

Note de synthèse

**Cette synthèse a été rédigée dans
le respect des procédures
Qualité de TNS Sofres.**

Elle a été validée par :
Laurence BEDEAU
Directrice de clientèle
Stratégies d'Opinion / Société



ACTINEO,
l'observatoire de
la qualité de vie
au bureau

ACTINEO

Auteurs TNS SOFRES

Laurence BEDEAU
Jérémie PIQUANDET
Simon LOUSSOUARN

Date : 9 mai 2011
18RD08 | © TNS

ACTINEO, l'Observatoire de la qualité de vie au bureau a pour objectif d'inciter les dirigeants à se servir de l'espace de travail comme levier de performance mais aussi comme source de bien être pour leurs collaborateurs. ACTINEO met ainsi à disposition de ses entreprises adhérentes un baromètre permettant de mesurer et comprendre le lien entre aménagement de l'espace de travail et satisfaction, bien-être au travail et engagement.

L'institut TNS Sofres a réalisé cette année la nouvelle vague du baromètre de l'Observatoire de la qualité de vie au bureau sur l'ensemble du territoire national auprès des actifs occupés travaillant dans un bureau, afin d'offrir des clés rationnelles pour appréhender l'aménagement et le mobilier de bureau comme un outil de management.

Un échantillon de 547 actifs travaillant dans un bureau issu d'un échantillon national de 4000 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus (quotas de sexe, âge et catégorie socioprofessionnelle de l'interviewé) a donc été réalisé, après stratification géographique (régions et catégories d'agglomération). Les interviews en face à face au domicile des personnes interrogées par le réseau des enquêteurs TNS Sofres ont été réalisées entre le 1er et le 5 avril 2011, puis entre le 15 et le 19 avril 2011.

Une enquête comparable avait été menée en novembre 2004 par l'institut TNS Sofres pour ACTINEO. Cette étude a été réalisée par téléphone auprès d'un échantillon de 800 salariés travaillant en bureau, de même issus d'un échantillon national représentatif de 4000 personnes. Pour information, certains résultats de notre Observatoire 2011 ont donc été comparés avec ceux de cette enquête réalisée il y a 7 ans.

Les salariés travaillant dans un bureau de notre échantillon sont composés à part égale d'hommes et de femmes (51% et 49%). La majorité relative se situe entre 35 et 49 ans (42%), 6% ayant moins de 25 ans, 26% entre 25 et 34 ans et 26% plus de 50 ans. Sur le plan professionnel, 38% sont cadres pour 59% d'employés, techniciens ou agents de maîtrise, les 3% restant étant ouvriers. Élément plus significatif de l'observatoire, 40% de notre échantillon disposent d'un bureau individuel, 41% d'un bureau collectif (2 à 4 personnes), 14% d'un bureau paysager ou un espace ouvert (plus de 4 personnes) et 5% ne disposent pas d'un bureau dédié.

L'espace de travail, un élément capital du bien-être au travail

Intérêt, qualité de vie et rémunération

Les éléments les plus importants dans le travail pour les salariés exerçant leur activité dans un bureau sont en premier lieu *l'intérêt de son travail* (53% de citations), suivi de *la qualité de vie au travail* (38%) et de *la rémunération* (37%). Quels que soient les critères sociodémographiques, ces trois critères sont les plus importants au travail. Les cadres supérieurs se déclarent néanmoins bien plus sensibles à l'intérêt de leur métier (63% pour 53% en moyenne), alors que les femmes accordent plus d'importance à la qualité de vie (45% pour 38% en moyenne) et à la localisation géographique (32% pour 25% en moyenne).

De manière plus secondaire viennent ensuite pour l'ensemble des salariés de bureau la *localisation géographique de son travail* (25%), *les responsabilités* (23%) et *les perspectives d'avenir* (16%); les *formations proposées* étant quant à elles considérées comme un élément moins déterminant (3% de citations).

L'humain, première pierre de la qualité de vie au bureau

La qualité de vie au bureau, deuxième élément le plus important pour les salariés, repose principalement sur *les relations humaines* (84% de citations) d'une part, et sur *l'espace dont on dispose pour travailler* (48%) d'autre part. Les autres éléments qui contribuent le plus à la qualité de vie au travail sont *l'absence de bruit* (28%) et *la qualité de l'aménagement de son bureau* (27%).

