



Baromètre ACTINEO France 2013
Tris croisés par Alain d'Iribarne :
Les différences par sexe, par âge et par catégorie socio-
professionnelle

L'observatoire ACTINEO/CSA sur les actifs français travaillant dans des bureaux en 2013 a fait l'objet de présentations de résultats essentiellement basés sur des analyses portant sur la globalité de ces actifs. Cette exploitation similaire à celle effectuée sur l'enquête homologue de 2011 a le mérite de permettre d'effectuer des comparaisons de façon à avoir une idée des évolutions structurelles plus ou moins importantes susceptibles de s'être produites dans le temps court séparant les deux enquêtes. Toutefois, pour répondre à des demandes formulées lors de la présentation des résultats de l'enquête de 2011, cette enquête de 2013 a fait l'objet d'un double enrichissement. Le premier s'est fait par inclusion de quelques questions sur des aspects de santé physique, ainsi sur les temps passés devant des écrans pour des raisons professionnelles, ces questions étant de plus en plus d'actualité. Le second a porté sur une augmentation substantielle de la taille de l'échantillon retenu pour l'enquête (pratiquement un doublement, soit un échantillon de 1208 actifs des secteurs privé et public travaillant dans des bureaux, issus d'un échantillon national de 5000 personnes représentatives de la population active française). L'objectif d'un tel alourdissement était de permettre des analyses plus fines autour de questions intéressant les aménagements des espaces travail et la qualité de vie au bureau.

C'est dans cette perspective que dans les tris croisés qui vont suivre vont être présentés les résultats d'exploitations classiques en la matière puisque portant successivement sur des analyses en fonction : du sexe, de l'âge, de la profession, du secteur d'activité, de la taille des entreprises, ainsi que de la localisation en isolant Paris/Ile de France de la France entière. De même, pour répondre aux attentes précédemment formulée, une exploitation exploratoire a été effectuée à partir du temps passé devant un écran en ne retenant que les populations qui avaient des usages les plus extrêmes, c'est à dire moins de 2h et plus de 8h.

Enfin, compte tenu de la taille de l'échantillon, ces exploitations n'ont pu se faire que sur la seule population des salariés, à l'exclusion des professions libérales, des auto-entrepreneurs, artisan-commerçants et enseignants. De même elle n'ont pu être faites sur des variables croisées telle que par exemple le sexe et l'âge, ou le sexe et la professions, les populations résultantes de ces croisement devenant trop faible pour garder une signification minimale.

1 - LES PRINCIPAUX RESULTATS SUR L'ENSEMBLE DES ACTIFS FRANCAIS TRAVAILLANT DANS DES BUREAUX EN 2013

1.1 Vie au bureau : quelle réalité en 2013 et quelles évolutions par rapport à 2011?

Où les actifs français qui travaillent dans des bureaux passent-ils globalement ***le plus de temps sur une année*** : dans leur entreprise (90%). Seuls 5 % d'entre eux sont en télétravail à domicile et 5 % en déplacement. Une telle répartition donne une idée de la réalité de la situation actuelle au regard de toutes les agitations qui continuent à se faire autour du télétravail. De même, on voit le caractère structurel encore très limité des « pures nomades ».

Pour aller sur leur lieu de travail, ces actifs utilisent massivement leur véhicule personnel (64 %), très loin devant les transports en commun (16 %), la marche à pied (9 %) et l'usage d'un véhicule mis à disposition par leur entreprise (6 %). On notera que les trois autres modes de transport répertoriés dans l'enquête ne représentent que 5 % des moyens de transport utilisés (3 % pour le vélo, et respectivement 1 % pour les deux roues motorisés et le co-voiturage). On peut mesurer ainsi pourquoi chez ces actifs il existe une si grande sensibilité au coût des carburants ainsi que tout le chemin qu'il reste à faire en ce domaine dans le cadre de la transition énergétique.

Ces questions sont d'autant plus importantes que si 34 % des répondants déclarent avoir ***un temps de trajet*** entre leur domicile et leur lieu de travail (aller simple) de moins de 15 minutes, la majorité déclarent passer entre 15 et 30 minutes et 17 % une heure et plus. Dès lors, on comprend pourquoi, comme le montre notre ouvrage « Performance au travail, et si tout commençait par les bureaux ? », ces questions de localisation des lieux de travail au regard des localisations des lieux d'habitation prennent une place croissante dans les arbitrages des responsables de l'immobilier.

Quand les actifs français qui travaillent dans des bureaux sont ***sur leur lieu de travail***, 33 % d'entre eux déclarent travailler dans « un bureau individuel fermé », les autres (66 %), travaillant dans des bureaux partagés. Toutefois ils travaillent principalement dans « un bureau collectif de quelques personnes (38 % dans des bureaux de 2 à 4 personnes) », tandis qu'ils ne sont que 17 % à travailler dans « un bureau partagé ou un espace ouvert » et que 11 % ne disposent pas d'un bureau attitré.

Il importe de s'arrêter ici quelques instants sur les différences fondamentales de perspectives que peuvent offrir des analyses menées en termes de stock comme ici, et des analyses menées en termes de flux telles que celles permises par les comparaisons avec les résultats de l'Observatoire ACTINEO/CAS de 2011. En effet, la comparaison fait apparaître une forte dynamique au profit des bureaux partagés avec un accroissement en 2 ans de 6 %, principalement au profit d'une absence « d'un bureau attitré » de 6 % et à un moindre degré au profit des espaces ouverts (+3 %), et cela au détriment des « bureaux collectifs de quelques personnes » (-3 %) et, surtout des bureaux individuels fermés » (-6 %). On

comprend dès lors pourquoi toutes ces questions qui tournent autour de ce vaste mouvement, avec tout ce qui touche à l'efficacité et le bien-être au travail en relation avec les caractéristiques des espaces de travail et leurs aménagements, prennent autant d'importance dans notre société et, en corollaire pourquoi ACTINEO a été créée.

Cette situation en matière de lieu de travail mérite d'être complétée par la prise en compte ***des modalités de travail et en particulier de travail collectif***. Il apparaît ici que les Français qui travaillent dans des bureaux travaillent majoritairement en équipe (55 %), un nombre relativement limité d'entre eux travaillant en « équipe projet » (8 %).

Un croisement de ces modalités de travail avec les caractéristiques des espaces de travail fait apparaître une relation relativement forte entre le travail en équipe et les bureaux collectifs puisque 62 % de ceux qui travaillent en équipe travaillent en bureau collectif, contre 38 % en bureau individuel. Cette relation relativement forte permet, d'une certaine façon, d'éclairer une composante importante de la dynamique des « espaces ouverts », celle de la dynamique des organisations du travail qui, à travers le travail en équipe cherche à casser les verticalités organisationnelles au profit de transversalités destinées à favoriser un travail collectif jugé plus efficace en raison de l'instauration de meilleurs communications entre ceux qui participent conjointement à un objectif productif donné. Et dans cette perspective de véritable évolution paradigmatique des formes d'organisation du travail productif, le regroupement de ceux qui participent à un même projet en un espace commun « ouvert », est jugé comme étant par principe favorable au décloisonnement, le décloisonnement physique étant destiné à entrer en synergies avec un décloisonnement organisationnel et social. Or on verra par la suite que cette hypothèse – voir ce postulat - est loin d'être validée ou que du moins, sa validité dépend largement de co-requis de diverses natures sur lesquelles on reviendra.

Mais ces espaces de travail de référence au sein de ce qu'on appelle des bureaux, ne sont pas les seuls. Il en existe de nombreux autres qu'on pourrait qualifier « ***d'espaces de travail auxiliaires*** » qui sont plus ou moins présents et plus ou moins utilisés en fonction des aménagements des lieux de travail et de leur modalité d'utilisation. Il en va par exemple ainsi du « coin café/machine à café » qui constitue un des espaces à la fois le plus présent (78 %) et le plus utilisé (74 % plusieurs fois par semaine).

Cette analyse peut être faite en distinguant parmi ces espaces auxiliaires ceux qui sont les plus classiques tels que la salle de réunion fermée, le restaurant d'entreprise ou la cafétéria, avec des espaces plus novateurs car plus permissifs de façon de travailler plus informelle – voir plus conviviaux - tels que « un espace de réunion ouvert », « un espace convivial de partage informel » voire « une salle de repos », traditionnellement peu concevable sur un lieu de travail.

Comme assez logiquement dans une représentation « traditionnelle » des espaces de bureau, on trouve en seconde fréquence de présence les salles de réunion fermées (65 %). Par contre, il est plus surprenant de trouver en en

troisième et quatrième rang de fréquence les salles de repos (31 %) et les espaces conviviaux de partage informel (27 %) qui, bien que nettement moins présents, le sont cependant de façon significative alors que les restaurants d'entreprise (22 %), les cafétérias (18 %) et les espaces de réunion ouverts (14 %) plongent autant dans le classement que dans la fréquence d'existence. On peut donc légitimement s'interroger sur la validité de cette représentation et sur l'intérêt de la revisiter.

