, seuls 29% sont d'accord pour dire que les bureaux en général et 25% leur bureau en particulier respectent suffisamment ces principes. Enfin, 40% estiment que les bureaux prennent en compte **les contraintes imposées par les évolutions démographiques** (cet item n'ayant pas été posé concernant le lieu de travail du salarié).

Dans le détail, on constate que les salariés résidant dans l'Ouest de la France ainsi que les personnels des entreprises de moins de 50 salariés et les individus satisfaits de leur propre lieu de travail sont plus susceptibles d'approuver différentes affirmations, que ce soit pour leur propre situation ou en général.

Les salariés attendent avant tout pour demain des bureaux écologiques, modulables et technologiques

Interrogés sur leurs souhaits pour les bureaux de demain, **les salariés se projettent surtout dans des bureaux plus écologiques, plus modulables et plus technologiques**. En effet, 96% estiment souhaitable (et même 57% tout à fait souhaitable) que les espaces de travail de demain intègrent plus de matériaux durables et non polluants. Cette attente est à mettre en regard avec la faible proportion de salariés estimant que les bureaux construits aujourd'hui vont durer plus longtemps que ceux d'hier. 94% jugent également souhaitable que les futurs lieux de travail présentent un bilan énergétique neutre, produisant autant d'énergie qu'ils en consomment (dont 54% tout à fait souhaitable).

L'attente d'une **plus grande modularité**, bien qu'exprimée avec moins d'intensité, est également partagée par une large majorité de salariés. 88% déclarent souhaitable l'évolution des bureaux vers une plus grande modularité avec des systèmes tels que des portes coulissantes et escamotables pour changer de disposition dans le temps (dont 28% tout à fait souhaitable). Et 86% désirent des bureaux intégrant de plus en plus les innovations technologiques, tels que la téléconférence, la biométrie, les écrans encastrés... (33% tout à fait souhaitable). Cette proportion monte même jusqu'à 90% parmi les cadres et 96% parmi les 18-24 ans.

D'autres évolutions possibles suscitent moins l'enthousiasme des salariés. Ainsi, le modèle qui se développe de « **desk sharing** », dans lequel les salariés n'ont plus de bureau attribué mais peuvent s'installer à des endroits variables, ne séduit pas vraiment les salariés français. Ils ne sont que 41% à juger souhaitable, et 8% tout à fait souhaitable, des lieux de travail sans emplacement fixe pour chaque salarié mais des espaces partagés où l'on peut s'installer au gré de ses journées pour travailler seul ou en groupe. Ce modèle tente un peu plus les 35-49 ans (45%) et les salariés des entreprises de 50 à 199 salariés (49%) mais suscite plutôt le rejet des cadres (seulement 30% de souhaitable) et des salariés des plus grandes entreprises (35%).

Alors que la plus grande tour française de bureaux a été récemment inaugurée dans le quartier de la Défense, 39% jugent souhaitable **la construction de lieux de travail de plus en plus en hauteur**, c'est-à-dire sous la forme de grands immeubles (dont 8% tout à fait souhaitable) quand 60% n'y voient pas une évolution souhaitable. On observe ici une forte différence de jugement entre les salariés de région parisienne (48%) et ceux de province (36%).

Enfin, seuls 31% considèrent souhaitable le fait d'avoir **des lieux de travail de plus en plus ouverts, sans délimitation nette entre espace de travail individuel et espaces de travail collaboratif** (dont 7% tout à fait

souhaitable). Cette perspective plaît moins aux membres des catégories supérieures qu'à ceux des catégories populaires (26% contre 34%).

