

L'Observatoire actineo

Tris croisés : open space et âge

Par Alain d'IRIBARNE, président du Comité scientifique d'ACTINEO

Dans un article publié dans 20 minutes du 30/05/2019, Jean Bouclier, en s'appuyant sur les résultats d'une étude « menée auprès de milliers de travailleurs à travers le monde » constate que « parmi eux, les plus jeunes aiment travailler en open-space, quand les plus âgés privilégient les bureaux individuels ». A la recherche de facteurs explicatifs de cette différence, il évoque de façon classique ce qu'il appelle des différences « culturelles » entre les générations et en particulier entre la génération dite « Y » et celles qui l'ont précédées. Ainsi, les différences de préférences entre elles en matière de type de bureau seraient dues à des différences dans leurs rapports au bruit, les plus âgés ayant besoin d'un lieu calme – donc un bureau individuel fermé – pour pouvoir bien travailler, alors que les plus jeunes préféreraient pour le même objectif, des bureaux ouverts et animés.

Au regard de cette proposition, que peut-on dire à partir des résultats de l'enquête 2019 de l'Observatoire ACTINEO qui porte sur un échantillon représentatif d'actifs français ayant déclaré travailler plus ou moins en totalité dans un bureau à la date de l'enquête ?

A des degrés divers une préférence générale pour un poste de travail dans un bureau individuel fermé

Quand on les interroge sur : « si vous avez le choix, où préféreriez-vous travailler ? » et si on se réfère au total des réponses en 1er et 2nd choix, on voit apparaître en moyenne avec 59% des répondants une nette préférence pour « un poste de travail dédié dans un bureau individuel fermé ». Par comparaison, « un poste de travail dédié dans un espace collectif ouvert avec des bulles de confidentialité et des salles de réunions de proximité en libre accès » n'est privilégié que par 31% d'entre eux. Entre les deux, avec 38% de répondants, se trouvent « un poste de travail dédié dans un bureau collectif de petite taille ». Si on se réfère aux seuls premiers choix, avec respectivement 45%, 13% et 19%, ces ordres demeurent mais avec des écarts accentués.

L'influence de l'âge

Si on regarde maintenant où se trouvent des écarts significatifs par rapport à ces moyennes en fonction des caractéristiques socioprofessionnelles des répondants, on constate qu'effectivement les plus âgés – les 55 à 65 ans -, ont à raison de 68% une préférence pour ces bureaux fermés tandis que les plus jeunes – ceux de 26 à 35 ans – déclarent à raison de 38% une préférence pour les espaces collectifs ouverts. Par contre, aucune différence significative apparaît pour les bureaux collectifs précités.

L'influence du type de bureau occupé

Mais, si on recherche l'influence d'autres variables, on constate qu'il en existe une autre nettement plus discriminante, à savoir le type de bureau occupé par les répondants. En effet, ceux qui

travaillent dans un bureau individuel fermé privilégient à 75% ce type de bureau. De-même, les espaces collectifs ouverts précités sont privilégié à 41% par les utilisateurs réguliers des tiers-lieux et à un moindre degré – à 38% - par ceux qui travaillent dans des bureaux collectifs ouverts. Cette force de l'influence de la nature du bureau occupé est confortée par le fait que contrairement à l'âge, cette variable est également active pour les bureaux collectifs précités puisque ces derniers sont privilégiés à raison de 47% par ceux qui « travaillent dans un bureau fermé d'au moins 2 personnes ».

Un tel constat permet de supposer que l'expérience acquise à travers son vécu dans un bureau influence fortement les attentes formulées en la matière, suivant une logique bien connue qui veut qu'on exprime une préférence pour ce que l'on connaît au détriment de l'inconnu le plus souvent perçu comme une menace. On retrouve ce constat quand, par exemple, on prend en considération non plus le type de bureau mais le type de poste de travail. Ainsi, si 40% des répondants déclarent en moyenne préférer en 1er et 2nd choix des postes de travail non dédiés (14% en premier choix), c'est le cas pour 57% de ceux qui « ne disposent pas d'un poste de travail attribué ». Mais c'est aussi le cas de 56% des « utilisateurs de tiers-lieux ; de 49% de « travailleurs nomades réguliers » ; de 48% de ceux qui « travaillent dans un espace collectif ouvert de moins de 10 personnes » de même que ceux qui pratiquent le télétravail. Dès lors, on voit bien que ce n'est plus ni le bureau qui est en cause ni le poste de travail, mais plus largement les « espaces de travail », renvoyant à la nécessité de prendre la multiplicité des lieux de travail comme référence pour l'aménagement des bureaux.