Mais, contrairement à ce que laisse à penser la machine à café : ***présence ne signifie pas nécessairement usage*** comme le montre le contre-exemple des salles de réunion fermées qui, bien que très présentes comme on l'a vu, sont très peu utilisées (15 %), se retrouvant largement en queue des usages. Une analyse un à un des espaces auxiliaires précédemment mentionnés laisse à penser que les salariés sont en recherche de convivialité quand ils quittent leur poste de travail. En termes de fréquence d'usage, ce sont les espaces conviviaux de partage informel qui avec 70 % viennent talonner les machines à café , devant les cafétérias avec 62 % et les restaurants d'entreprise (60 %) . De même, dans le même mouvement d'usages plus fréquents que les présences, on trouve les espaces de réunion ouverts avec 36 % de déclarations d'usages plusieurs fois par semaine. A l'inverse, on ne peut qu'être frappé par les très mauvaises performances d'usage des salles de réunion fermées qui arrivent en dernier rang avec 15 %, ainsi que les performances pour le moins très médiocres des salles de repos qui avec un taux d'utilisation plusieurs fois par semaine de 58 % sont les seules à les suivre dans ce déclassement. Il y a là, sur ces relations entre présence et usages des lieux auxiliaires de travail, des questions intéressantes à creuser puisque c'est toute la détermination de la morphologie des « espaces ouverts intelligents » évoquée dans notre ouvrage qui est présente en filigrane.

1.2 La qualité de vie au travail : un enjeu qui gagne du terrain.

Avec 50 % de réponses, ***l'intérêt de son travail*** constitue l'une des deux composantes les plus importantes dans le travail, tel qu'exprimé par les actifs français qui travaillaient en bureau en 2013. Il est suivi de relativement près par ce qu'on peut appeler un trio gagnant : la qualité de vie au travail (45 %), le niveau de sa rémunération (41 %) et, avec un certain décalage, la localisation géographique de son travail (33 %).

Ce trio peut être qualifié de gagnant dans la mesure où, par comparaison avec 2011, il gagne substantiellement des points, tout particulièrement la localisation géographique (+8 %) et la qualité de vie au travail (+7 %).

Par opposition, « l'intérêt du travail » bien que toujours en tête, voit son avance s'éroder (-3 %) suivant ainsi le mouvement de ceux qu'on considérait comme les cancre de ce qui est important pour le travail. En effet, non seulement ces derniers sont bas dans le box office, mais en plus ils régressent avec dans l'ordre : les responsabilités (12 % et -11 %), les perspectives d'avenir (10 % et -6 %) ; Enfin, bonnes dernières, les formations proposées (2 % et -1 %) : il serait difficile de faire pire.

Si on veut bien regarder le tableau ainsi dressé dans une perspective managériale, on ne peut qu'être soit atterré soit inquiet – soit les deux -, tant cette situation structurelle tout autant que son évolution ne peut être que préoccupante aux regards des moteurs classiques de ce que seraient des ambitions de réussites professionnelles et donc des moteurs d'implication dans le travail. Globalement, les actifs Français travaillant dans des bureaux envoient en effet à leurs managers des signaux forts comme quoi, plus que jamais, ils aspirent à une meilleure qualité de vie globale dans une perspective ontologique combinant leur vie au travail et la localisation géographique de leur travail, cette dernière aspiration étant à rapprocher avec l'intérêt de la longueur de leurs temps de trajet. D'une certaine façon, ils leur renvoient en miroir une idée de la faillite de leurs outils et, surtout de leurs pratiques de management – ils n'y croient pas -, et leur donnent à contrario des pistes pour réussir leur mobilisation en exprimant clairement leurs aspirations.

Si on regarde maintenant ce que disent les actifs qui travaillent dans un bureau sur ***les éléments qui contribuent le plus à leur qualité de vie au travail***, on voit qu'avec 78 %, ce sont les relations avec leurs collègues qui l'emportent, de très loin devant l'espace dont ils disposent pour travailler (48 %), puis la qualité de l'aménagement de leur bureau (30 %) et de façon très voisine, l'absence de bruit (27 %). On notera que dans ce quatuor de tête, par rapport à 2011, les relations avec les collègues ont relativement beaucoup perdu (-6 %), alors que la qualité de l'aménagement de leur bureau s'est accrue (+3 %), traduisant en quelque sorte une amorce de rééquilibrage au profit de l'espace physique aménagé et au détriment de l'espace social.

Viennent en suite avec un fort décalage : la climatisation (13 %), l'état de leur mobilier de bureau (11 %) et la qualité de l'éclairage (10 %), autant d'attributs traditionnels de l'équipement des locaux dont on notera la médiocre place au regard du quatuor précédent. On notera aussi que par rapport à l'enquête de 2011, si la climatisation gagne en importance (+2 %), les deux autres éléments en perdent : respectivement -2 % pour le mobilier et -4 % pour la qualité de l'éclairage, ce qui n'est pas négligeable.

Arrive enfin, en derniers rangs, en ce qui ce qui constitue cette qualité de vie au travail, l'existence dans leurs locaux de ces fameux espaces auxiliaires précédemment évoqués : des espaces de repos(9%), une cafétéria (8%) et des salles de réunion (3%). Parmi ces espaces, les salles de réunion perdent encore du poids (-6%) tandis que la salle de repos et la cafétéria en gagnent ; respectivement +1 % et +2 %.

D'une certaine façon, il est intéressant de rapprocher le classement de ces locaux et de l'un niveau d'usage précédemment présentés. On voit que si les cafétérias tout en étant peu présentes ont un taux de fréquentation élevé, les salles de repos et, surtout les salles de réunion fermées sont les seuls locaux auxiliaires qui ont des niveaux usages dégradés par rapport au niveau de présence. L'intérêt d'un tel rapprochement est qu'il montre la cohérence des réponses dans l'enquête et renforce la validité de ses résultats : ce qui est dit dans les aspirations se retrouve clairement dans les pratiques.

D'une certaine façon, aux dires des répondants à l'enquête, ***l'importance du rôle susceptible d'être joué par l'espace de travail*** – c'est à dire l'aménagement des bureaux et des locaux de l'entreprise - aussi bien ***sur leur bien-être*** que ***leur efficacité, leur motivation ou leur santé physique*** est très élevée puisque pour le plus faible d'entre eux cette dernière dépasse 80 % ; 92 % pour le bien-être, 89 % pour l'efficacité et 83 % pour les motivations. Il est également intéressant de constater qu'entre 2011 et 2013, cette opinion s'est substantiellement renforcée (+11 % pour leur motivation ; +9 % pour leur efficacité ; +6 % pour le bien-être) ce qui vient conforter la perception de leur univers fournie par leurs réponses antérieurs.

Au premier abord, il n'y aurait pas de problème de ce point de vue entre les salariés et leurs employeurs puisque la majorité d'entre eux soit 58 %, considère qu'au sein de leur entreprise il est accordé ***« juste ce qu'il faut d'importance » à l'aménagement des espaces de travail***, contre une petite minorité qui trouve qu'elle leur en accorde trop. Cependant 39 % d'entre eux considèrent que cette attention n'est pas assez importante ce qui avec plus du tiers des répondants constitue une minorité qui peut être d'autant moins négligée qu'elle a augmenté de +5 % depuis 2001. On verra plus loin qui sont les porteurs de ces insatisfactions.

Enfin, à la question de savoir qui au sein de l'entreprise ou de l'organisation employeur ***agissent le plus pour l'aménagement et la qualité des espaces de travail***, on voit bien que les répondant perçoivent clairement où se joue la réalité des décisions entre les Directions Générales (38 %) et les CHSCT (36 %), le poids de ce dernier étant bien évidemment lié aux obligations légales de le consulter et par l'activation syndicale de ce dernier pour profiter de ces obligations de façon à compenser la faiblesse de leur capacité d'action directe (11 %), ou à travers cette autre instance que constitue le Comité d'Entreprise (13 %). Au milieu, en quelque sorte pris en sandwich entre les deux acteurs principaux, se trouvent sensiblement au même niveaux les directions des ressources humaines (17 %) qui cherchent à prendre leur place avec plus ou moins de succès dans des projets souvent menés par les responsables de l'immobilier, des services généraux ou des environnement de travail (16 %). Les uns comme les autres sont plus perçu comme des exécutants chargés de mettre en musiques des décisions prises par ailleurs. On peut mesurer ainsi tout le travail qu'ils leur reste à faire pour asseoir leur crédibilité auprès des salariés.

1.3 Quels nuisances par rapport à la qualité de vie au bureau.

Avant toute chose il importe d'avoir une idée des **niveaux de satisfaction vis à vis des espaces de travail personnels considérés dans leur globalité**(d'aménagement, de confort, de qualité ou d'organisation. A nouveau, d'un point de vue général, les niveaux de satisfaction sont élevés (78 % se déclarent satisfaits). Cependant la présence de plus de 20 % d'insatisfaits ne peut pas être considérée comme négligeable, même si les 3 % de « traits insatisfaits », pourraient éventuellement être vus comme cette frange des éternels mécontents qui existent en toute circonstance quels que soit les efforts faits. De même, la nécessité d'accorder une grande attention à cet indicateur est d'autant plus

grande que ici comme précédemment, la comparaison avec 2011 fait apparaître une baisse importante du taux de satisfaction, le nombre de satisfait étant alors de 83 %, avec surtout, une chute vertigineuse des très satisfaits qui passent de 24 % à 13 %.

