

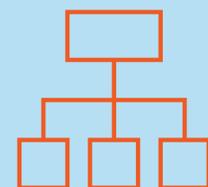
## Le travail dans les espaces ouverts et de coworking

### Deux études en ergonomie de l'activité

Marlène Cheyrouze  
Diane-Gabrielle Tremblay

Université TÉLUQ, Laboratoire de l'Alliance de  
recherche université communauté sur la  
gestion des âges et des temps sociaux (ARUC-  
GATS)

**R-1200-fr**





## NOS RECHERCHES travaillent pour vous!

Solidement implanté au Québec depuis 1980, l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) est un organisme de recherche scientifique reconnu internationalement pour la qualité de ses travaux.

### Mission

Dans l'esprit de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) et de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP), la mission de l'IRSST est de : Contribuer à la santé et à la sécurité des travailleuses et travailleurs par la recherche, l'expertise de ses laboratoires, ainsi que la diffusion et le transfert des connaissances, et ce, dans une perspective de prévention et de retour durables au travail.

### Pour en savoir plus

Visitez notre site Web! Vous y trouverez une information complète et à jour. De plus, toutes les publications éditées par l'IRSST peuvent être téléchargées gratuitement. [www.irsst.qc.ca](http://www.irsst.qc.ca)

Pour connaître l'actualité de la recherche menée ou financée par l'IRSST, abonnez-vous gratuitement :

- au magazine *Prévention au travail*, publié conjointement par l'Institut et la CNESST ([preventionautravail.com](http://preventionautravail.com))
- au bulletin électronique [InfoIRSST](http://InfoIRSST)

### Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024  
ISBN 978-2-89797-300-1 (PDF)

<https://doi.org/10.70010/EIMZ3154>

© Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, 2024

IRSST — Service des communications  
505, boul. De Maisonneuve Ouest  
Montréal (Québec) H3A 3C2  
Téléphone : 514 288-1551  
[publications@irsst.qc.ca](mailto:publications@irsst.qc.ca)  
[www.irsst.qc.ca](http://www.irsst.qc.ca)

### Note au lectorat

Cette étude a été financée par l'IRSST. Les conclusions et recommandations sont celles des autrices. Conformément aux politiques de l'IRSST, les résultats des travaux de recherche publiés dans ce document ont fait l'objet d'une évaluation par des pairs.

### Avis de non-responsabilité

L'IRSST ne donne aucune garantie relative à l'exactitude, la fiabilité ou le caractère exhaustif de l'information contenue dans ce document. En aucun cas l'IRSST ne saurait être tenu responsable pour tout dommage corporel, moral ou matériel résultant de l'utilisation de cette information. Notez que les contenus des documents sont protégés par les législations canadiennes applicables en matière de propriété intellectuelle. Cette publication est disponible en version PDF sur le site Web de l'IRSST.

# Cadre de référence pour la recherche en SST



Prévention des atteintes à l'intégrité physique et psychique



Réadaptation, retour et maintien au travail



Surveillance et prospection des données en SST



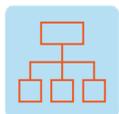
Identification des dangers, estimation et évaluation des risques



Élimination des dangers et maîtrise des risques



Métrologie appliquée à la SST



Organisation du travail



Santé mentale et psychologique



Population, société et SST

## REMERCIEMENTS

L'équipe de recherche remercie chaleureusement toutes les personnes qui ont accepté d'ouvrir les portes de leurs structures et qui ont collaboré avec nous tout au long de la démarche : Marie-Anne Perreault, Jonathan Falardeau, Alexandre Kénol, Phi Nguyen, Laura Barranco, Francis Talbot, Olivier Daniel, Christophe Verhelst, Nathalie Dubreuil, Danielle Ouandji, Caroline Makosza, Joey Roussel, Benjamin Lévêque, Ian-Patrick Thibault, Tammy Laroche Methot, Maude Mercier-Dubois, Joanie Boudreau sans oublier toutes les personnes dont la structure a conservé l'anonymat.

Cette recherche n'aurait pu se concrétiser sans la participation de toutes les personnes qui ont accepté d'être observées et interrogées pendant leur travail. Merci pour leur temps et leur confiance.

Enfin, l'équipe de recherche remercie l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, pour le financement de cette étude.

## SOMMAIRE

Ce rapport s'inscrit dans le cadre du projet intitulé : Les caractéristiques des espaces ouverts et des espaces de *coworking* en lien avec la SST (n° 2018-0030), sous la direction de la professeure Diane-Gabrielle Tremblay, université TÉLUQ. L'étude en ergonomie de l'activité propose une analyse du travail en espaces ouverts et de *coworking*. Ces derniers sont présentés comme des lieux propices aux interactions sociales spontanées. Elles sont facilitées par l'aire ouverte qui, induisant le partage des locaux et du mobilier, instaure une coprésence et une proximité physiques entre les personnes. Mais ces interactions peuvent être vécues comme des distractions coûteuses, notamment pour les personnes ayant besoin de temps ininterrompu pour accomplir leurs tâches. Le bruit incarne la première nuisance des espaces de travail ouverts. Et parmi ses différentes sources, la plus gênante est celle de la parole intelligible. Cette perte d'intimité sonore est susceptible d'altérer la concentration des personnes. Si les caractéristiques de l'environnement de travail ont certes des effets sur le vécu des personnes qui l'occupent, le « contrôle » qu'elles sont en mesure d'exercer peut modérer ces effets. Dans ce contexte, cette étude vise quatre objectifs de recherche : 1) relever les conditions et les caractéristiques des interactions sociales spontanées qui se produisent dans l'espace de travail ouvert ; 2) comprendre comment les personnes qui travaillent en espace ouvert gèrent leurs appels et leurs rencontres en visioconférence ; 3) relever le niveau de concentration perçu par des personnes travaillant en espaces ouverts, et repérer les facteurs susceptibles d'influencer ce niveau de concentration ; 4) relever les « stratégies d'occupation » que les personnes peuvent déployer pour maintenir leur concentration.

La méthodologie est développée dans les aires ouvertes de cinq espaces de *coworking*<sup>1</sup> et six organisations. Les personnes volontaires sont d'abord observées pendant deux heures consécutives. Trois de leurs comportements sont relevés dans une grille d'observation (format papier) et un plan d'observation (format numérique) : 1) quand la personne interagit ; 2) se déplace ; 3) démarre un appel téléphonique et/ou une rencontre en visioconférence. À la fin des deux heures d'observation, chaque personne remplit un questionnaire pour évaluer sa concentration perçue. Au moment souhaité, chaque personne est interrogée individuellement dans un entretien semi-directif : sur son profil, ce qui lui a permis ou empêché de rester concentrée, le choix de ses journées de présence et de son poste de travail dans l'aire ouverte, son port d'écouteurs, et ses comportements relevés pendant les deux heures d'observation.