Plus modérément, les salariés de bureau citent ensuite *la qualité de l'éclairage* (14%), *l'état du mobilier de son bureau* (13%), *la climatisation* (11%), *l'existence de salles de réunions dans ses locaux* (9%), *d'espaces de repos* (8%) et *d'une cafétéria* (6%).

Par rapport à l'étude réalisée en 2004, la hiérarchie des critères constitutifs de la qualité de vie au bureau est globalement conservée, en dehors d'une moindre importance accordée à l'existence d'une cafétéria dans les locaux cette année.

En critères distinctifs, les salariés d'entreprises de moins de 10 salariés se déclarent moins préoccupés pour leur qualité de vie au travail, par les relations qu'ils ont avec leurs collègues (69% pour 84% en moyenne) et bien plus par *l'espace dont ils disposent pour travailler* (63% pour 48% en moyenne). Les possesseurs de bureaux individuels mettent également *l'espace dont on dispose pour travailler* plus en avant que les autres dans leur qualité de vie au travail (55% pour 48% en moyenne).

L'espace de travail, un élément déterminant dans le quotidien des salariés.

Au final, pour les salariés de bureau, l'espace de travail a donc un impact important sur *leur bien-être* (86%, dont 32% *très important*) *leur efficacité* (80%, dont 31% *très important*) et *leur motivation* (72%, dont 26% *très important*). Néanmoins, par rapport à 2004, l'impact sur l'efficacité et la motivation est plus modéré (le bien-

être n'avait pas été intégré au questionnaire) puisqu'ils étaient 92% à estimer que leur espace de travail avait un impact important sur leur efficacité (pour 80% cette année) et 89% sur leur motivation (pour 72% aujourd'hui).

Toujours est-il que l'espace de travail est d'autant plus impactant qu'on est peu rémunéré ou que l'on assure des fonctions de moindre responsabilité. Que ce soit pour son *bien-être*, son *efficacité* ou sa *motivation*, si l'ensemble des salariés de bureau estime l'impact de son espace de travail important, les plus petits salaires et les employés, techniciens, et agents de maîtrise en sont d'autant plus convaincus, avec des scores bien plus élevés sur la modalité *très importante*.

Mais une importance qui semble non suffisamment prise en compte pour un tiers des salariés

Malgré le caractère décisif de l'espace de travail pour les salariés, 34% d'entre eux estiment que leur *entreprise n'y accorde pas assez d'importance* pour 63% *juste ce qu'il faut* et 2% *trop d'importance*. La proportion de salariés jugeant la prise en compte de l'aménagement des bureaux et locaux de l'entreprise insuffisante semble même s'être accrue¹ depuis 2004 puisqu'ils n'étaient que 26% en 2004 (70% juste ce qu'il faut).

Si le sentiment que l'on n'accorde pas assez d'importance à l'espace de travail est logiquement plus fort chez ceux n'étant pas satisfait de leur espace de travail actuel (76% chez les insatisfaits, 26% chez les satisfaits, pour 34% en moyenne), ce sentiment est également étroitement lié au bureau dont on dispose. Ainsi, 27% de ceux qui possèdent un bureau individuel juge que l'on n'y accorde pas assez d'importance (-7pts) pour 37% chez ceux possédant un bureau collectif (+3pts) et 47% pour ceux travaillant en bureau paysager (+13pts).

L'espace de travail, quelle satisfaction aujourd'hui ?

Plus de huit salariés sur dix se disent satisfait de leur espace de travail

Les salariés au bureau sont globalement satisfaits de leur espace de travail. 83% d'entre eux se disent *satisfaits* - dont 25% sont *très satisfaits* – contre 16% *insatisfaits*. Depuis 2004, la satisfaction à l'égard de son poste de travail a peu évolué² : 85% étaient satisfaits – dont 23% très satisfaits – contre 15% d'insatisfaits.

Plus précisément, la satisfaction à l'égard de son poste de travail est particulièrement différenciée selon le statut professionnel :

- 87% des CSP+ sont satisfaits, 28% très satisfaits

¹ Les évolutions sont à prendre avec précaution, la méthodologie de l'étude de 2004 est différente de celle de 2011. L'intitulé de la question est en partie différent « de votre cadre de travail (sans précision) » au lieu de « votre espace de travail personnel, que ce soit en termes d'aménagement, de confort, de qualité ou d'organisation »

² Les évolutions sont à prendre avec précaution, la méthodologie de l'étude de 2004 est différente de celle de 2011. L'intitulé de la question est en partie différent « de votre cadre de travail (sans précision) » au lieu de « votre espace de travail personnel, que ce soit en termes d'aménagement, de confort, de qualité ou d'organisation »