Les causes d'une telle évolution mériteront d'être examinées de plus près. Toutefois on peut dire qu'elle devront être recherchées du côté du développement rapide des bureaux collectifs, les taux de satisfaction chutant de 88 % pour ceux disposant de bureaux individuels, à 67 % pour ceux travaillant dans des bureaux partagés en passant par 77 % pour les bénéficiaires de bureaux collectifs et 69 % pour ceux ne disposant pas de bureau attribué.

Une approche plus analytique des **niveaux de satisfaction vis à vis du confort et de la qualité de leur espace de travail** fait apparaître des dispersions significatives dans un ensemble où les satisfaits l'emportent toujours sur les insatisfaites. Ainsi, deux groupes peuvent être distingués avec un premier groupe à forte satisfaction concernant son mobilier (77 %), l'éclairage (75 % et son siège (73 %). Un cran en dessous se trouve un deuxième groupe concernant la qualité de l'air intérieur (68 %), la température ambiante (67 %) et niveau de bruit (65 %). A l'exception de l'éclairage qui tire bien son épingle du jeu en venant s'intercaler entre les éléments de mobiliers, on voit que les équipements de base des locaux laissent encore fortement à désirer au regard de leurs usages. Mais le domaine où les utilisateurs sont de loin les moins satisfaits est celui de la décoration qui figure seul en dernier rang avec seulement 59 % de satisfaits, donnant une idée des efforts qui restent à faire dans ce domaine.

Ces efforts sont d'autant plus nécessaires que sur toutes les dimensions pour lesquelles des comparaisons ont été possibles avec l'enquête de 2011, les niveaux de satisfaction se sont substantiellement dégradés : -9 % pour le bruit, -8 % pour le siège, -7 % pour l'éclairage, -6 % pour l'air intérieur, -5 % pour la température ambiante. L'inquiétant en la matière est qu'il s'agit là, pour l'essentiel, des basiques de l'aménagement des bureaux pour lesquels les entreprises et les responsables de bureau tendent à se féliciter des efforts accomplis à mesure des nouvelles constructions et des rénovations du bâti.

A ce stade deux interprétations sont possibles qui ne sont pas nécessairement exclusives l'une de l'autre. Il peut s'agir des aspirations au confort des salariés qui évoluent plus vite que les améliorations du bâti renvoyant à un problème classique de viscosité dans la gestion des rapports stock/flux. Plus grave pour les décideurs et malheureusement souvent constatés, il peut s'agir des aménagements pensés et conçus par des décideurs/techniciens qui ne prennent pas - ou mal - en compte la réalité quotidienne des usagers, ces derniers en profitant, pour une fois qu'on leur demande leur avis, pour exprimer à travers cette enquête, au-delà de leurs satisfactions classiquement enregistrés par les baromètres d'entreprise, la vérité de leurs insatisfactions, voir leurs frustrations.

Ces investigations dans les niveaux de satisfaction et d'insatisfaction peuvent être poursuivies en s'intéressant aux sentiments des actifs qui travaillent dans des bureaux vis à vis de ***ce qui les gêne ou les perturbe dans leur travail***.

L'intéressant en la matière est que le seul facteur qui est déclaré comme étant plus « souvent » source de gêne que moins souvent, est constitué par « des nuisances sonores dues à des personnes (52 %). Il vient juste avant « des problèmes de température ou de climatisation (47 %) et ceux « d'attention liés à la circulation des personnes dans les espaces de travail » (44 %). Sont cités en suite « des problèmes de place pour le rangement » (38 %), de « nuisances sonores dues à des appareils (35 %), de place sur son bureau (34 %) et de « siège de bureau peu confortable (31 %), tandis que « des problèmes d'éclairage » sont considérés comme ceux qui sont les moins souvent des sources de gêne ou de perturbation avec 26 %.

Comme précédemment, si on raisonne non plus en statique mais en dynamique en procédant aux comparaisons possibles avec l'enquête de 2011, le plus frappant – et le plus impressionnant – est qu'on peut constater une forte dégradation sur tous les items – la plus faible étant de +6 % pour les problèmes de place sur son bureau – et la plus forte étant de +18 %, pour les problèmes de « nuisances sonores dues à des personnes » (+18 %). A l'exception des problèmes d'éclairage pour les quels la dégradation est de +6 %, on voit que ces dégradations sont d'autant plus fortes que les niveaux de gêne et de perturbation sont élevés, ce qui montre une accentuation des écarts et permet de pointer du doigt là où les problèmes sont les plus importants pour les concepteurs d'espaces de travail en bureaux, pour leurs aménageurs et ceux qui les équipent. Si on compare les résultats dégagés ici avec ceux qui ressortent des analyses précédentes sur les niveaux de satisfaction des répondants eu égard à leurs propres espaces de travail, on ne peut qu'être frappé par la cohérence des réponses puisque l'un dans l'autre, ce sont les dimensions vis à vis desquelles les niveaux de satisfaction sont les plus élevés qui sont jugées comme étant les moindres sources de gêne ou de perturbation. Il en va ainsi par exemple pour les problèmes d'éclairage et de confort du siège de bureau. Un autre enseignement de cette comparaison peut être tiré en matière de bruit pour lequel on a vu le faible niveau de satisfaction : la décomposition faite ici entre des nuisances sonores dues à des personnes et des nuisances sonores dues à des appareils permet de clairement expliciter la source principale de cette insatisfaction et de constater que les nuisances d'origines sociales l'emportent sur celles d'origines techniques.

Si on progresse à nouveau dans notre exploration des sources de satisfaction et d'insatisfaction des actifs travaillant en 2013 dans des bureaux, en examinant de ***ce que permet l'aménagement des espaces de travail***, on constate que pour toutes les dimensions d'analyse retenues sauf la possibilité de se détendre (49 %) les satisfaits l'emportent à nouveau sur les insatisfaits avec des scores assez voisins de ce qui a été constaté pour les aspects de confort et de qualités de leur espace de travail, mais avec des dispersions beaucoup plus grandes. Ainsi, les possibilités de circuler emportent ici la palme des satisfactions avec 83 %, loin devant les possibilités de se réunir avec 74 % et les possibilités de travailler individuellement avec 72 %. Ces niveaux de satisfaction connaissent une première chute avec le possibilité de se concentrer (66 % de satisfaits), puis une deuxième avec la restauration (56 %) et la possibilité de s'isoler (51 %) avant la possibilité de se détendre déjà évoquée.

Une analyse de la dynamique par comparaison avec l'enquête de 2011 montre comme précédemment une dégradation sur la totalité des dimensions retenues pour l'analyse et tout particulièrement là où les scores sont les plus mauvais : la restauration (-11 %), la possibilité de s'isoler (-9 %) et de se détendre (-7 %) , les dégradations les moins fortes concernant la circulation (-4 %) et la possibilité de travailler individuellement avec également -4 %.

Même si les niveaux de satisfaction exprimés à travers ces réponses sont en règle générale relativement élevés – encore que les dispersions sont importantes -, les niveaux élevés de dégradation de ces satisfactions ne peuvent qu'interpeller tous les acteurs concernés par ces questions d'aménagement et singulièrement les directions générales des entreprises et organisations employeurs, sur les politiques qu'ils mènent au regard des aspirations et comportements de leur salariés.

Toutefois, les réponses ne sont pas toujours évidentes, certains aménagements pouvant engendrer une bonne satisfaction d'un côté et une mauvaise de l'autre. Ainsi, il est par exemple intéressant de rapprocher les niveaux de satisfaction élevés exprimés en matière de circulation (83 %) et les niveaux plus faibles de satisfaction exprimés en termes de possibilité de se concentrer (66 %), avec le niveau élevé de gêne et de perturbation liés à « la circulation des personnes dans les lieux de travail (44 %). De même, il est intéressant de rapprocher le niveau de satisfaction en matière de possibilité de se réunir, avec le niveau élevé de présence de salles de réunion sur les lieux de travail, mais aussi des usages respectifs des salles de réunion fermées et ouvertes ainsi que des cafétérias et des coins café. Les mêmes rapprochements sont à faire en ce qui concerne les possibilités de se restaurer et de se détendre avec les présences sur les lieux de travail et les usages des espaces de travail auxiliaires que sont les salles de restaurants et de repos. Restent les questions relatives aux possibilités de travailler individuellement et de s'isoler pour lesquelles, encore plus que pour les questions de circulation et tout autant que celles liées au bruit des personnes, des liens avec le développement des espaces ouverts seront bien évidemment à rechercher.