Les résultats des deux études portent respectivement sur 87 personnes dans les espaces de *coworking* et 69 personnes dans les organisations. Ils montrent que les interactions sociales spontanées relevées dans les aires ouvertes sont de courte durée. Dans les espaces de *coworking*, la majorité des interactions portent plutôt sur

---

<sup>1</sup> Un sixième espace devait être étudié, mais il s'est transformé en espace avec bureaux fermés.

le contenu du travail avec des collègues en tant qu'interlocuteurs ; le reste des interactions sont plutôt informelles avec d'autres *coworkers*. Les interactions relevées dans les espaces de *coworking* se produisent surtout entre des personnes installées à la même table. Dans les organisations, toutes les interactions sont avec des collègues et il y a autant d'interactions portant sur le contenu du travail que d'interactions informelles. Dans les organisations, les interactions les plus nombreuses sont celles qui impliquent un déplacement. Les résultats montrent ensuite que dans les espaces de *coworking*, la majorité des appels sont prévus et réalisés dans des cabines téléphoniques dédiées. Ceux qui sont réalisés dans l'aire ouverte ne sont généralement pas prévus par les personnes, qui ne les estiment ni confidentiels, ni de longue durée. Dans les organisations, la majorité des appels sont prévus et réalisés dans l'aire ouverte. Les personnes choisissent de rester dans l'aire ouverte pour les appels qu'elles n'estiment pas longs, confidentiels et participatifs. Dans les deux études, les appels peuvent déterminer la fréquentation de l'espace : plusieurs personnes les prévoient au domicile pour se garantir un environnement optimal. Les résultats montrent aussi que les personnes travaillant dans les espaces ouverts évaluent positivement leur concentration. Plusieurs facteurs l'influencent : les conditions et exigences des tâches, les distractions et bruits sonores induits par la présence d'autres personnes dans l'aire ouverte, et le fait de travailler dans un espace de *coworking* dans le cas de la première étude. La concentration dans l'aire ouverte est également influencée par des stratégies d'occupation déployées par les personnes : le port d'écouteurs, le choix du poste de travail et le choix des journées de présence.

L'étude propose plusieurs pistes de réflexion à destination des personnes responsables de la gestion, de l'animation, de l'architecture et de l'aménagement des espaces ouverts et de *coworking*. Dans le cas précis des espaces de *coworking*, pour mieux encadrer la dynamique des interactions sociales spontanées, il s'agit de s'intéresser au profil des personnes et de repérer celles ayant l'intention de s'inscrire à plusieurs. Une solution possible serait d'adapter le recrutement en sélectionnant les profils selon les caractéristiques de l'espace. Une autre solution serait d'organiser le mobilier selon le profil des travailleurs. La coprésence physique induite par l'aire ouverte ne suffit pas à obtenir des interactions permettant de créer des affinités et des collaborations : les gestionnaires des espaces de *coworking* jouent un rôle essentiel dans le processus. Pour adapter les espaces de *coworking* à la réalité des appels et des visioconférences, il s'agirait – dans les espaces existants – d'enquêter sur leurs caractéristiques (durées, prévisibilité, récurrences, etc.) pour redéfinir les règles de l'espace. Il faudrait aussi – dans les espaces de *coworking* à créer – aménager les cabines téléphoniques selon plusieurs critères d'insonorisation, de superficie, et d'équipement. Enfin, il serait souhaitable d'enquêter sur le degré d'intimité sonore nécessaire aux personnes, pour redéfinir les règles des espaces d'aujourd'hui, et pour inspirer l'architecture, l'aménagement et la localisation des espaces de demain. Dans le cas précis des organisations, il s'agit de garantir des marges de manœuvre suffisantes aux travailleurs. Sur le plan matériel : nous encourageons la possibilité de porter des écouteurs et la généralisation de l'écran fixe à tous les postes de travail. Au niveau spatial : nous encourageons la garantie aux personnes collaborant

régulièrement ensemble de pouvoir s'installer à proximité les uns des autres, dans la même zone de bureaux. Cela implique un nombre suffisant de postes de travail et des journées de travail présentiel communes. Sur le plan temporel : nous suggérons d'orienter la réflexion vers une reconception participative du travail hybride dans lequel alternent des périodes d'importance équivalente ; celle du travail présentiel pour le maintien de la cohésion et de l'efficacité du collectif de travail, et celle du travail distanciel pour l'accomplissement de tâches nécessitant un environnement silencieux et isolé.

# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	1
<b>1. ÉTAT DES CONNAISSANCES .....</b>	<b>3</b>
1.1 L'espace de travail ouvert : définitions et historique .....	3
1.2 Le développement du travail flexible et du travail nomade .....	3
1.2.1 Le rôle des nouvelles technologies .....	3
1.2.2 Du travail nomade au télétravail .....	4
1.2.3 Le télétravail à domicile : évolutions, avantages et inconvénients... 5	
1.2.4 Le travail hybride : une solution pour un retour au bureau après la COVID-19..... 6	
1.2.5 Les « tiers-lieux » : une solution alternative au travail à domicile .... 7	
1.2.6 Une révolution des espaces de travail tertiaires : vers de nouvelles organisations spatiales au sein des entreprises..... 7	
1.3 Les espaces de <i>coworking</i> : un sujet à part entière .....	8
1.3.1 Une popularité grandissante et plurifactorielle .....	8
1.3.2 L'espace de <i>coworking</i> : un lieu et des modèles de gestion à définir .....	9
1.3.3 Un dérivé : les espaces de <i>corpworking</i> .....	10
1.3.4 De l'isolement « subi » à l'isolement « choisi » .....	10
1.3.5 Un lieu propice aux interactions sociales spontanées..... 11	
1.4 Le travail en espaces ouvert et de <i>coworking</i> : quels effets sur la santé et la performance au travail ? .....	12
1.4.1 Des environnements propices aux interactions ?..... 12	
1.4.2 Une réduction de l'intimité susceptible d'altérer la concentration .. 13	
1.4.3 Le bruit : principale contrainte de l'espace ouvert altérant la concentration..... 14	
1.4.4 Le bruit de la parole « présentielle » ou « téléphonique » .....	14
1.4.5 L'exposition aux regards : une autre contrainte de l'espace ouvert .....	15
1.5 Des stratégies d'occupation pour « se réapproprier » l'espace .....	16
1.5.1 L'environnement de travail : des effets modérés par le contrôle des travailleurs .....	16
1.5.2 L'observation : une méthode donnant accès à l'activité .....	16
1.5.3 L'activité du point de vue de l'ergonomie .....	18
1.5.4 Une réflexion nécessaire au lendemain de la crise sanitaire..... 19	
<b>2. OBJECTIFS DE RECHERCHE .....</b>	<b>21</b>

