



BAROMÈTRE ACTINEO/CSA 2013 SUR LA QUALITÉ DE VIE AU BUREAU

- *Synthèse de l'Institut CSA* -

Contacts Pôle Opinion Corporate

Laurence Bedeau – Directrice du Pôle (laurence.bedeau@csa.eu)
Baptiste Foulquier – Chargé d'études (baptiste.foulquier@csa.eu)

10 rue Godefroy - IMMEUBLE OPTIMA - Bâtiment C
92800 Puteaux
Tél. (33) **01 57 00 58 00** – Fax. (33) 01 57 00 58 00
www.csa.eu



ACTINEO, l'Observatoire de la qualité de vie au bureau a pour objectif d'inciter les entreprises à faire de l'espace de travail, au-delà de sa fonction de levier de performance, une source de bien-être pour tous les collaborateurs. Ce baromètre 2013 permet de donner la parole aux actifs travaillant dans un bureau, en mettant en lumière leurs perceptions des liens entre aménagement de l'espace et satisfaction, bien-être au travail et engagement dans l'activité de l'entreprise.

L'institut CSA a réalisé cette année la nouvelle vague du baromètre sur l'ensemble du territoire national auprès des actifs occupés travaillant dans un bureau, afin de proposer des éléments statistiques pour mieux aborder l'aménagement et le mobilier de bureau comme des outils de management.

Structure de l'échantillon

Cette étude a été réalisée auprès d'un échantillon de 1208 actifs travaillant dans un bureau, issu d'un échantillon national de 5000 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus (quotas de sexe, âge et catégorie socioprofessionnelle de l'interviewé). Le terrain en ligne s'est déroulé entre le 23 septembre et le 13 octobre 2013.

Une enquête TNS avait été réalisée en face-à-face en 2011 auprès d'un échantillon représentatif de 547 actifs travaillant dans un bureau. Lorsque les questions sont comparables, les résultats 2013 sont mis en perspectives avec ceux de cette étude.

Profil des répondants

Les actifs travaillant dans un bureau sont composés de 30% d'hommes et 70% de femmes. L'âge des répondants se répartit entre 37 % de 36 à 45 ans, 4% ayant moins de 25 ans, 27% entre 26 et 35 ans, 24% entre 46 et 55 ans et 9% ayant plus de 55 ans. Sur le plan professionnel, 58% sont employés, techniciens ou agents de maîtrise, 28% cadres, 6% ouvriers, 5% cadres dirigeants, 1% professions libérales et 1% enseignants. Élément plus significatif de l'observatoire, 38% des répondants disposent d'un bureau collectif (contre 41% en 2011¹), 33% d'un bureau individuel (contre 40% en 2011), 17% d'un bureau paysager ou espace ouvert (14% en 2011) et 11% ne disposent pas d'un bureau attitré (5% en 2011).

¹ Les évolutions sont à prendre avec précaution, la méthodologie de l'étude de 2011 est différente de celle de 2013.