Pour finir cette revue des problèmes rencontrés, l'enquête de 2013 a abordé les questions de santé à travers un examen des ***éléments susceptibles d'avoir eu un impact sur l'état de santé*** des répondants à l'enquête au cours des 6 derniers mois précédant cette dernière. Il est intéressant de constater que quel que soit le facteur évoqué, moins de la moitié des répondants considèrent qu'il y a un impact, le facteur susceptible d'en avoir le plus étant « la durée quotidienne de travail sur écran » avec 41 %, devant « la température ambiante » (37 %), l'ergonomie de son siège de bureau (33 %) et le niveau sonore de son espace de travail (31 %). Viennent ensuite ; l'air qu'ils respirent dans leur local de travail (27 %), l'ergonomie de leur espace de travail (25 %), ainsi que la qualité de l'éclairage de ce dernier (24 %) et « l'hygiène et les risques d'épidémies liés à la mutualisation des équipements(21 %). Enfin, figurent nettement en derniers rangs « la présence d'ondes électromagnétiques (16 %) dont la signification est d'autant plus difficile à interpréter que le nombre de

répondant qui indique ne pas savoir est élevé, ainsi qu'assez logiquement la décoration de leur espace de travail.

En parallèle, le nombre de ceux qui considèrent que leur entreprise/organisation n'accorde pas assez d'importance à ces éléments est minoritaire tout en n'étant pas négligeable puisqu'il s'échelonne de 48 % pour la présence d'ondes électromagnétiques – suivi de 40 %, pour la durée quotidienne de travail sur écran et la décoration de leur espace de travail ainsi que 38 % pour les niveaux sonores -, à 27 % pour la qualité de l'éclairage de leur espace de travail, juste précédé par l'ergonomie de leur espace de travail et de leur siège de bureau avec respectivement 31 % et 32 %. Face à ces résultats, on dira simplement que ces sentiments traduisent finalement des inquiétudes limitées en termes de santé ou alors que les problèmes de santé sont liés à des facteurs autres que ceux évoqués pour l'enquête. Par ailleurs, ils sont assez logiques compte tenu de ce qu'ils ont dit précédemment en termes de satisfaction et d'insatisfaction, tandis qu'on voit pointer des interrogations – voire des inquiétudes -, à propos de l'informatique et, singulièrement, du Wifi ?

Ces interrogations par rapport à l'informatique sont d'autant plus justifiées que **le temps passé devant un écran en relation avec leur activité professionnelle** était relativement élevé en 2013, puisque 49 % d'entre eux ont déclaré avoir passé plus de 6h par jour (9% plus de 8h), contre 23 % entre 4 et 6h, 15 % entre 2 et 4h et seulement 13 % moins de 2h.

Enfin, en réponses aux questions posées sur **des symptômes** dont ces actifs français travaillant dans un bureaux pouvaient se plaindre en termes de douleur, 59 % ont déclaré en avoir au dos, 35 % aux yeux ou à la nuque, 34 % à la tête, tandis que 47 % d'entre eux se plaignaient par ailleurs de douleurs cervicales, 44 % disaient avoir des sensations de fatigue musculaire et 38 % disaient avoir des contractures musculaires. A ce stade, toute relation directe avec le temps passé devant un écran, bien que idéologiquement, étant pour le moins hasardeuse, c'est pour mieux cerner les relations possibles que nous avons traité in fine cette question de façon spécifique.

CONCLUSION

Au terme de cette présentation des résultats globaux de cette enquête sur les espaces de travail qui est la seule enquête portant sur un échantillon représentatif des actifs français travaillant dans des bureaux, on ne peut qu'être frappé par la richesse des résultats apportés tant en matière de représentation des préférences et attentes qu'ils expriment par rapport à leurs espaces de travail - leur morphologie, leurs aménagements et leurs équipements -, qu'en matière de satisfactions et d'insatisfactions. De même on ne peut qu'être frappé par la cohérence des réponses recueillies ces cohérences ressortant en particulier des comparaisons que l'on peut faire des réponses entre les questions. Ces réponses conduisent à plusieurs remarques.

La première de portée générale porte sur les niveaux relatifs de satisfaction et d'insatisfaction de ces actifs vis à vis de diverses dimensions de ces espaces de travail en bureaux. Au-delà de ce qui pourrait être considéré comme une

situation globalement satisfaisante en raison des taux de satisfaction exprimés, l'importance des niveaux d'insatisfaction exprimés dépassant très largement l'anecdote pour avoir une vraie signification structurelle, montre tout le travail qu'il reste à faire. Bien plus, l'importance des dégradations dans ces satisfactions constatées dans l'espace court de deux ans entre les deux enquêtes ACTINEO/CSA, ne peut qu'inquiéter, d'autant plus qu'on peut observer des niveaux élevés de satisfaction des entreprises mobilisées par les opérations de rénovations ou de constructions nouvelles.

La seconde est plus liée au contenu des résultats et ce qu'ils donnent à voir au-delà de cette vision générale en particulier quand on examine les écarts qui peuvent apparaître dans les réponses quand on prend en compte les caractéristiques socio-démographiques - sexes, âges et catégories professionnelles -, les caractéristiques des lieux de travail avec morphologie des bureaux - ouverts ou fermés - et leurs localisations - Paris/Ile de France et province -, les usages de l'informatique - temps passé devant un écran-, et enfin par secteurs d'activité et tailles d'entreprise.

2 LES DIFFERENCES DE SITUATIONS PAR SEXE et PAR ÂGE

Cet échantillon représentatif des actifs français travaillant dans des bureaux comprend une forte majorité de femme (70 %) ce qui veut dire que ces dernières doivent être la cible principale des réflexions sur les aménagement des espaces de travail, ce qui ne semble pas être le cas aujourd'hui.

Ces dernières qui pour les âges intermédiaires (36/45ans) ont une répartition proportionnelle à la population globale, sont proportionnellement encore plus nombreuses chez les plus jeunes (84 % et 81 %) alors qu'elles sont moins nombreuses chez les plus âgés : 63 % et, surtout, avec 53 % chez les plus de 55 ans. Cette progression montre la dynamique de féminisation des personnes travaillant dans des bureaux et ne peut que renforcer la remarque précédente.

On gardera en mémoire que les femmes sont proportionnellement nettement moins nombreuses chez les cadres (47 %) et encore moins parmi les cadres supérieurs (45 %). Elles le sont un peu plus chez les ETAM (79 %) et un peu moins chez les ouvriers (64 %). Si on accepte l'idée, comme on le verra par la suite, que les cadres dirigeants sont les principaux décideurs pour tout ce qui touche l'aménagement et la qualité des espaces de travail, alors on peut comprendre pourquoi la composante « féminine », essentielle si on veut bien se référer à ce qui précède, paraît si peu prise en compte, en tant que telle, dans les problématiques d'aménagement alors qu'elle devrait en être le coeur puisque les femmes sont majoritaires dans toutes les catégories sauf celle des principaux décideurs.

On gardera également pour mémoire que les 28/35ans sont proportionnellement plutôt moins nombreux chez les cadres dirigeants (18 %), les 38/48ans étant proportionnellement plus nombreux chez les ETAM (39 %) et les 46/55ans étant proportionnellement plus nombreux chez les cadres(29 %), et encore nombreux plus chez les cadres dirigeants (37 %). Ils sont moins

nombreux chez les ETAM (20 %) Les répartitions respectives des plus de 55ans d'un coté et des ouvriers de l'autre sont proches de la moyenne. Cette répartition par âge des catégories professionnelles est conforme à l'idée que l'accès aux catégories de cadre, puis de cadre dirigeant, se fait à travers des cursus plus ou moins rapides à travers l'acquisition d'une expérience professionnelle.

Il en résulte en bonne logique, par simple effet de composition, que les comportements des femmes devraient tirer vers eux bon nombres de résultats en particuliers ceux affairant aux plus jeunes, alors que les comportements des hommes devraient tirer vers eux ceux des plus vieux.

2.1 (Q5 à Q13) : Ce qui est important dans le travail et contribue à la qualité de vie, les espaces de travail et leurs usages, les lieux et modalités de travail

Q5 - Les deux éléments les plus importants dans le travail..

PAR SEXE : Pour les hommes, plus que la moyenne « le niveau de rémunération » et « les perspectives d'avenir », et moins que la moyenne pour « l'intérêt au travail » et « la localisation géographique » ; l'inverse pour les femmes. On notera que cette quasi équi-préférence en 2013 des femmes par rapport aux hommes pour la qualité de vie au travail (46 % contre 45 %), correspond à des évolutions contrastées par rapport à 2011 où cette qualité ne représentait que 31 % chez les premiers contre 45 % chez les secondes, marquant sur ce point un rapprochement très rapide des aspirations des hommes par rapport à celles des femmes.

PAR ÂGE : Pour les plus jeunes (19/25 ans), plus que la moyenne « perspectives d'avenir » ; pour les un peu plus âgés (26/35 ans), leur « niveau de rémunération », et pour les 36/45 ans « la qualité de vie au travail », alors que les 46/55 ans accordent moins d'importance au « niveau de rémunération » et les plus de 55 ans sont distribués comme la moyenne.

On voit bien ici les oppositions de profils qui se font jour en fonction du sexe, avec les hommes qui veulent plus la réussite et les femmes qui sont plus à la recherche de la qualité de vie. Ce constat laisse penser que ces dernières sont donc moins tentées de faire la course à la carrière et seront donc moins prêtes à faire des sacrifices à son profit. On voit également se dessiner une évolution des ambitions en fonction des étapes de carrière qui se révèle à travers l'âge, avec un glissement progressif des ambitions espérées aux ambitions atteintes tournées ensuite vers la qualité de vie puis en fin de carrière vers la résignation.