<b>3.</b>	<b>MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>23</b>
3.1	Processus de sélection des terrains.....	23
3.1.1	Définition des critères de sélection .....	23
3.1.2	Rencontres avec les personnes représentantes .....	24
3.1.3	Visite des terrains.....	25
3.1.4	Entretiens spontanés avec des travailleurs.....	25
3.1.5	Sélection finale des structures : poursuite des observations ouvertes et des rencontres exploratoires .....	27
3.2	La méthode de collecte des données.....	27
3.2.1	Recrutement des personnes (étape 1).....	28
3.2.2	Observation systématique avec une grille et un plan d'observation (étape 2).....	28
3.2.3	Autoévaluation de la concentration avec un questionnaire (étape 3).....	30
3.2.4	Entretien individuel et semi-directif (étape 4) .....	30
3.3	La méthode de traitement des données .....	33
3.3.1	Analyse des témoignages retranscrits .....	33
3.3.2	Analyse des données statistiques.....	39
3.3.3	Articulation des données .....	42
<b>4.</b>	<b>RÉSULTATS DANS LES ESPACES DE COWORKING .....</b>	<b>46</b>
4.1	Présentation des terrains de recherche.....	46
4.1.1	Trois espaces issus de l'économie sociale .....	46
4.1.2	Deux espaces de <i>coworking</i> privés .....	48
4.2	Présentation de la population de recherche .....	49
4.3	Conditions et caractéristiques des interactions sociales spontanées .....	53
4.4	Gestion des appels et des rencontres en visioconférence.....	62
4.5	Niveau et facteurs de la concentration perçue .....	72
4.5.1	Une concentration évaluée positivement .....	72
4.5.2	Une concentration favorisée par trois facteurs relatifs aux conditions et à l'environnement de travail .....	73
4.5.3	Une concentration favorisée par deux stratégies d'occupation déployées par les personnes .....	77
4.5.4	Le choix des journées de présence dans l'espace de <i>coworking</i> : une stratégie d'occupation supplémentaire.....	81
4.6	Résumé des résultats .....	85
<b>5.</b>	<b>RÉSULTATS DANS LES ORGANISATIONS.....</b>	<b>87</b>
5.1	Présentation des terrains de recherche.....	87
5.1.1	Trois organisations en économie sociale .....	87

5.1.2	Deux organisations ministérielles .....	89
5.1.3	Une organisation privée.....	92
5.2	Présentation de la population de recherche .....	93
5.3	Conditions et caractéristiques des interactions sociales spontanées .....	95
5.4	Gestion des appels et des rencontres en visioconférence.....	100
5.5	Niveau et facteurs de la concentration perçue .....	108
5.5.1	Une concentration évaluée plutôt positivement.....	108
5.5.2	La concentration influencée par trois facteurs relatifs aux conditions de l'environnement et du travail à accomplir .....	109
5.5.3	La concentration influencée par des stratégies d'occupation déployées pendant et en amont de la réalisation des tâches.....	114
5.6	Résumé des résultats .....	128
<b>6.</b>	<b>DISCUSSION .....</b>	<b>130</b>
6.1	Des interactions sociales courtes, favorisées par l'appartenance au même collectif et par l'affinité développée avec l'ancienneté .....	130
6.2	Choisir où réaliser ses appels téléphoniques selon leur prévisibilité, leur durée et leur confidentialité .....	133
6.3	Une concentration perçue positivement grâce à des facteurs de la situation de travail et le déploiement de stratégies d'occupation .....	135
6.4	Pistes de réflexion pour les espaces de <i>coworking</i> .....	141
6.5	Pistes de réflexion pour les organisations .....	144
	<b>CONCLUSION.....</b>	<b>147</b>
	<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>150</b>
	<b>ANNEXE A : Grille d'observation.....</b>	<b>162</b>
	<b>ANNEXE B : Questionnaire d'autoévaluation de la concentration .....</b>	<b>163</b>
	<b>ANNEXE C : Certificat éthique pour l'année 2022.....</b>	<b>164</b>
	<b>ANNEXE D : Certificat éthique pour l'année 2023.....</b>	<b>165</b>

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 3.1	Questions posées dans la partie d'autoconfrontation de l'entretien individuel et semi-directif, relatives à chaque comportement relevé dans l'aire ouverte : une interaction, un appel ou un déplacement. ....	33
Tableau 3.2	Codes des facteurs ayant influencé la concentration, identifiés dans les entretiens individuels et non directifs .....	34
Tableau 3.3	Codes des raisons ou des situations associées au port d'écouteurs, identifiées dans les entretiens individuels et non directifs.....	35
Tableau 3.4	Codes des éléments ayant déterminé le choix du poste de travail, identifiés dans les entretiens individuels et non directifs.....	36
Tableau 3.5	Codes des éléments ayant déterminé le choix des journées de présence dans les locaux, identifiés dans les entretiens individuels et semi-directifs.....	36
Tableau 3.6	Codes des raisons de rester dans l'aire ouverte pour un appel téléphonique ou une réunion en visioconférence, identifiées dans les entretiens individuels et non directifs .....	37
Tableau 3.7	Codes des thématiques des interactions sociales spontanées relevées dans l'aire ouverte, identifiées dans les entretiens individuels et non directifs .....	39
Tableau 3.8	Exemples de configurations de bureaux pour déterminer la localisation des personnes impliquées dans une interaction sociale : installées à la même table ou dans la même zone (à gauche) ou installées à des tables ou des zones différentes (à droite) .....	41
Tableau 4.1	Nombre de personnes participantes et de demi-journées investies dans chaque espace de <i>coworking</i> pour la collecte des données .....	49
Tableau 4.2	Répartition des personnes participantes selon leur profil (salarié, autonome ou en recherche d'emploi), dans chaque espace de <i>coworking</i> .....	50
Tableau 4.3	Répartition des personnes selon l'ancienneté de leur première inscription dans l'espace de <i>coworking</i> .....	52
Tableau 4.4	Répartition des personnes participantes selon la densité d'occupation de l'aire ouverte dans chaque espace de <i>coworking</i> .....	53
Tableau 4.5	Statistiques descriptives sur le nombre d'interactions relevées chez les 47 personnes concernées dans les espaces de <i>coworking</i> ...	54
Tableau 4.6	Nombre d'interactions relevées selon le profil des personnes dans les espaces de <i>coworking</i> .....	54
Tableau 4.7	Nombre d'interactions relevées selon le statut économique des espaces de <i>coworking</i> .....	55