Les dix points-clés de l'enquête

- Deux ans après le dernier Baromètre, l'enjeu de **la qualité de vie au travail** continue de gagner du terrain parmi les actifs, qui **le citent à 45%** comme facteur de satisfaction professionnelle (contre 38% en 2011). Cet élément se rapproche du premier facteur de bien-être, **l'intérêt du travail, cité à 50%** (contre 53% en 2011) et précède toujours le niveau de rémunération (41%).
- L'espace de travail confirme son statut primordial pour la qualité de vie au travail, **92% des actifs** l'estiment important pour leur bien-être, contre 86% en 2011. Une progression d'autant plus importante que **90% des actifs** déclarent passer la majeure partie de leur temps en entreprise à leur poste de travail.
- Dans ce contexte, les actifs deviennent plus exigeants vis-à-vis de l'aménagement de leur espace de travail et attendent que leur entreprise le prenne davantage en compte, ce qui n'est pas le cas d'après **39% des salariés** travaillant dans un bureau (contre 34% en 2011).
- Le niveau de satisfaction global lié à l'espace de travail **reste important (78% d'actifs satisfaits)**, mais enregistre une légère **baisse par rapport à 2011 (83%)**, qui concerne notamment la proportion d'actifs très satisfaits (de 24% en 2011 à 13% aujourd'hui). Ce tassement de la satisfaction est notamment imputable à la progression de la part des actifs travaillant en espace ouvert, population significativement plus critique à l'égard de la qualité des espaces de travail.
- Dans le détail, ce niveau de satisfaction baisse le plus fortement à propos du niveau de **bruit en entreprise (65% en 2013 vs. 74% en 2011)** et du **confort du siège (73% en 2013 vs. 81% en 2011)**.
- Ces deux baisses découlent de gênes ressenties au bureau. **52% des actifs** se déclarent perturbés par des nuisances sonores dues à des personnes, et **le dos est cité à 59%** comme principale zone de douleurs.
- Le travail devant l'écran s'impose par ailleurs comme un enjeu psychosocial majeur. **63% des actifs** y passent entre 4 et 8h par jour, et **près d'un actif sur dix (9%)** y passe plus de 8h par jour.
- De même, la durée quotidienne de travail sur écran est identifiée par 41% des actifs comme l'élément ayant eu ces six derniers mois le plus d'impact sur leur état de santé.
- Près **d'un actif sur deux (47%)** souhaite disposer de plus d'informations sur les moyens d'optimiser l'espace de travail, principalement sous la forme de **documentation papier (39%)** et de **formations (37%)**. **Cet indicateur traduit clairement l'importance du lien désormais établi entre aménagement de l'espace d'une part, santé et bien-être d'autre part.**
- À propos des acteurs de l'aménagement de l'espace de travail, les actifs interrogés citent quasiment au même niveau **la Direction Générale (cité à 38%)** et **le CHSCT (36%)** comme ceux qui agissent le plus à ce sujet.

L'espace de travail, un enjeu majeur du bien-être au bureau qui monte en puissance

La qualité de vie au travail, un facteur de bien-être dont l'importance progresse

Pour les personnes interrogées dans le cadre du baromètre, l'intérêt du travail (50% de citations, contre 53% en 2011) demeure l'élément le plus important dans le travail talonné par la qualité de vie au travail (45%, contre 38% en 2011) et devançant toujours le niveau de rémunération (41%, contre 37% en 2011). Ce trio de tête se retrouve dans toutes les catégories socioprofessionnelles, quelles que soient les conditions d'exercice de l'activité (taille de l'entreprise, type de bureau occupé) et quel que soit le secteur d'activité..

Si cette hiérarchie est une constante, la qualité de vie au travail est perçue moins importante pour les cadres dirigeants (28%), les actifs résidant en Ile de France (37%), les actifs en poste dans leur entreprise depuis moins d'un an (36%), des catégories en tendance plus satisfaites de leur espace de travail. La qualité de vie au travail est à l'inverse jugée plus importante pour les actifs de 36 à 45 ans (49%), les résidents de Méditerranée (55%) et les employés (49%).

Concernant les préoccupations secondaires, la localisation géographique progresse sensiblement puisqu'elle est désormais citée par 33% des personnes interrogées vs 25% en 2011.

L'aménagement de l'espace de travail, élément-clé de la qualité de vie au bureau

Parmi les éléments les plus importants pour la qualité de vie au travail figurent toujours en premier lieu *les relations avec vos collègues* (78%, contre 84% en 2011), suivi par *l'espace dont vous disposez pour travailler*, avec 48% de citations. Cette année, c'est toutefois *la qualité de l'aménagement de votre bureau* (30% de citations contre 27% en 2011) qui supplante *l'absence de bruit* (27%, contre 28% en 2011) à la troisième place. L'aménagement de l'espace de travail préoccupe plus particulièrement les actifs disposant d'un bureau fermé (35% de citations), les cadres dirigeants (44%), les actifs du BTP (42%) et les actifs travaillant seuls (34%).

Parmi les facteurs secondaires, on note une progression de la climatisation (qui passe de la septième à la cinquième position avec 13% de citations, contre 11% en 2011) tandis que la qualité de l'éclairage rétrograde de deux places (de la 5ème à la 7ème place avec 10% de citations vs 14% en 2011)

L'espace de travail est donc bien devenu pour les actifs un élément capital du bien-être au sein de l'entreprise, comme en témoigne l'importance accrue de son impact sur ce bien-être et sur la motivation : 86% déclaraient cet impact important pour leur bien-être en 2011, alors que c'est aujourd'hui le cas pour 92% d'entre eux. 83% déclarent aujourd'hui que l'espace de travail a un impact important sur leur motivation, contre 72% il y a deux ans.