Q6 - Les éléments qui contribuent le plus à la qualité de vie :

PAR SEXE : les écarts sont peu importants avec une légère survalorisation pour les hommes de la climatisation et de l'existence de salles de réunion et, pour les femmes « d'espace dont elles disposent pour travailler ». On peut considérer qu'on retrouve, ici, le prolongement pour elle d'une aspiration à la qualité de vie.

PAR ÂGE : les distinctions sont plus importantes avec les plus jeunes (19/25 ans) qui survalorisent l'existence de cafétéria dans les locaux, les 26/35 ans qui

survalorisent les relations avec les collègues par opposition aux 46/55 ans qui les sous-valorisent tandis que les plus de 55 ans, survalorisent la qualité de l'éclairage (ce qui logiquement pourrait être mis en relation avec des problèmes de vue) et sous-valorisent l'existence d'espaces de repos dans les locaux (logiquement on aurait pu penser le contraire, les plus âgés ayant plus besoin de repos sauf si il y avait là, chez eux, un point d'honneur à faire face à la fatigue ou, comme on le verra, les effets de différences dans la composition sur d'autres dimensions comme la catégorie professionnelle).

Q7 - Dans quels espaces de travail travaillez-vous ?

PAR SEXE : Contrairement à ce qu'on aurait pu penser, aucune différence n'apparaît entre les hommes et les femmes.

PAR ÂGE : Les plus âgés (plus de 55ans) se retrouvent nettement plus souvent dans des bureaux fermés tandis que les plus jeunes (les moins de 35 ans), s'y trouvent moins souvent. Par contre les 26/35 ans se retrouvent plus souvent dans des bureaux paysagés.

Q8 - Travail prioritaire seul ou en équipe ?

PAR SEXE : les femmes travaillent nettement plus seules et les hommes en équipes projets.

PAR ÂGE : contrairement à ce qu'on pouvait attendre pas de différences significatives.

Q9 - Espaces disponibles dans l'entreprise

PAR SEXE : les hommes disposent proportionnellement plus de salles de réunions (ouvertes ou fermées), de cafétérias et de salles de repos.

PAR ÂGE : les plus jeunes (19/25 ans) disposent plus de cafétéria et moins de restaurants d'entreprise ; les plus âgés (plus de 55 ans) disposent plus de restaurants d'entreprise ainsi que de salles de réunion fermées, les moins jeunes (46/55 ans) disposant moins de ce type de salle.

Q10 - Utilisation de ces espaces

PAR SEXE : les hommes utilisent plus souvent les salles de réunion fermées, les espaces conviviaux de partage informels et les restaurants d'entreprise, tandis que les femmes utilisent plus souvent les salles de repos (tous les jours) et sont plus nombreuses à utiliser peu ou pas du tout les salles de réunion fermées et pas du tout les cafétérias. Elles utilisent moins souvent les espaces conviviaux de partages informels (moins d'une fois par semaine) et sont moins nombreuses à utiliser le restaurant d'entreprise plusieurs fois par semaine.

PAR ÂGE : les différences d'usage ne sont pas significatives pour la majorité des espaces disponibles (espaces conviviaux, cafétéria, restaurant d'entreprise, coin café). Pour les trois autres espaces mentionnés, les différences sont limitées (moins d'usage tous jours et plus d'usage moins d'une fois par semaine des salles de repos par les 46/55ans ; moins d'usage « au moins une fois par semaine » des salles de réunion fermées par les salariés âgés de 26/35 ans et de « plusieurs fois

par semaine » par les plus de 50 ans ; plus ne non usage des espaces de réunion ouverts par les salariés de 25/35 ans qui par ailleurs sont proportionnellement plus nombreux que la moyenne à travailler en open space.

Q12 - Sur une année, lieu où on passe le plus de temps

PAR SEXE : les hommes plus en déplacement et les femmes plus en entreprises

PAR ÂGE : les 26/35 ans moins en déplacement, alors que les plus de 55ans sont plus en déplacement et moins au sein de l'entreprise

Q11 - Au sein de l'entreprise où passer le plus de temps

PAR SEXE : les hommes plus en salle de réunion fermée et à la cafétérias (et les femmes l'inverse par construction)

PAR ÂGE : les plus jeunes (19/25ans) plus au coin café et cafétéria , les 26/35 ans moins au poste de travail.

Q13 - Temps moyen passé devant un écran

PAR SEXE : Les hommes passent plus souvent que les femmes de 2h à moins de 4h par jour et moins souvent qu'elles entre 6h et moins de 8h.

PAR ÂGE : Les 26/35ans sont plus devant un écran entre 6h et moins de 8h, et les 48/55 moins. Les autres, y compris les plus jeunes (19/25ans) et les plus vieux (plus de 55ans) sont en conformité avec la moyenne.

A CE STADE SI ON RECAPITULE (Q5 à Q13)

Les HOMMES considèrent plus que les FEMMES que la rémunération et les perspectives d'avenir sont plus importantes, et moins qu'elles l'intérêt au travail et la localisation géographique de leur travail. Ils considèrent plus qu'elles que la climatisation et l'existence de salles de réunion contribuent à leur qualité de vie et moins qu'elles que l'espace dont ils disposent pour leur travail y contribue. Ils travaillent dans des espaces de travail de même répartition que les femmes mais travaillent plus qu'elles en équipe projet.

Ils disposent plus que ces dernières de locaux avec des salles de réunion (fermées ou ouvertes), ainsi que d'une cafétéria et d'une salle de repos. Parmi ces espaces disponibles, ils utilisent moins que ces dernières tous le jours les salles de repos, plus que ces dernières les salles de réunion fermées, plus qu'elles « moins d'une fois par semaine » les « espaces conviviaux de partage informel », ainsi que plusieurs fois par semaine le restaurant d'entreprise, mais ces dernières plus qu'eux n'utilisent jamais la cafétéria, ces usages étant identiques pour les salles de réunion ouvertes et les machines à café.

Les hommes sont plus souvent en déplacement à l'extérieur et passent moins de temps devant un écran. On peut donc considérer que les différences à ce stade entre le hommes et les femmes se trouvent plus dans leurs aspirations et leurs attentes que dans leurs espaces de travail et l'usage qu'ils font de ces espaces. Les hommes sont plus à la course de la réussite que les femmes qui sont plus à la recherche d'un bien-être comme l'atteste l'importance accordée à la localisation des lieux de travail et à l'usage des salles de repos. Ils utilisent plus qu'elles les outils classiques que sont les salles de réunion, fermées, les restaurants d'entreprise et les cafétérias et moins qu'elles l'informatique.

LES ÂGES

LES JEUNES de 19/25 ans : Jeunes débutants, ils accordent plus d'importance aux perspectives d'avenir et considèrent plus que les autres que l'existence d'une cafétéria dans leurs locaux contribuent le plus à leur qualité de vie. Ils disposent moins que les autres d'un bureau individuel fermé et travaillent ni plus ni moins que les autres en équipe. Les entreprises où ils travaillent ont plus de cafétérias et moins de restaurants. Rien ne les distingue de la moyenne des autres dans les usages de ces espaces. Leur lieu de travail est conforme à la moyenne, mais quand ils sont dans leur entreprise, ils passent proportionnellement plus de temps que les autres à la cafétéria et devant la machine à café et passent le même temps devant un écran.

LES JEUNES de 26/35ans : Jeunes déjà dotés d'une expérience professionnelle, ils sont à la course pour bien se placer dans une perspective de réussite professionnelle. Cible privilégiée des recruteurs, ils accordent plus que les autres de l'importance à leur niveau de rémunération et considèrent plus que les autres que la relation à leur collègue contribue à leur qualité de vie. Ils sont plus souvent dans des bureaux paysagés et moins souvent dans des bureaux individuels fermés. Ils travaillent ni plus ni moins que les autres en équipe et disposent des mêmes espaces que les autres. Ils utilisent moins souvent que les autres les salles de réunions fermées d'une manière hebdomadaire et, plus que les autres, n'utilisent « jamais les espaces de réunion ouverts ». Enfin, ils se déplacent moins que les autres à l'extérieur, sont moins souvent à leur poste de travail et passent plus que le moyenne, entre 6 et moins de 8h derrière un écran. Où travaillent-ils ?

LES 36/45 ans : Considérés comme des salariés à maturité par leurs employeurs, ayant eux même une bonne partie de leur carrière derrière eux, ils commencent à lever le pied et veulent vivre leur vie. La seule dimension pour laquelle ils se distinguent de la moyenne est ce qui est le plus important dans leur travail : ils accordent plus que les autres de l'importance à la qualité de vie au travail. Pour tout le reste, il n'y a pas d'écarts significatifs.