Tableau 4.8	Nombre d'interactions relevées selon le profil des personnes et le type d'interlocuteur dans les espaces de <i>coworking</i> .....	56
Tableau 4.9	Répartition des interactions avec un autre <i>coworkeur</i> selon l'ancienneté de la personne observée dans l'espace de <i>coworking</i> .....	57
Tableau 4.10	Nombre d'interactions relevées selon le statut de la personne observée et la thématique de l'interaction dans les espaces de <i>coworking</i> .....	57
Tableau 4.11	Nombre d'interactions relevées selon l'interlocuteur et la thématique dans les espaces de <i>coworking</i> .....	59
Tableau 4.12	Statistiques descriptives sur la durée de toutes les interactions relevées dans les espaces de <i>coworking</i> .....	60
Tableau 4.13	Statistiques descriptives sur la durée des interactions relevées dans les espaces de <i>coworking</i> , en distinguant le profil de la personne observée : autonome ou salarié. ....	60
Tableau 4.14	Nombre d'interactions relevées selon l'interlocuteur et la localisation des personnes concernées dans les espaces de <i>coworking</i> .....	61
Tableau 4.15	Nombre d'appels relevés selon le statut des personnes dans les espaces de <i>coworking</i> .....	62
Tableau 4.16	Nombre d'appels relevés selon le statut économique des espaces de <i>coworking</i> .....	63
Tableau 4.17	Répartition des appels prévus et imprévus par les personnes observées dans les espaces de <i>coworking</i> , selon le profil des personnes et le statut économique de l'espace de <i>coworking</i> .....	64
Tableau 4.18	Nombre d'appels relevés selon le profil des personnes et la localisation choisie par la personne observée dans les espaces de <i>coworking</i> .....	65
Tableau 4.19	Nombre d'appels relevés selon la localisation choisie par les personnes observées et le statut économique des espaces de <i>coworking</i> .....	67
Tableau 4.20	Nombre d'appels relevés dans l'aire ouverte par tranche de durée .....	68
Tableau 4.21	Nombre d'appels relevés selon le type d'interlocuteur et la localisation choisie par la personne observée dans les espaces de <i>coworking</i> .....	70
Tableau 4.22	Extraits de verbatim sur le choix de rester dans l'aire ouverte pour un appel téléphonique dans les espaces de <i>coworking</i> .....	71
Tableau 4.23	Nombre d'appels prévus et d'appels imprévus pour lesquels la personne observée a choisi de rester dans l'aire ouverte dans les espaces de <i>coworking</i> .....	72

Tableau 4.24	Statistiques descriptives sur le score de concentration perçue par les personnes dans les espaces de <i>coworking</i> .....	73
Tableau 4.25	Statistiques descriptives sur le score de concentration perçue par les personnes selon le statut économique des espaces de <i>coworking</i> .....	73
Tableau 4.26	Exemples de verbatim relatifs aux conditions et exigences des tâches, premier facteur ayant influencé le niveau de concentration perçue dans les espaces de <i>coworking</i> .....	74
Tableau 4.27	Exemples de verbatim relatifs au fait que l'espace de <i>coworking</i> soit le lieu de travail, deuxième facteur ayant influencé le niveau de concentration perçue dans les espaces de <i>coworking</i> .....	75
Tableau 4.28	Exemples de verbatim relatifs à l'absence de distractions sonores induites par la présence des autres personnes dans l'aire ouverte, troisième facteur ayant influencé le niveau de concentration perçue dans les espaces de <i>coworking</i> .....	77
Tableau 4.29	Exemples de verbatim sur le port des écouteurs, cité spontanément par les personnes en tant que stratégie ayant favorisé leur concentration dans les espaces de <i>coworking</i> .....	78
Tableau 4.30	Répartition des verbatim sur les raisons de porter des écouteurs, stratégie ayant favorisé leur concentration dans les espaces de <i>coworking</i> .....	79
Tableau 4.31	Exemples de verbatim sur le choix du poste de travail dans l'aire ouverte, cité spontanément par les personnes en tant que stratégie ayant favorisé leur concentration dans les espaces de <i>coworking</i> .....	80
Tableau 4.32	Exemples de verbatim sur les éléments ayant déterminé le choix du poste de travail dans l'aire ouverte, dans les espaces de <i>coworking</i> .....	80
Tableau 4.33	Répartition des verbatim liés aux facteurs de fréquentation qui déterminent le choix de venir ou non dans l'espace de <i>coworking</i> .....	83
Tableau 4.34	Exemples de verbatim sur les raisons de prévoir les appels téléphoniques au domicile plutôt que dans l'espace de <i>coworking</i> .....	84
Tableau 5.1	Nombre de personnes participantes et de demi-journées investies dans chaque organisation pour la collecte des données .....	93
Tableau 5.2	Répartition des personnes selon l'ancienneté dans l'organisation.....	94
Tableau 5.3	Statistiques descriptives sur l'ancienneté des personnes dépassant un an dans l'organisation .....	95
Tableau 5.4	Statistiques descriptives sur la durée du trajet estimée par les personnes dans les organisations .....	95
Tableau 5.5	Statistiques descriptives sur le nombre d'interactions et d'interlocuteurs chez les 55 personnes concernées dans les organisations .....	96

Tableau 5.6	Nombre d'interactions et de personnes concernées par les interactions par organisation .....	97
Tableau 5.7	Nombre d'interactions sociales relevées selon la thématique de l'interaction dans les organisations .....	98
Tableau 5.8	Statistiques descriptives sur la durée de toutes les interactions relevées dans les organisations .....	99
Tableau 5.9	Nombre d'appels et de personnes concernées par les appels par organisation .....	100
Tableau 5.10	Répartition des appels prévus et imprévus par les personnes observées selon le type d'organisation .....	101
Tableau 5.11	Nombre d'appels relevés dans l'aire ouverte par tranche de durée ...	103
Tableau 5.12	Extraits de verbatim sur le choix de rester dans l'aire ouverte pour un appel téléphonique ou une rencontre en visioconférence dans les organisations .....	106
Tableau 5.13	Statistiques descriptives sur le score de concentration perçue par les personnes dans les organisations .....	108
Tableau 5.14	Statistiques descriptives sur les scores de concentration perçue par les personnes selon le type d'organisation.....	109
Tableau 5.15	Exemples de verbatim relatifs aux conditions et exigences des tâches, premier facteur ayant influencé le niveau de concentration perçue dans les organisations.....	110
Tableau 5.16	Exemples de verbatim relatifs aux bruits de l'aire ouverte, deuxième facteur ayant influencé le niveau de concentration perçue dans les organisations.....	112
Tableau 5.17	Exemples de verbatim relatifs aux interactions sociales non choisies dans l'aire ouverte, troisième facteur ayant influencé le niveau de concentration perçue dans les organisations .....	113
Tableau 5.18	Exemples de verbatim sur les quatre stratégies déployées pendant la réalisation des tâches pour rester concentré dans l'aire ouverte dans les organisations .....	114
Tableau 5.19	Répartition des verbatim liés aux raisons de porter des écouteurs, une stratégie déployée pendant la réalisation des tâches pour rester concentré dans l'aire ouverte dans les organisations .....	116
Tableau 5.20	Répartition des verbatim liés au choix du poste de travail dans l'aire ouverte, une stratégie déployée en amont de la réalisation des tâches pour rester concentré dans l'aire ouverte dans les organisations .....	118