Des espaces d'entreprise variés dans leurs fonctions et leurs usages

90% des actifs déclarent sur une année passer la majeure partie de leur temps au sein des locaux de leur entreprise. 5% en télétravail à leur domicile, et 5% en déplacement. Ce dernier chiffre monte à 11% chez les cadres dirigeants.

Et au quotidien, 90% des actifs travaillant dans un bureau disent passer l'essentiel de leur temps à leur poste de travail.

Lorsqu'on les interroge sur les espaces dont ils disposent au sein de leur entreprise, les actifs citent d'abord *un coin café/une machine à café* à 78%, et *une salle de réunion fermée* (65%). Viennent ensuite *une salle de repos* (31%), *un espace convivial de partage informel* (27%), et *un restaurant d'entreprise*. Enfin, ils citent *une cafétéria* à 18%, et *un espace de réunion ouvert* à 14%.

Dans le détail des profils de répondants, la salle de repos est moins citée par les salariés des administrations publiques (26%), les actifs travaillant seuls (23%) et les femmes (28%). Elle est cependant plus citée par les actifs ne disposant pas d'un bureau attitré (39%). On note que *l'espace de réunion ouvert* est moins cité par les actifs travaillant dans le commerce (10%) et les employés (11%), et plus cité par les personnes travaillant en équipe « projet » (24%).

Concernant la fréquence d'utilisation de ces espaces, plus de la moitié des actifs disposant d'une machine à café (56% exactement) déclarent l'utiliser tous les jours. 45% des actifs ayant un espace convivial de partage informel au sein de leur entreprise l'utilisent tous les jours, et 42% des personnes ayant une cafétéria s'y rendent quotidiennement. En revanche, près de deux actifs disposant d'une salle de repos sur dix (19%) déclarent ne jamais l'utiliser. C'est également le cas pour 15% des actifs ayant à leur disposition un restaurant d'entreprise.

Selon le profil des répondants, 29% des actifs travaillant dans les services et disposant d'une salle de repos ne l'utilisent jamais, ce qui est aussi le cas pour 25% des actifs travaillant depuis 1 à 5 ans dans leur entreprise.



Des actifs plus exigeants sur la qualité de leur espace de travail

L'émergence des enjeux du travail d'écran

Près de 4 personnes interrogées sur 10 estiment que leur entreprise / organisation n'accorde pas suffisamment d'importance à tout ce qui concerne l'aménagement de l'espace de travail. Un chiffre en progression depuis l'édition 2011 du baromètre (34%). Ce sentiment a d'ailleurs très fortement progressé chez les actifs travaillant dans un bureau paysager, 56% d'entre eux pensent que l'aménagement de l'espace de travail n'est pas assez pris en compte, contre 47% en 2011.

Plus précisément, ce sont *la présence d'ondes électromagnétiques* (48%), *la décoration de l'espace de travail* (40%) et *la durée quotidienne de travail sur écran* (40%) qui émergent comme les trois principaux domaines sur lesquels les salariés attendent une plus grande implication de l'entreprise. Tous n'ont cependant pas la même portée : si les deux premiers n'ont pas eu d'impact sur la santé des personnes interrogées au cours des 6 derniers mois, ce n'est pas le cas de la durée quotidienne du travail sur écran (41% estimant qu'elle a eu un impact sur leur santé).

Un enjeu d'autant plus important pour les salariés que 63% déclarent passer entre 4 et 8h devant un écran dans le cadre de leur travail, et 9% y passent plus de 8h par jour.

Quels acteurs de l'espace de travail au sein de l'entreprise ?

Les actifs identifient deux acteurs principaux de l'entreprise qui selon eux agissent le plus pour la qualité de l'espace de travail. Il s'agit de la direction générale de leur entreprise, citée à 38%, et du CHSCT, cité à 36%. Viennent ensuite la direction des Ressources Humaines (17%), la direction de l'environnement du travail (16%), le comité d'entreprise (13%) et les organisations syndicales (11%). Au sein des administrations publiques, ce dernier acteur est cité à 19%, et à 20% par les actifs de plus de 55 ans. La direction de l'environnement du travail est considérée comme un acteur plus important de l'espace de travail par les cadres (23%), les salariés des entreprises de 100 à 249 salariés (22%) et de plus de 250 salariés (25%). On note également que les salariés en poste depuis moins d'un mois dans leur entreprise citent les ressources humaines à 32% comme un acteur agissant pour améliorer l'espace de travail.



Une demande d'information forte...