LES 46/55 ans : Pour la majorité de ces salariés à maturité avancée, la vie professionnelle est largement jouée, il ne reste plus qu'à entretenir. On comprend qu'ils accordent moins d'importance que les autres au niveau de rémunération (ce qui est la sagesse), et, moins que les autres, accordent de l'importance à la relation entre collègues comme élément qui contribue le plus à leur qualité de vie (ils ont de l'expérience, ce qui leur permet de prendre de la distance avec les relations humaines). Se distinguant de la moyenne ni dans leur espace de travail ni dans leur façon de travailler, ils sont dans des organisations qui leur offrent moins des salles de réunion fermées que la moyenne et utilisent moins que la moyenne les salles de repos quand elles existent (moins tous les jours et plus moins d'une fois par semaine). Est-ce par point d'honneur ou pas dans leurs habitudes de travail ? Ils ne se distinguent pas de la moyenne en ce qui concerne leur lieux de travail (par rapport à l'entreprise et dans l'entreprise), et sont moins souvent devant un écran (6 à moins de 8h).

LES PLUS de 55 ans : En fin de carrière et considérés par leurs employeurs comme des salariés vieillissants – sauf pour les cadres dirigeants -, ils sont dans la moyenne des estimations de ce qui est important dans leur travail et considèrent plus que les autres que c'est l'éclairage qui contribue le plus à leur qualité de vie et moins l'existence de salles de repos dans leurs locaux. Plus que les autres, ils disposent d'un bureau individuel fermé et travaillent suivant les mêmes modalités que la moyenne. Ils disposent plus que les autres d'un restaurant d'entreprise et de salles de réunion fermées, salles de réunion qu'ils utilisent moins que les autres. Ils sont plus souvent en déplacement et sont comme les autres dans l'entreprise et dans le temps passé devant leur écran. Les différences par âge et sexe en matière de temps passé derrière un écran ne sont donc pas majeures, en particulier entre les vieux et les jeunes.

Les temps de trajet et les moyens de transport utilisés

Il n'y a pas de distorsion entre les sexes et entre les âges dans les temps de trajet entre le domicile et le lieu de travail. Par contre il y en a pour l'usage des moyens de transport, les femmes utilisant plus leur voiture personnelle et les hommes plus des voitures mises à leur disposition par leur entreprise, ce qui est logique puisqu'ils ont un poids plus important parmi les cadres dirigeants et les femmes parmi les ETAM. Intéressant par contre, l'importance des différences de comportement en la matière en fonction des âges avec nettement plus d'importance du covoiturage chez les plus jeunes ; un plus grand usage des voitures personnelles et un moins grand usage des transports en commun chez les 36/45 ans, un plus grand usage des deux roues chez les 46/55 ans et un moins grand usage des voitures personnelles chez les plus de 55 ans.

2.2 Les satisfactions

Q14/Q15 - Satisfaction vis à vis de son espace de travail personnel...

PAR SEXE : Les femmes sont plus souvent « pas du tout satisfaites » de leur espace de travail personnel. En particulier, elles sont peu satisfaites en matière de température ambiante, de qualité de l'air et de l'éclairage (pas du tout). Par contre il n'y a pas de différence sur tout le reste (niveau de bruit, espace de travail personnel siège, mobilier et décoration). Les femmes sont donc plus exigeantes sur les basics du confort : température, air, éclairage.

PAR AGE : Les plus jeunes (19/25 ans) sont beaucoup plus nombreux à ne pas être satisfaits de leur espace de travail personnel, mais cela se concentre sur une seule dimension : leur siège. Toutes les autres tranches d'âge sont dans la moyenne sauf les plus de 55 ans qui se plaignent de l'éclairage, ce qui peut se comprendre.

Q16 - Satisfaction vis à vis de ce que l'espace de travail permet....

PAR SEXE : Aucune différence entre les hommes et les femmes sauf que ces dernières sont plus nombreuses à ne pas être du tout satisfaites de la restauration.

PAR ÂGE : Les plus jeunes se démarquent de leurs aînés par une satisfaction plus forte vis à vis des possibilités de détente et en matière de restauration (très

satisfaits) ; alors que les 26/35 ans sont plutôt « pas satisfaits » des possibilités d'isolement ainsi que des possibilités de se détendre ; les 36/45 ans sont dans la moyenne pour tout sauf pour la restauration pour laquelle ils sont plus nombreux à ne pas être « très satisfaits ». Les 46/55 ans sont plus que les autres très satisfaits de la façon dont leur espace de travail leur permet de travailler individuellement et de s'isoler. Les plus de 55 ans sont plus nombreux à être « plutôt satisfaits » des possibilités de s'isoler.

2.3 Q17 : Fréquence de gêne due à...

PAR SEXE : Les femmes se disent plus souvent beaucoup gênées que les hommes par la climatisation, les problèmes d'éclairage et.. les nuisances sonores dues à des personnes.

PAR ÂGE : Les plus jeunes se disent moins gênés par les problèmes d'éclairages et d'attention liés aux passages (non jamais). Les 26/35 ans se disent plus gênés par des problèmes de température et de climatisation, ainsi que par le bruit des conversations et des problèmes de place sur leur bureau (assez souvent), et moins « très souvent » gênés par le bruit des appareils. Les 36/45 ans se disent plus « très souvent » gênés par le bruit du aux appareils et ceux de place sur leur bureau. Les 46/55 ans se disent moins « assez souvent » gênés par les nuisances sonores liées aux personnes et les plus de 55 ans se singularisent par le fait qu'ils se disent plus que les autres jamais gênés par des problèmes de place pour le rangement ainsi que par le caractère peu confortable de leur siège de bureau.

2.4 Q18 Influence de la qualité de l'aménagement des espaces de travail sur...

PAR SEXE : Pas de différences déclarées en matière d'efficacité, de motivation et de bien-être, mais les femmes estiment plus que les hommes qu'il a une influence très importante sur leur santé physique.

PAR ÂGE : Les profils sont à nouveau assez voisins suivant les âges les plus jeunes cependant se distinguent on considérant plus que les autres qu'il a une très grande importance vis à vis de la motivation et les 46/53 ans qui considèrent plus que les autres qu'ils n'ont pas d'influence sur le bien-être.

2.5 Q19/20 Importance accordée à....

PAR SEXE : globalement les hommes plus que les femmes jugent qu'on leur accorde trop d'importance. Et par catégories, ils jugent plus que les femmes qu'on accorde trop d'importance à l'ergonomie des sièges de bureau et aux questions d'hygiène et d'épidémie, mais juste ce qu'il faut à l'éclairage des espaces de travail. A l'inverse, les femmes jugent qu'on accorde pas assez d'importance à ces questions en particulier à l'air, à la qualité de l'éclairage, à la température ambiante et à la durée quotidienne de travail sur écran.

PAR AGE : Là aussi les écarts sont faibles suivant les âges. Les plus jeunes et les 36/45 ans se conforment à la moyenne. Les 26/35 ans trouvent plus que les autres qu'on accorde trop d'importance à l'ergonomie des espaces de travail, ainsi qu'à la température ambiante. Les 46/55 ans sont plus que les autres sans opinion sur les ondes électromagnétiques et la température ambiante. Quant aux

plus âgés, ils diffèrent de tous les autres en considérant qu'on accorde pas assez d'importance à la durée quotidienne de travail sur écran (on rappellera qu'ils sont dans le moyenne de durée avec 48 % présents pendant plus de 6h par jour).

2.6 Q21 Qui a le plus d'importance en matière d'aménagement et de qualité des espaces de travail ?

PAR SEXE : Pas de différence.

PAR AGE : Les moins de 35 accordent moins d'importance que la moyenne au CHSCT. Les plus de 55 ans accordent nettement plus d'importance aux organisations syndicales.

2.7 Questions de santé

Q 22 - Éléments qui impactent la santé

PAR SEXE : Les hommes et les femmes s'opposent ici sur de nombreux points. Plus que les femmes, les hommes considèrent que n'ont pas d'impact l'ergonomie du siège de bureau et de son espace de travail, la qualité de l'éclairage de cet espace, et la température ambiante. A l'inverse, plus que les hommes, les femmes considèrent que l'air respiré, l'ergonomie du siège de bureau, la qualité de l'éclairage et la température ambiante ont de l'influence. Ils ont un point de vue identique sur le niveau sonore des espaces de travail, la décoration de ces espaces ainsi que la présence d'ondes magnétiques et l'hygiène et les risques d'épidémie liés à la mutualisation des équipements.

PAR AGE : les écarts par âge sont très limités seuls les plus jeunes s'écartant de la moyenne en déclarant plus que d'autres ne pas savoir l'influence que peut avoir l'ergonomie de leur siège de bureau et les 26/35 ans accordant plus d'impact à l'hygiène et aux risques.

Q23 - Sujet à des douleurs

PAR SEXE : Les femmes répondent plus que les hommes oui à cette question, et oui sur tous les items (la nuque, les yeux, la tête, les épaules, les poignets, la gorge, les jambes), sauf trois : le dos, les mains et les bras... Que dire face à ce constat ?

PAR ÂGE : les plus jeunes (19/25 ans) déclarent le plus souvent une douleur au dos. Les 26/35 ans sont ceux qui s'écartent le plus de la moyenne en se plaignant plus de maux à la tête et à la gorge et moins à la nuque, aux épaules et aux jambes, et si les 36/45ans se déclarent conforme à la moyenne, les 46/55ans déclarent proportionnellement avoir plus mal aux épaules et les plus âgés, moins mal à la tête.