Tableau 5.21 Répartition des verbatim liés aux facteurs de fréquentation qui déterminent le choix des journées de présence, une stratégie déployée en amont de la réalisation des tâches pour rester concentré dans l'aire ouverte dans les organisations .....	125
---	-----

## LISTE DES FIGURES

Figure 3.1	Exemple d'une interaction relevée et schématisée dans une diapositive du plan d'observation informatisé, pendant l'observation systématique dans l'aire ouverte.....	29
Figure 4.1	Photographie de l'aire ouverte dans l'espace « Le Tiers-Lieu ».....	47
Figure 4.2	Photographie de l'aire ouverte dans l'espace « Temps libre ».....	47
Figure 4.3	Photographie de l'aire ouverte dans l'espace « Pop-up Lab ».....	47
Figure 4.4	Photographie de l'aire ouverte « silencieuse » dans l'espace Montréal CoWork.....	48
Figure 4.5	Photographie de l'aire ouverte dans l'espace « @WorkBase ».....	48
Figure 4.6	Répartition des personnes selon le statut économique des espaces de <i>coworking</i> .....	51
Figure 4.7	Répartition des personnes selon l'ancienneté de leur première inscription dans l'espace de <i>coworking</i> .....	52
Figure 4.8	Nombre d'interactions relevées selon le profil des personnes dans les espaces de <i>coworking</i> .....	54
Figure 4.9	Nombre d'interactions relevées selon le statut économique des espaces de <i>coworking</i> .....	55
Figure 4.10	Répartition des interactions selon le profil et l'interlocuteur des personnes dans les espaces de <i>coworking</i> .....	56
Figure 4.11	Nombre d'interactions sociales relevées selon le statut de la personne observée et la thématique de l'interaction dans les espaces de <i>coworking</i> .....	58
Figure 4.12	Nombre d'interactions sociales relevées selon l'interlocuteur et la localisation des personnes concernées dans les espaces de <i>coworking</i> .....	61
Figure 4.13.	Nombre d'appels relevés selon le statut des personnes dans les espaces de <i>coworking</i> .....	62
Figure 4.14.	Nombre d'appels relevés selon le statut économique des espaces de <i>coworking</i> .....	63
Figure 4.15	Répartition des appels prévus et imprévus par les personnes observées dans les espaces de <i>coworking</i> .....	64
Figure 4.16	Répartition des appels selon le profil de la personne observée.....	66
Figure 4.17	Répartition des appels selon le statut économique des espaces de <i>coworking</i> (économie sociale / privé) et la localisation choisie par la personne observée.....	67

Figure 4.18	Répartition des appels relevés selon le type d'interlocuteur dans les espaces de <i>coworking</i> .....	69
Figure 4.19	Nombre d'appels relevés selon le type d'interlocuteur et la localisation choisie par la personne observée dans les espaces de <i>coworking</i> .....	70
Figure 4.20.	Répartition des appels prévus et imprévus sur les 16 appels pour lesquels la personne observée a choisi de rester dans l'aire ouverte dans les espaces de <i>coworking</i> .....	72
Figure 4.21	Fréquentation habituelle de l'espace de <i>coworking</i> par les personnes participantes. ....	82
Figure 5.1	Photographie de l'aire ouverte dans l'organisme « Exeko ». ....	87
Figure 5.2	Photographie des postes de travail de « l'Association pour la santé publique du Québec ». ....	89
Figure 5.3.	Photographie des postes de travail de l'organisme « B ». ....	89
Figure 5.4	Photographies de l'aire ouverte et des casiers au ministère des SPAC.....	90
Figure 5.5	Photographies de l'aire ouverte et des casiers au ministère « M ». ....	91
Figure 5.6	Photographie de l'aire ouverte de l'organisation privée « C ». ....	92
Figure 5.7	Répartition des personnes selon leur ancienneté dans l'organisation.....	94
Figure 5.8.	Nombre d'interactions sociales relevées selon la thématique dans les organisations. ....	98
Figure 5.9.	Nombre d'interactions relevées selon la localisation des personnes concernées dans les organisations. ....	99
Figure 5.10	Répartition des appels prévus et imprévus par les personnes observées dans les organisations. ....	101
Figure 5.11	Répartition des appels selon la localisation choisie par la personne observée dans les organisations.....	102
Figure 5.12	Répartition des appels selon le type d'organisation (économie sociale / ministériel / privé) et la localisation choisie par la personne observée : une cabine téléphonique ou l'aire ouverte. ....	103
Figure 5.13	Répartition des appels relevés selon le type d'interlocuteur dans les organisations. ....	104
Figure 5.14	Type d'interlocuteur selon la localisation choisie pour l'appel dans les organisations : la cabine ou l'aire ouverte.....	105
Figure 5.15	Répartition des personnes selon leur présence dans les locaux de l'organisation.....	121

Figure 5.16	Pourcentages de personnes selon leur présence dans les locaux de l'organisation et l'ancienneté : inférieure à un an (gris) ou supérieure à un an (noir).....	122
Figure 5.17	Pourcentages de personnes selon leur présence dans les locaux de l'organisation et les règles de présence au bureau de l'organisation : recommandée (gris) ou imposée (noir).....	122
Figure 5.18	Répartition des personnes (noir) selon leur présence dans les locaux de l'organisation et la durée moyenne de leur temps de trajet en minutes (gris). ....	123
Figure 5.19	Jours de préférence pour le travail présentiel dans les organisations, selon les citations relevées dans les témoignages. ....	124