La nécessité d'enrichir les variables explicatives

Cette nécessité d'enrichir les variables explicatives pour comprendre les attentes en matière de lieux de travail au-delà des bureaux et des postes de travail apparaît encore plus nettement quand on demande aux actifs travaillant en France dans des bureaux ce qu'il leur faudrait en priorité pour augmenter leur Bien-être et leur efficacité au travail. Si 25% des répondants déclarent vouloir « des lieux de travail selon leurs besoins », à nouveau par rapport à cette moyenne, l'attente est la plus forte parmi les « millénials » (19-29 ans) avec 35% d'entre eux. De-même, avec 33%, elle est nettement forte parmi les « travailleurs nomades réguliers ». Mais, avec 39%, on voit que cette attente est encore plus forte parmi ceux dont le « temps de trajet moyen domicile travail (aller simple) est supérieur à 1h, tandis qu'avec 31% elle reste importante pour les répondants qui travaillent en Ile-de-France, de-même qu'avec 30% pour ceux qui travaillent dans des entreprises de plus de 250 salariés.

Un besoin d'élaborer des typologies d'utilisateurs : l'exemple des « millennials »

Ainsi, à mesure qu'on avance dans l'analyse en vue de comprendre les attentes des actifs travaillant dans les bureaux, on voit peu à peu se dessiner le besoin d'élaborer des typologies d'utilisateurs qui combinent de nombreux attributs avec comme finalité de mettre en évidence leurs identités singulières.

Un tel exercice peut être mené sur ces fameux millennials dont on parle tant à partir des résultats de l'enquête d'ACTINEO de 2019. Sur ces jeunes qui rentrent sur le marché du travail à la recherche d'une insertion plus ou moins forte et qui sont donnés partout en exemple de la modernité par opposition aux « vieux » qui feraient de la résistance aux changements. Ces jeunes, en effet, travaillent plus que la moyenne dans des espaces collectifs (42% contre 34%) et sont plus des nomades réguliers (47% contre 30%). Tout à fait logiquement, ils sont plus utilisateurs des tiers-lieux (61% contre 39%) et pratiquent plus le télétravail (39% contre 29%). De-même, ils travaillent plus partout et tout le temps, comme le montre le fait qu'ils sont beaucoup plus que la moyenne à se connecter « pour des raisons professionnelles partout et tous les jours de la semaine sauf le week-end » (35% contre 22%) ;

Une plus grande exigence de ces jeunes vis-à-vis du travail

Mais il faut noter que ces jeunes, dont les entreprises recherchent la plasticité, sont aussi – situations volontaires ou subie- en situation professionnelle beaucoup plus précaire que la moyenne puisque 16% d'entre eux sont en CDD contre 6% en moyenne ce qui constitue un écart considérable. Un autre point important à noter en ce qui les concerne est qu'en accompagnement de l'élargissement de leurs espaces de travail et de leurs plus grands usages des réseaux informatique ils sont nettement plus exigeant que la moyenne en matière d'outil et surtout de pratique de travail. Ainsi, à raison de 11% contre 6%, ils sont moins satisfaits qu'elle de leur régime de connexion. Mais aussi, à raison de 33% contre 23%, ils sont moins satisfaits qu'elle de la possibilité de « s'organiser pour leur travail comme, où et quand ils veulent ».

Cette plus grande insatisfaction en matière de liberté d'organiser son travail se trouve complétée par leur souhait exprimé plus que la moyenne (35% contre 25%) de pouvoir « en priorité choisir plus librement leur lieu de travail ». Cette revendication demande d'autant plus d'attention de la part du management que ces jeunes, en cas d'insatisfactions, se déclarent à 43% « ressentir le besoin de s'arrêter alors qu'ils ne sont pas malades », contre 32% en moyenne.

Dès lors, on comprend pourquoi les entreprises qui cherchent à attirer ces jeunes pour disposer d'une plus grande efficacité productive en leur offrant des espaces de travail qui cassent ces codes traditionnels qu'offre un espace de travail principalement circonscrit à un poste de travail dédié dans bureau fermé, ont intérêt à être extrêmement attentives à la qualité de ce qui leur est réellement offert sous peine de rencontrer de fortes désillusions. Elles y ont d'autant plus intérêt que les niveaux d'insatisfactions et d'attentes particulièrement élevés exprimés par ces jeunes en terme de libertés de choix dans l'organisation de leur travail, viennent télescoper la grande tradition managériale française qui consiste à être plus à l'aise avec des organisations stables où chacun a une place bien déterminée qu'avec ces lieux de travail multiples dont leurs collaborateurs revendiquent la liberté d'usage.