- 76% des CSP – sont satisfaits, 16% très satisfaits

Mais également selon le bureau dont on dispose, une dimension que l'on peut supposer en partie corrélée à la catégorie professionnelle :

- Un bureau individuel : 90% (+7pts) sont satisfaits, 33% (+9pts) très satisfaits
- Un bureau collectif (2 à 4 personnes) : 84% (+1pt) sont satisfaits, 19% (-5pts) très satisfaits
- Un bureau paysager (plus de 4 personnes) : 63% **(-20pts)** sont satisfaits, 14% **(-10pts)** très satisfaits

Dans le détail, pour chacun des éléments constitutifs de l'aménagement et du confort de l'espace de travail, on retrouve en partie une proportion proche de 8 salariés satisfaits sur 10. En effet, 86% des salariés de bureau se déclarent ainsi satisfaits de leur *bureau*, 82% de *l'éclairage*, 81% de leur *facilité de connexion*, que ce soit pour leur ordinateur ou leur téléphone, de *leur siège et de son confort*, 78% de *leurs rangements personnels*, 74% du *niveau de bruit* et de la *qualité de l'air intérieur*, 73% de *leurs rangements collectifs*, 72% de la *température ambiante*, 71% de *leurs possibilités de personnalisation*, de leur *espace de stockage et d'archivage* et de *l'esthétique de leur mobilier* et enfin 63% de *l'aménagement et de la décoration*. Les éléments constitutifs de l'espace de travail recueillent donc un avis positif mais peu se disent « enchantés » par ces éléments. Seule la facilité de connexion satisfait *fortement* 38% des salariés. Pour le reste, ils sont « seulement » entre un quart et un dixième à se dire *très satisfait*. La marge de manœuvre sur l'aménagement de l'espace de travail est donc encore grande pour les entreprises, pour passer de salariés contentés à des salariés enchantés, avec l'impact positif que cela peut avoir sur leur bien-être et leur motivation.

En revanche, si l'organisation de l'espace de travail aux dires des salariés est largement satisfaisante pour *circuler* (87% sont satisfaits), *se réunir* (80%), *travailler individuellement* (76%) ou *se concentrer* (72%), elle est moins propice pour *se restaurer* (67% sont satisfaits contre 28% insatisfaits) *s'isoler* (60% satisfaits pour 38% insatisfaits) et *se détendre* (56% satisfaits pour 40% insatisfaits). L'espace de travail est donc plus favorable à l'échange professionnel qu'il n'est adapté à l'isolement et à la détente.

Enfin, le bureau dont disposent les salariés est déterminant sur leur appréciation des items suivants : *se réunir*, *travailler individuellement*, *se concentrer* et *s'isoler*. Si les salariés en bureaux individuels sont très satisfaits, les salariés en bureaux paysagers le sont bien moins, respectivement 69%, 49%, 51% et 39% seulement de satisfaits (pour 80%, 76%, 72% et 60% en moyenne).

Malgré des nuisances quotidiennes et des souhaits d'améliorations

En parallèle de cette large satisfaction déclarée à l'égard de l'espace de travail par les salariés, des nuisances quotidiennes sont pourtant pointées par plus d'un quart des salariés. En premier lieu, 34% des salariés se disent gênés par leurs propres collègues (*nuisances sonores dues aux personnes*). Ils sont 55% à le déclarer chez les salariés en bureaux paysagers. Viennent ensuite les problèmes plus directement liés à l'aménagement des locaux de l'entreprise : 33% des salariés sont perturbés par *des problèmes de*

température ou de climatisation, 26% par des problèmes de place pour le rangement, et sur son bureau, 23% par des nuisances sonores dues aux appareils et 17% par des problèmes d'éclairage.

Côté amélioration, les souhaits portent en premier lieu sur la performance de l'ordinateur (39%), les problèmes de température (39%) (une meilleure climatisation ou un meilleur chauffage) et sur un plus grand nombre de rangement (37%). Plus modérément les salariés souhaiteraient plus d'espace disponible autour de leur poste de travail (34%), un siège plus confortable (32%), plus d'espace sur leur table de bureau (32%), une baisse du niveau de bruit (31%, mais 53% chez les salariés en bureau paysager), un écran d'ordinateur plus grand (28%), le renouvellement de son mobilier (26%) et un meilleur éclairage (24%).