## LISTE DES ACRONYMES, SIGLES ET ABRÉVIATIONS

Acronyme	Définition
CNESST	Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail
CNP	Classification nationale des professions
DARES	Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques
EMTE	Enquête sur le milieu de travail et les employés
ESG	Enquête sociale générale
IFOP	Institut français d'opinion publique
INRS	Institut national de recherche et de sécurité
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
NTIC	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
SCIAN	Système de classification des industries de l'Amérique du Nord
SST	Santé et sécurité du travail
TI	Technologies de l'information
TIC	Technologies de l'information et de la communication

# INTRODUCTION

## Contexte du travail de recherche

Ce travail de recherche en ergonomie s'inscrit dans le cadre d'un partenariat scientifique entre l'université TÉLUQ et plusieurs structures dotées d'une aire ouverte, situées dans la région métropolitaine de Montréal. Il s'inscrit dans la foulée d'un projet plus large, débuté depuis 2016 (Scaillerez et Tremblay, 2016b ; Tremblay et Scaillerez, 2020, 2021). La présente recherche propose une réflexion scientifique sur le travail en espace ouvert, au sortir de la crise sanitaire de la COVID-19, dans deux contextes de travail particuliers : les espaces de *coworking* et les organisations. Aussi, ces deux contextes font l'objet de deux études distinctes.

## Les conditions du travail en espaces ouverts et de *coworking* : un besoin de réactualiser les connaissances

Le projet dont fait partie ce travail de recherche répond à deux objectifs. Premièrement, combler le manque de travaux récents portant précisément sur les conditions du travail en espaces ouverts et de *coworking*, au Canada et au Québec (Scaillerez et Tremblay, 2017a). Deuxièmement, satisfaire la demande sociale de ceux qui se confrontent à la conception, l'aménagement et la gestion de ce type d'espace. Du point de vue de la santé et de la sécurité au travail, les préoccupations sont plurielles : l'exposition aux regards, les contraintes de bruit, les difficultés de concentration, etc., pour ne citer que quelques exemples. Les effets de ce type d'espace sur les personnes concernées, du point de vue de leur santé physique, de leur santé mentale, de leur vie personnelle et de leur performance au travail, nécessitent d'être explorés et pris en compte dans les réflexions sur leur gestion et leurs aménagements. Ainsi, ce projet de recherche vise à comprendre les facteurs favorables et défavorables liés au travail en espaces ouverts – au sein des *coworkings* et des organisations – du point de vue de la santé, du confort et de la performance des personnes concernées. En clair, il s'agit d'identifier quelles caractéristiques de l'espace et du travail (p. ex. : équipements du poste de travail, conditions et exigences des tâches, distractions sonores, distractions visuelles, densité d'occupation, etc.) ont des effets sur le vécu des personnes et quelles stratégies ces dernières déploient pour les modérer.

## Une étude menée selon l'approche francophone de l'ergonomie

Pour satisfaire les objectifs du projet, ce travail de recherche propose une analyse du « travail réel » en espaces ouverts. Cette analyse est menée du point de vue de l'ergonomie. Il s'agit d'une discipline scientifique, dont l'approche francophone s'est concrétisée dans les années 1960 avec la création de la Société d'ergonomie de langue française (Daniellou, 2005 ; Karwowski, 2006 ; Laville, 2004). L'ergonomie vise à comprendre comment les hommes et les femmes au travail interagissent avec les divers éléments de leur situation de travail, en vue de transformer celle-ci (Guérin *et al.*, 2007) tout en produisant des connaissances sur le travail humain et la pratique des

ergonomes (Falzon, 2004). Son objectif a une double trajectoire : l'une vers les personnes pour améliorer leur santé, leur sécurité et leur confort ; l'autre vers la performance du travail pour améliorer sa qualité, sa fiabilité et son efficacité. Selon la définition de l'*International Ergonomics Association* (2000) <sup>2</sup>, l'ergonomie est pratiquée dans trois champs d'intervention concomitants : a) l'ergonomie physique, qui s'intéresse aux caractéristiques anatomiques, physiologiques et biomécaniques de la personne au travail ; b) l'ergonomie cognitive qui s'intéresse aux processus mentaux de la personne au travail tels que la perception, la mémoire, le raisonnement ou les réponses motrices ; c) l'ergonomie organisationnelle qui s'intéresse à l'optimisation des organisations de travail. Ce travail de recherche portant sur l'organisation du travail en espaces ouverts s'inscrit plutôt dans le champ de l'ergonomie organisationnelle. Quels que soient leurs champs, les recherches en ergonomie sont menées en situation réelle, et nécessitent la présence de l'ergonome sur les lieux du travail et au moment où il se réalise.

### **Annnonce du plan**

Ce rapport débutera par un état des connaissances (chapitre 1). Une première partie posera les définitions et l'historique de l'espace ouvert et sera suivie d'une deuxième partie sur le développement du travail flexible et du travail nomade, entraînant celui du télétravail, du travail hybride, des tiers-lieux et des nouveaux espaces de travail tertiaires. Une troisième partie sera dédiée aux espaces de *coworking*. Une quatrième partie portera sur les effets potentiellement négatifs du travail en espace ouvert et de *coworking* (interactions non choisies, contraintes de bruit, exposition aux regards). Elle sera suivie d'une cinquième partie sur les stratégies développées par les personnes pour « se réapproprier » l'environnement de travail en espace ouvert, en partie repérables avec la méthode de l'observation. Cette partie présentera le concept de l'activité du point de vue de l'ergonomie, et argumentera la nécessité de conduire une réflexion sur la réalité du travail en espace ouvert, notamment au lendemain de la crise sanitaire.

Le rapport se poursuivra avec la présentation des objectifs et des intentions précises de recherche (chapitre 2). Il présentera ensuite la méthodologie complète de l'étude : de la sélection des terrains jusqu'aux techniques de collecte et de traitement des données (chapitre 3). Après une présentation des terrains et de la population de recherche, les résultats seront exposés et répartis selon les intentions de recherche, en distinguant l'étude menée dans les espaces de *coworking* (chapitre 4) et l'étude menée dans les organisations (chapitre 5). Enfin, une discussion des deux études sera proposée, avec une prise de recul sur les principaux résultats, une présentation des pistes d'amélioration et une conclusion sur les limites et les perspectives de recherche futures (chapitre 6).