L'espace et son partage : un enjeu pour les bureaux de demain

Les critères qui comptent le plus pour les salariés français en ce qui concerne l'aménagement de leur lieu de travail sont la praticité (60% au global et 27% en première position) et le calme (54% et 25%). Viennent ensuite la luminosité (45% et 12%) et le confort (40% et 11%). **L'espace arrive en 5^{ème} position, cité par près d'un tiers des salariés** (30% et 7%), devant la convivialité (27% et 7%), la flexibilité (18% et 4%), le respect de l'environnement (18% et 4%) et l'esthétique (1% et 4%). On le voit, bien que les salariés jugent souhaitable des bureaux de plus en plus écologiques, ils ne citent qu'en fin de classement l'environnement. Deux hypothèses peuvent être avancées pour expliquer cette observation : tout d'abord, le fait que cette préoccupation écologique ne peut sans doute émerger qu'une fois que les points précédents sont satisfaits, ensuite que les salariés ne se sentent pas nécessairement responsables de ce point et ne le font donc pas ressortir comme un critère pour eux.

Si l'espace n'est pas aujourd'hui la priorité des priorités des salariés concernant leur lieu de travail, il risque cependant de devenir de plus en plus une problématique : en effet, **53% des salariés anticipent une réduction de la superficie consacrée à chaque salarié sur son lieu de travail**. 34% prévoient plutôt que cet espace va rester stable et seulement 9% pensent qu'il va croître. Dans le détail, ceux qui pronostiquent le plus une diminution de l'espace de travail sont les cadres (63%), les Franciliens (62%) et les personnes qui travaillent dans un bureau individuel (60%).

Dans ce contexte, **les salariés se déclarent aujourd'hui plutôt prêts à partager différents types d'espace avec leurs collègues**. 58% affirment déjà partager un coin cuisine / une cafétéria et 39% sont prêts à le faire. Seuls 2% s'y opposent. 42% partagent également un espace détente et 54% sont prêts à le faire, 3% refusant de le faire. Les salariés se montrent également favorables à la mise en place d'espaces verts accessibles à tous les salariés : un sur cinq (22%) déclare déjà avoir un tel espace commun et 73% peuvent l'envisager, dont 58% certainement. Même attrait pour le partage de salles avec des outils technologiques avancés : 26% partagent déjà ce type d'espace et 68% sont prêts à le faire, dont 47% certainement.

Enfin, dans l'hypothèse de bureaux de plus en plus ouverts, **les salariés préfèrent, pour délimiter l'espace, l'utilisation de séparations végétales (49%) ou de cloisons modulables (40%)** plutôt que de séparations fixes et opaques (19%), de séparations visuelles par blocs de couleurs (10%), de séparations lumineuses (10%) ou de cloisons transparentes (8%).

L'appréciation de différentes images d'espaces de travail

Invités à noter différentes images sur 10, les salariés se montrent plutôt attirés par les bureaux technologiques (avec une note moyenne de 5,8) tandis qu'en cohérence avec les résultats de l'ensemble de l'étude, ils se montrent peu séduits par les open space, que ceux-ci soient ouverts (note moyenne de 3,7) ou sous forme de bureaux partiellement cloisonnés (note moyenne de 3,3).

Retrouvez tous les résultats détaillés [en cliquant ici](#).

*_**

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut -Harris Interactive-, la taille de l'échantillon.

A propos de Harris Interactive

Harris Interactive est un institut de référence sur le marché des études (6^{ème} rang mondial des sociétés d'étude ad hoc). La structure française, fondée en 1995 par Nathalie PERRIO-COMBEAUX et Patrick VAN BLOEME sous le nom de Novatris, a rejoint le groupe en mars 2004.

Harris Interactive propose des méthodes d'études innovantes ainsi que des analyses et un conseil stratégique qui aident les clients à prendre des décisions réfléchies et efficaces. Le groupe doit sa réputation aux sondages d'opinion « Harris Poll » et à son rôle précurseur dans les méthodes d'études en ligne. La société a mis en place ce qui, selon elle, constitue le panel le plus important au monde : le Harris Poll Online. Harris Interactive est au service de sa clientèle dans le monde entier grâce à ses bureaux en Amérique du Nord, en Europe et en Asie. Pour plus de renseignements sur Harris Interactive, veuillez consulter www.harrisinteractive.fr

Contact Harris Interactive en France:

Laurence Lavernhe - 5-7 rue du Sahel – 75012 Paris - Tel: 01 44 87 60 94 – 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr
Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Opinion Corporate – 01 44 87 60 30 – jdlevy@harrisinteractive.fr