Q24 - Et plus précisément le salarié est-il sujet à... ?

PAR SEXE : Là aussi les hommes répondent moins à la question tandis que sur les 16 items évoqués, les femmes se déclarent plus sujettes à des maux que les hommes pour 8 d'entre eux, les déclarations pour les 8 autres étant similaires (reflet d'écran et problèmes ORL, sensations inconfortables de courant d'air,

sensation de bouche sèche, de sécheresse de l'air, d'humidité de l'air, de manque d'air et d'éblouissement directe).

PAR ÂGE : A nouveau les écarts par rapport au profil moyen sont limités sauf pour les plus de 50 ans, les 36/55 ans correspondant au profil moyen. Ainsi, les plus jeunes (19/25 ans) se plaignent plus d'éblouissement direct tandis que les 26/35 ans se plaignent moins de douleurs cervicales et de sensations d'humidité de l'air. Les plus âgés quant à eux se plaignent plus de sensations de bouche sèche, de sécheresse de l'air et de sensations d'humidité de l'air. Ils se plaignent relativement moins d'éternuements fréquents.

3 PAR CATEGORIE PROFESSIONNELLE

Remarque préliminaire : Les femmes sont proportionnellement moins nombreuses chez les cadres dirigeants et les cadres et plus nombreuses chez les ETAM donc elles doivent tirer cette catégorie professionnelle vers leur profil.

Q12 - Lieu où on passe le plus de temps dans l'année

Cadres dirigeants : plus en télétravail à son domicile et en déplacement à l'extérieur

Cadres : pas de différences

ETAM : plus au sein de l'entreprise et moins en télétravail au domicile

QR8 - Temps de trajet

Cadres dirigeants : plus que la moyenne pour les trajets de moins de 15mn (49 % au lieu de 34 %) et beaucoup moins que la moyenne pour ceux de 15 à 30mn (22 % au lieu de 45 %).

Cadres : plus que la moyenne sur les trajets long de 1h à 1h30 et de plus de 2h ; moins que la moyenne pour les trajets de moins de 15 mn (22 % contre 34 %).

ETAM : un peu plus que la moyenne sur les trajets courts (moins de 15mn et de 15 à 30mn soit 85 % au total contre 79 %) et moins pour les trajets plus long.

Ouvriers : plus que la moyenne pour les trajets de moins de 15mn (44 %).

DONC ce sont les cadres qui ont les temps de trajet les plus longs et les cadres dirigeants les plus courts, avec un écart de plus du simple au double pour les trajets de moins de 15 mn. Mais si on met la borne à 30 mn ce sont les ETAM qui ont proportionnellement les trajets les plus courts (85 %).

QR3 - Moyens de transport utilisés

Cadres dirigeants : plus que la moyenne, ils ont un véhicule mis à disposition par l'entreprise (18 % au lieu de 6 %), covoiturage et surtout marche à pied (22 % au lieu de 9 %) et moins de voiture personnelle (48 % contre 65 %).

Cadres : plus que la moyenne de transport en commun (23 % contre 16 %) et de véhicule mis à disposition, et moins de véhicule personnel.

ETAM : un peu plus que la moyenne de véhicule personnel (69 %) et un peu moins de 2 roues et de véhicules d'entreprise.

Ouvriers : nettement plus que la moyenne de véhicule personnel (76 %) et moins de transport en commun.

DONC si on rapproche temps de trajet et moyens de transport, on voit nettement les privilèges des cadres dirigeants (temps courts, marche à pied et voitures de fonction) et à l'inverse de celle des cadres qui ont des temps longs avec des transports en communs typiques des modes de vie de l'Île de France, par opposition aux ETAM et surtout les ouvriers qui ont eux aussi des temps courts mais qui utilisent plus leur voiture comme c'est le cas en province ou dans les banlieues mal équipées.

Q7 - De quel espace de travail disposez vous ?

Cadres dirigeants : bien entendu massivement des bureaux individuels fermés, et beaucoup moins du reste.

Cadres : plus de bureaux paysagers et moins de bureaux collectifs de quelques personnes.

ETAM : plus de bureaux collectifs de quelques personnes et moins de bureaux individuels fermés.

Ouvriers : nettement plus de bureaux non attitrés.

DONC : La surprise vient de la situation des cadres qui sont les plus touchés par les open space ce qui est susceptible d'éclairer d'un jour nouveau leur mal être et on voit bien ce que risque d'être celui des ETAM installés dans des open space densifiés. La prise en compte des ouvriers est probablement une explication à l'importance de l'absence de bureaux attitrés et peut modifier l'interprétation des évolutions observées avec 2011.

Q8 - Travail en équipe

Cadres dirigeants : plus seuls et moins en équipe.

Cadres : plus en équipe projet et moins seul.

ETAM : Plus en équipe et moins en équipe projet.

DONC : en complément de ce qui précède vient nettement modifier la vision qu'on peut avoir des cadres. Ce sont eux qui sont le plus touchés par le mouvement open space/équipe projet.

Q9 - Espaces complémentaires existants

Pratiquement tous plus présents pour les cadres et moins pour les cadres supérieurs et les ETAM (difficile à interpréter) .

Q10 - Utilisation de ces espaces

Cadres dirigeants : utilisent plus souvent les salles de réunion fermées, les coins cafés.

Cadres : idem pour les salles de réunion fermées et les restaurants d'entreprise qu'ils utilisent tous les jours, mais moins les coins café.

ETAM : utilisent moins les salles de repos, les salles de réunion fermées.

DONC : les différences d'usage ne sont pas significatives sur la majorité des items. Là où elles apparaissent, on voit que les salles de réunion fermées sont des

attributs de cadres quelle que soit la catégorie par opposition aux ETAM tandis que les cadres dirigeants utilisent plus les coins café (il faut faire vite) et les ETAM moins les salles de repos (cela serait-il mal vu ?).

Q11 - Temps passé au sein de l'entreprise

Cadres dirigeants : plus salles de réunion fermées.

Cadres : plus de salles de réunions fermées et ouvertes, ainsi que les cafétérias.

ETAM : plus au poste de travail et moins dans les salles de réunion et la cafétéria.

Ouvriers : moins au poste de travail.

DONC : On voit à nouveau apparaître la spécificité des cadres qui se démarquent à nouveau des cadres dirigeants et contrastent fortement avec les ETAM. Plus présents que les cadres dirigeants dans les entreprises, mais moins que les ETAM, les cadres utilisent plus que les autres les salles de réunion ouvertes et les cafétéria en accompagnement des open space en équipe. Tout cela est bien cohérent

Q5 - Éléments les plus importants dans votre travail ?

Cadres dirigeants : Plus les responsabilités et moins la qualité de vie au travail.

Cadres : Plus l'intérêt du travail, les responsabilités et les perspectives d'avenir, moins la localisation géographique.

ETAM : Plus la qualité de vie au travail et la localisation géographique et moins l'intérêt de son travail, les responsabilités et les perspectives d'avenir/

Ouvriers : Écarts non significatifs.

DONC : Cadres dirigeants et cadres ont en commun la recherche de responsabilité, mais les seconds sont en plus attachés à des perspectives d'avenir tandis qu'ils s'opposent aux premiers par leur attachement à la qualité de vie au travail et s'en distinguent en accordant moins d'importance à la localisation géographique de leur travail.

Les cadres par ailleurs s'opposent pratiquement en tout aux ETAM, ces derniers accordant moins d'importance aux dimensions que les premiers valorisent et inversement s'opposent aux cadres dirigeants par l'importance qu'ils accordent à la qualité de vie au travail.

Dans la pratique, si on amalgame les deux groupes cadres sup' et cadres, le contraste est complet avec les ETAM. Ce qui montre l'importance de la césure entre un groupe dominé qui entend bien vivre et travailler au pays et renoncer pour cela à l'intérêt du travail, aux responsabilités et à des perspectives d'avenir et le groupe dominant qui lui est prêt à bouger pour avoir de l'intérêt au travail, des responsabilités et des perspectives de carrière, les cadres sup' étant prêts à sacrifier leur qualité de vie au travail au profit de responsabilités.

Q6 - Les éléments qui concourent le plus à la qualité de vie

Cadres dirigeants : plus la qualité des aménagements de bureau et moins, les relations avec les collègues.

Cadres : plus l'absence de bruit et la climatisation.

ETAM : plus l'espace dont ils disposent pour travailler.

Ouvriers : moins l'absence de bruit.

DONC : La modulation de la hiérarchie est intéressante car, tandis que les cadres en quelque sorte, demandent du classique de base (bruit et clim), les cadres sup' veulent de la qualité à un niveau au dessus : de l'espace pour travailler (et se font fort de maîtriser les relations avec les collègues car elles sont moins prégnantes), tandis que les ETAM accordent plus d'importance à ce qui risque de leur manquer le plus et les ouvriers se font une raison par rapport au bruit dont ils ont l'habitude dans les ateliers.

Q13 - Temps passé sur écran

Cadres dirigeants : plus entre 2 et moins de 4h et moins entre 6 et moins de 8h.