Pour mieux aborder les problématiques liées à l'espace de travail, près de la moitié (47%) des actifs souhaitent davantage d'informations sur la meilleure manière d'aménager leur espace de travail, une demande plus forte chez les salariés des entreprises de 150 à 249 salariés (54%) et les femmes (49%).

Cette information doit prendre la forme de documentation papier pour 39% des actifs qui souhaitent plus de données sur ces sujets, et se concrétiser par des formations pour 37% d'entre eux. 21% de ces actifs citent également l'intranet de leur entreprise comme un support possible de cette information.

...Qui fait écho à des attentes plus grandes en matière d'aménagement de l'espace de travail

Cette demande d'information et de prise en compte de l'enjeu de l'espace de travail est liée à une légère régression du niveau global de satisfaction à l'égard de l'espace de travail. Ainsi, 78% des actifs travaillant dans un bureau se disent satisfaits de cet espace en termes d'aménagement, de confort, de qualité ou d'organisation, contre 83% lors de la précédente vague du baromètre. Cette baisse s'accompagne par ailleurs d'une diminution sensible du nombre de salariés très satisfaits (13% vs 24% en 2011).

Dans le détail des profils de répondants, plus d'un tiers des actifs disposant d'un bureau paysager ou espace ouvert (33%) n'est pas satisfait de l'espace de travail, ce qui est également le cas pour les actifs n'ayant pas de bureau attitré (31%). On note également que 12% des actifs de 19 à 25 ans ne sont pas du tout satisfaits de cet espace.

De même, le niveau de satisfaction détaillé lié à l'espace de travail a significativement régressé en 2013 sur la quasi-totalité des critères proposés. Le mobilier est évalué plus favorablement que les autres critères: 77% des actifs travaillant dans un bureau s'en disent satisfaits. Le *niveau de bruit* et le *siège* connaissent la plus forte baisse, passant respectivement de 74% à 65% et de 81% à 73%. La baisse de satisfaction par rapport au niveau de bruit est notamment portée par les actifs travaillant dans les services (de 76% en 2011 à 65% cette année) et les administrations publiques (de 70% à 62%).

Les personnes interrogées se montrent par ailleurs plus critiques qu'en 2011 sur l'aménagement de leur espace de travail et notamment la possibilité de se restaurer (56% d'entre eux se déclarent satisfaits de leur espace pour cet usage, contre 67% en 2011) ou de s'isoler (51% satisfaits contre 60% en 2011). Une tendance à la baisse qui concerne également la possibilité de se détendre (49% contre 56% en 2011) et de se concentrer (66% contre 72% en 2011) et plus globalement l'ensemble des usages.

Un espace de travail jugé moins épanouissant



Les différentes baisses de satisfaction liées à l'espace de travail peuvent s'expliquer par un accroissement depuis 2011 des gênes ressenties au sein de l'entreprise. Les nuisances sonores dues à des personnes (conversations...) perturbent souvent 52% des actifs, alors que ce n'était le cas que pour 34% d'entre eux il y a deux ans. Pour leur première évaluation, les problèmes d'attention liés à la circulation des personnes dans les espaces de travail sont jugés gênants par 44% des salariés interrogés. Les problèmes de température ou de climatisation ont également progressé, passant de 33% des salariés gênés par ces nuisances en 2011 à 47% aujourd'hui.

Dans le détail des profils, 60% des actifs travaillant dans les entreprises de 100 à 249 salariés et 59% de ceux travaillant dans les entreprises de plus de 250 salariés se disent affectés par les nuisances sonores liées aux conversations. De même, 60% des actifs résidant en Île de France sont atteints par ces nuisances.

Lorsque les actifs sont interrogés sur les douleurs qu'ils ressentent en situation professionnelle, le dos, cité à 59%, est la zone la plus touchée selon eux. Viennent ensuite les yeux (cités à 35%), la nuque (35%) et plus généralement la tête (34%). Plus précisément, ils identifient principalement des douleurs cervicales (à 47%), une sensation de fatigue visuelle (44%), et des contractures musculaires (38%) comme troubles physiques récurrents.

Ces douleurs affectent plus durement les personnes disposant d'un bureau paysager, qui citent à 24% des problèmes à la gorge (contre 17% en moyenne), à 43% des problèmes à la nuque, et à 52% une sensation de fatigue visuelle. Les actifs ne disposant pas d'un bureau attitré citent quant à eux à 67% des douleurs au dos.