---

<sup>2</sup> <https://iea.cc/about/what-is-ergonomics/>

# 1. ÉTAT DES CONNAISSANCES

## 1.1 L'espace de travail ouvert : définitions et historique

L'espace de travail ouvert, ou l'*open space*, est un concept d'aménagement. Dans un ouvrage consacré à l'analyse historique, sociologique et architecturale du « bureau », Bertier et Perin (2016, p. 31) proposent de définir l'*open space* comme un « espace de travail collectif en plateau ouvert – ce qui en exclut les bureaux collectifs fermés – de plus de quatre postes de travail. » Dans un récent article de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS), Silvan et Leïchlé (2021) proposent de définir l'*open space* comme un espace conçu pour accueillir plus de cinq personnes, sans qu'il n'y ait de séparations physiques complètes – autrement dit des cloisons – entre les postes. Il ferait également partie des organisations spatiales traditionnelles, dans lesquelles sont aussi inclus le bureau individuel, qui est cloisonné et dédié à une personne, et le bureau collectif, qui est cloisonné et peut accueillir entre deux et cinq personnes.

D'un point de vue historique, les premiers espaces de travail ouverts dédiés aux tâches administratives sont apparus au début du XXe siècle aux États-Unis et en Angleterre. Puis, le concept du « bureau paysager » ou de « bureau-paysage », imaginé par deux consultants allemands dans les années 1950, s'est considérablement développé en Amérique et en Europe à partir des années 1960 avec l'essor du secteur tertiaire. À l'époque, ses principaux avantages étaient d'économiser de l'espace et de faciliter la communication entre collègues (Cihuelo, 2016 ; Goethals et Demarey, 2014 ; Pillon, 2016).

Aujourd'hui, l'espace ouvert est un aménagement de bureau relativement répandu. En Amérique, une enquête de la société de recrutement Robert Half et datant de 2017 <sup>3</sup> a révélé qu'environ une entreprise sur cinq a adopté l'aménagement des bureaux en espace ouvert depuis 2012. En Europe, une enquête de la Fondation Jean Jaurès et du cabinet de conseil Selkis (Proust, 2023) révèle que 21 % des 2288 salariés de bureau interrogés déclarent travailler en espace ouvert.

## 1.2 Le développement du travail flexible et du travail nomade

### 1.2.1 Le rôle des nouvelles technologies

Si le travail tertiaire s'est considérablement développé depuis la seconde partie du XXe siècle, il est aussi devenu de plus en plus collaboratif – c'est à dire engagé dans la réalisation d'un objectif commun – et de moins en moins lié au bureau en tant qu'unique lieu de travail physique (Bertier et Perin, 2016). Le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) a joué un rôle important

---

<sup>3</sup> <https://press.roberthalf.com/2017-08-24-Open-Debate-Many-Companies-Move-Toward-Open-Vs-Private-Workspaces>

dans cette évolution, rendant les personnes plus dépendantes d'un environnement numérique que d'un environnement physique (Silvan et Leïchlé, 2021). Pour reprendre la définition de trois chercheurs en psychologie du travail (Bobillier Chaumon *et al.*, 2014, p. 2), les TIC correspondent à « *l'ensemble des outils et des ressources qui permet de recevoir, d'émettre, de stocker, d'échanger et de traiter différentes informations et connaissances entre les individus [...] Elles favorisent les communications et les mises en relation entre les personnes.* » Parmi ces technologies, ces mêmes chercheurs distinguent les « technologies de communication » dédiées à la transmission et à l'échange de l'information (internet, intranet, messagerie, téléphonie, etc.) et les « technologies de collaboration » dédiées à l'optimisation et à la coordination du travail en équipe ou en réseau (agenda partagé, réseaux sociaux, visio/audioconférence, logiciel de groupe<sup>4</sup>, etc.). La démocratisation de ces technologies, favorisée par le coût accessible des ordinateurs portables, de l'internet haut débit ou de la téléphonie mobile, a facilité le développement de nouvelles formes de travail, au sein des entreprises, mais aussi hors de leurs murs (Grosjean *et al.*, 2017).

### 1.2.2 Du travail nomade au télétravail

Le travail nomade renvoie, selon l'Office québécois de la langue française, au fait d'exercer une activité professionnelle à partir d'un appareil mobile, et dont le lieu de travail n'est pas fixe. Il implique de recourir aux technologies de l'information et de la télécommunication pour communiquer avec les membres de l'organisation ou la clientèle. Ainsi, le travail nomade offre la possibilité de travailler à distance de l'entreprise, autrement dit de « télétravailler ». Selon Tremblay *et al.* (2006), le télétravail est une expression qui désigne une diversité de pratiques de travail à distance. Il a commencé à se développer en Europe et en Amérique du Nord dans les années 1990 (Tremblay et Najem, 2010). Selon Largier (2001, p. 208) il s'agit d'une « situation dans laquelle un individu effectue une activité à distance du lieu considéré comme « normal » dans le cadre de l'exécution de sa tâche, tout en utilisant les NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) pour créer ou maintenir des contacts ». Plus récemment, Vayre (2019, p. 5) propose de considérer le télétravail comme « un terme générique qui renvoie à une forme régulière et formelle d'organisation et de réalisation des activités professionnelles, se déroulant totalement ou partiellement à distance (c'est-à-dire effectuée en dehors des locaux de l'employeur au moins un jour par semaine) et via l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. » De ces définitions ressortent au moins deux caractéristiques fondamentales du télétravail : a) le fait d'exercer une activité professionnelle à distance de sa localisation normale ou traditionnelle ; b) l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Associé à une flexibilité à la fois spatiale et temporelle, le télétravail offre la liberté de choisir le lieu et le moment du travail à réaliser (Taskin et Tremblay, 2010). Pour le dire autrement, travail nomade

---

<sup>4</sup> Logiciel permettant à un groupe de personnes de partager des documents à distance pour favoriser le travail en mode collaboratif.

et télétravail sont deux notions étroitement liées. Bien que le travail à domicile soit « une forme » de télétravail parmi d'autres (Tremblay *et al.*, 2006), il s'agit de la plus répandue (Scaillerez et Tremblay, 2016a). C'est au fil des années qu'elle s'est développée. En 2002 au Canada, d'après les données de l'Enquête sur le milieu de travail et les employés (EMTE) récoltées auprès de 6 000 entreprises et 23 000 salariés, le travail à domicile concernait environ un quart des personnes (Tremblay *et al.*, 2007). Puis, les données de l'Enquête sociale générale (ESG) récoltées chaque année entre 2000 et 2008 ont montré que le travail à domicile a aussi bien augmenté chez les salariés que chez les autonomes (Turcotte, 2010). Dans ces deux études, l'inclusion des travailleurs autonomes contribue à augmenter les chiffres du télétravail au sens propre, soit le travail salarié à distance, qu'on évaluait plutôt à environ 8 ou 10 % au Canada et au Québec avant la pandémie, mais qui a augmenté à environ un tiers de la population active aujourd'hui (Tremblay, 2022).