Cadres : plus de plus de 8h et moins de moins de 2h.

ETAM : plus de 6 et moins de 8h et moins de 8h et plus.

Ouvriers : plus de moins de 2h et moins de plus de 6h.

DONC : on a une progression de temps passé derrière son écran qui va de l'ouvrier au cadre en passant par le cadre dirigeant et les ETAM. C'est donc à nouveau le cadre qui a l'outil de la modernité et tout ce qui l'accompagne et non les autres catégories qui en ont donc moins la pression.

Q14/Q15 - Niveau de satisfaction vis à vis de son espace de travail personnel

Cadres dirigeants : ils ont les niveaux de satisfaction les plus élevés sur tous les items (confort/qualité/organisation, température ambiante, qualité de l'air intérieur, éclairage, niveau de bruit, siège, mobilier, décoration).

Cadres : sont moins satisfaits au niveau du bruit et plus au niveau du mobilier.

ETAM : sont moins satisfaits au niveau de la température ambiante, de la qualité de l'air intérieur, du niveau du bruit (pas du tout satisfaits) et de leur mobilier.

Ouvriers : plus satisfaits de la température ambiante, et moins satisfaits du niveau du bruit (pas du tout).

Q16 - CE que permet l'espace de travail personnel

Cadres dirigeants : plus de travailler individuellement, de se concentrer, de s'isoler, de se réunir, de circuler, de se détendre et de se restaurer (nettement plus)

Cadres : plus de circuler.

ETAM : moins de travailler individuellement, de se concentrer, de s'isoler, (pas du tout satisfait), de se réunir, de circuler, de se restaurer (pas du tout satisfaits).

Ouvriers : RAS.

DONC : on trouve ici un contraste saisissant entre un niveau de satisfaction total des cadres dirigeants et une forte insatisfaction symétrique des ETAM. Les cadres sont dans la moyenne à l'exception d'une plus grande satisfaction pour circuler liée probablement à la configuration en open space.

Q17 - Des fréquences de gêne dues :

Cadres dirigeants : moins de problèmes de température et de clim (jamais), moins de nuisances sonores dues à des appareils ou à des personnes (jamais), moins de problèmes de place sur son bureau, d'attentions liées à la circulation des personnes (jamais).

Cadres : moins « très souvent » pour les nuisances sonores liées aux équipements/

ETAM : plus de problèmes de température et de clim (très souvent), de nuisances sonores dues à des appareils.

Ouvriers : ne savent pas pour les nuisances sonores de toutes origines, plus de problèmes d'éclairage (très souvent), de place sur son bureau, de place pour le rangement (assez souvent), de siège de bureau peu confortable.

DONC : A nouveau les cadres dirigeants sont plus satisfaits que la moyenne sur tout, cette fois-ci plus en contraste avec les ouvriers qu'avec les ETAM, ce qui montre le peu d'attention portée à leur conditions de travail quand ils sont dans des bureaux qui, rappelons le, sont peu dédiés. Les cadres se déclarent moins gênés par des nuisances sonores liées aux équipements et ne se plaignent pas plus que les autres de nuisances sonores liées aux personnes alors qu'ils sont nettement plus que les autres catégories de salariés en open space ce qui peut être un indicateur de qualité d'aménagement de ces derniers.

Q18 : influence sur le bien être, l'efficacité, la motivation et la santé physique ..

Cadres dirigeants : pas d'écarts à la moyenne.

Cadres : moins d'influence sur la motivation, égale influence sur la santé physique mais avec une influence « plutôt importante » (moins « très importante »).

ETAM : pas d'écarts à la moyenne.

Ouvriers : très importante sur la santé physique.

DONC : là face à de faibles écarts à la moyenne pour ce qui touche son efficacité, sa motivation et son bien-être, ce sont les ouvriers qui se démarquent le plus avec les questions de santé, ce qui est à rapprocher avec ce qu'ils disent sur nuisances.

Q19 - Importance accordée à ces questions de bien-être

Cadres dirigeants : nettement plus « juste ce qu'il faut » que les autres conformément à la moyenne (satisfaction de juge et parti ?).

Q20 - Importance accordée à diverses composantes du bien-être

Cadres dirigeants : plus de « juste ce qu'il faut » pour l'air respiré dans son local de travail, l'ergonomie des sièges de bureau, le niveau sonore et la décoration de leurs espaces de travail, la température ambiante, la durée quotidienne de travail sur écran, l'hygiène et le risque d'épidémie. Seule l'importance accordée aux ondes électromagnétiques est jugée insuffisante.

Cadres : trouvent plus que la moyenne que trop d'importance est accordée à l'air respiré, à l'ergonomie des sièges, la température ambiante, mais aussi les ondes électromagnétiques. Et pas assez d'importance à la décoration, à la durée quotidienne de travail sur écran, et un peu moins « juste ce qu'il faut » pour le niveau sonore.

ETAM : pas assez d'importance à l'air respiré, aux ondes, à la température ambiante, à l'hygiène et aux risques d'épidémie. De plus, ils trouvent moins que

les autres qu'on accorde trop d'importance à l'ergonomie des sièges, à la qualité de l'éclairage, au niveau sonore, et à la durée quotidienne de travail sur écran.

Ouvriers : plus que la moyenne trop d'importance à l'ergonomie des sièges et des espaces de travail, à la qualité de leur éclairage, à la durée quotidienne de travail sur écran, et passez assez d'importance à la température ambiante,

DONC : on peut mesurer l'importance des clivages entre les catégories entre les cadres dirigeants à nouveau satisfaits des politiques menées, les cadres qui trouvent qu'on en fait trop, et les ETAM pas assez tandis que les ouvrier en appel en premier à l'importance du basique pour eux.

Q20 -Ceux qui agissent le plus pour l'aménagement et la qualité des espaces de travail

Cadres dirigeants : plus la direction générale et moins le CHSCT et services généraux et les directions d'environnement de travail.

Cadres : plus les services généraux et directions.

ETAM : comme la moyenne.

Ouvriers : moins les comités d'entreprise.

DONC : Cadres dirigeants et cadres voient midi à leur porte et les ouvriers sont critiques vis à vis des CE.

Q22 - Impacts possibles sur votre état de santé

Cadres dirigeants : plus de non réponses, l'aire respiré, l'ergonomie de son espace de travail, hygiène et risque d'épidémie, plus que la moyenne sur non impacte du niveau sonore

Cadres : plus que la moyenne, pas d'influence de l'hygiène

ETAM : se démarquent nettement des autres par l'importance du « ne sait pas » (ergonomie du siège et de l'espace de travail, niveau sonore de ce dernier, présence d'ondes, température ambiante, décoration, hygiène combiné avec une moins forte présence du « non » pour l'ergonomie du siège, la présence d'ondes, la température ambiante.

Ouvriers : par contraste moins que les autres « ne savent pas » (ondes, durée devant écran et dans ce dernier cas, ils disent plus que les autres que cette durée n'a pas d'effet.

DONC : Les réponses à cette batterie de question qui concernent l'impacte sur sa santé personnelle sont intéressante par les attitudes des répondants entre les cadres dirigeants qui ne se prononcent pas et les ETAM qui disent qu'il ne savent pas, alors que par contraste les ouvriers disent « savoir » plus que la moyenne Pour toutes les catégories les écarts à la moyenne sont faible

Q22 - Êtes vous sujet à des douleurs ?

Cadres dirigeants : moins que la moyenne, à la nuque, aux épaules, aux jambes.

Cadres : moins que la moyenne, au dos, aux poignets, aux jambes.

ETAM : plus que la moyenne, à la nuque, à la tête, aux épaules, aux poignets, aux jambes.

Ouvriers : comme la moyenne.

DONC : Sur cette question des douleurs on voit le net contraste entre les cadres - sans distinction – et les ETAM, ces derniers se déclarant avoir des douleurs en

proportion plus élevée que la moyenne pour un nombre élevé de parties du corps avec des contrastes pour : la nuque, les épaules, les poignets, les jambes. A rapprocher de la sédentarisation et du temps passé derrière les écrans or ce ne sont pas les employés qui y passent le plus de temps .

Q24 - Et plus précisément sujet à quoi ?

Cadres dirigeants : moins sujets que la moyenne pour 6 items sur 16 (douleurs cervicales, contractures musculaires, étourdissements fréquents, empoussièrément, sensations inconfortables de courants d'air, éblouissements directs) ;

Cadres : moins sujets que la moyenne pour des sensations de bouches sèches, des décharges électriques, des sensations de manque d'air donc pour des items qui ne sont pas les mêmes que ceux des cadres dirigeants.

ETAM : plus sujets que la moyenne sur de nombreux items (7) pratiquement l'inverse des cadres, sauf la sensation de courant d'air et la sensation de manque d'air.

Ouvriers : viennent compléter en évoquant deux autres items non évoqués par les autres catégories en étant moins sujets que la moyenne, aux épisodes de toux et aux éblouissements indirectes.

DONC : à nouveaux ce sont les ETAM qui se plaignent. On voit donc qu'ils concentrent les difficultés et les mécontentements, bien que ce soit les cadres qui soient les plus touchés par les évolutions.