### 1.2.3 Le télétravail à domicile : évolutions, avantages et inconvénients

La pratique du télétravail à domicile présente un certain nombre d'avantages. Dans un sondage, le premier avantage cité est celui des horaires plus souples. L'avantage qui suit est celui d'éviter les déplacements (Tremblay et Le Bot, 2001 ; Tremblay, 2002). D'après une autre étude basée sur des entretiens conduits avec de 65 personnes dans deux organisations françaises, le télétravail a permis de s'éloigner de conditions de travail parfois difficiles, de libérer du temps pour la gestion de la vie familiale, d'économiser l'argent et le temps liés au trajet (Dumas et Ruiller, 2014). Dans un article, paru dans la première année de la COVID-19, Lederlin (2020) situe les avantages du télétravail sur quatre plans. Sur le plan « sanitaire », il s'agit d'une mesure efficace pour réduire le risque d'infection sur les lieux d'exercice du travail. Sur le plan « écologique », le télétravail peut contribuer – par la réduction des déplacements – à réduire les émissions de CO<sub>2</sub> en partie responsables du réchauffement climatique. Sur le plan « personnel », le télétravail peut contribuer à « reprendre la main » sur l'articulation de sa vie professionnelle et de sa vie privée, en dégagant du temps pour ses proches, le partage des tâches domestiques et les loisirs. Enfin, sur le plan « productif », le télétravail permettrait de réduire l'exposition aux bruits et aux interruptions, et garantirait ainsi un travail plus efficace.

Si le télétravail à domicile présente des avantages, il présente aussi plusieurs inconvénients. D'abord, c'est un mode de travail qui remet en cause la frontière fragile entre les sphères professionnelle et privée (Bobillier Chaumon *et al.*, 2014 ; Metzger et Cléach, 2004 ; Proust, 2023). Ensuite, c'est un mode de travail susceptible d'intensifier le travail. D'après la revue des écrits de Vayre (2019), c'est en évitant les déplacements et en flexibilisant l'organisation personnelle que le télétravail à domicile peut conduire à une intensification et à une densification du temps de travail. Cette situation a également été constatée pendant la COVID-19, dans une recherche exploratoire basée sur des entretiens avec 22 personnes travaillant dans une compagnie d'assurance (Maillot *et al.*, 2022). Enfin, c'est en séparant physiquement les personnes de leur lieu et de leur entourage professionnel que le télétravail à domicile peut diminuer le sentiment d'appartenance au collectif et exposer à un sentiment d'isolement (Golden *et al.*, 2008 ; Registre *et al.*, 2022 ; Ruiller *et al.*, 2017).

Avec cette séparation « physique » qu'induit le télétravail disparaissent toutes ces interactions informelles et quotidiennes entre collègues, que facilitent les rencontres à la machine à café, et qui forgent le collectif (Schütz et Noûs, 2021).

#### **1.2.4 Le travail hybride : une solution pour un retour au bureau après la COVID-19**

La crise sanitaire provoquée par la COVID-19 a précipité la diffusion du télétravail au domicile et favorisé son maintien au long terme (Chamoux, 2021). Au Canada, les données statistiques produites par « Statistique Canada » (2021) font état d'une progression du télétravail à 40 % pendant la pandémie et d'un léger recul à 32 % par la suite. En France, une enquête pour l'institut Montaigne (Martinot et Thomas-Darbois, 2023) révèle que le télétravail au moins un jour par semaine concerne 3 % des actifs en emploi, et que cette proportion est passée à 33 % fin 2022. Depuis la levée des dernières restrictions sanitaires, les entreprises aspirent à un retour partiel au bureau de leur personnel. Le retour au bureau est encouragé – voire imposé – pour reconsolider la cohésion d'équipe (Brunelle *et al.*, 2022). En Europe, une enquête de la Fondation Jean Jaurès et du cabinet Selkis, menée dans six pays<sup>5</sup>, montre que près des trois quarts des salariés interrogés souhaitent travailler au bureau au moins la moitié du temps et que le rythme de deux jours par semaine au domicile est le plus souhaité (Proust, 2023). Selon un récent rapport de la société Colliers Canada (Duda et Al Qashlan, 2023), le taux d'inoccupation des bureaux au Canada est passé d'environ 8 % à 14 % depuis 2020. Dans ce contexte, près de 55 % des entreprises déclarent avoir finalisé leur approche pour équilibrer le travail au bureau et le travail à distance impliquant le télétravail. Le rapport indique que le nombre moyen de jours travaillés au bureau et imposés par les entreprises est passé de 2,5 fin 2022 à 3 fin 2023. Cette forme d'organisation temporelle et physique du travail est celle du travail hybride. Selon l'Office québécois de la langue française, le travail en mode hybride permet aux employés d'alterner, dans des proportions variables, entre des périodes de travail en présence dans les locaux de l'employeur et des périodes de travail à distance, en télétravail. Les taux du télétravail et du travail hybride devraient se maintenir dans les prochaines années et la tendance est au développement du travail hybride (au moins 2 ou 3 jours de télétravail par semaine) au Québec et au Canada (Tremblay, 2020), malgré la perception de risques potentiels pour les carrières (Tremblay *et al.*, 2022). Sur le plan des espaces de travail, ces évolutions transforment les besoins des travailleurs et des entreprises.

---

<sup>5</sup> Les six pays sont : la France, l'Allemagne, la Suède, la Finlande, l'Espagne et la Pologne. L'échantillon représentatif est de 6027 salariés dont 2288 salariés de bureau.

### 1.2.5 Les « tiers-lieux » : une solution alternative au travail à domicile

Face aux inconvénients du télétravail à domicile qui ont été présentés précédemment (section 1.2.3), la fréquentation de « tiers-lieux » est apparue comme une solution intéressante. Dérivée de l'expression « *third place* » initialement définie par le sociologue Ray Oldenburg (1989), l'expression « tiers-lieu » désigne l'ensemble des lieux de travail intermédiaires, investis par les travailleurs nomades et qui se situent entre le domicile et les locaux de l'entreprise. Dans l'espace public, ces tiers-lieux peuvent être des commerces (p. ex. cafés), des lieux d'apprentissage (p. ex. bibliothèques) ou encore des lieux de passage (p. ex. : parcs, salons d'hôtel, halls de gare, aéroports) (Boboc *et al.*, 2014 ; Fabbri, 2016 ; Mandeno et Baxter, 2020 ; Orel et Alonso Almeida, 2019). Leur point commun est d'offrir la possibilité de s'installer avec son ordinateur et d'accéder à internet, dans une ambiance sociale et potentiellement inspirante. Ce faisant, ces lieux proposent une alternative au travail solitaire chez soi, et une démarcation entre la vie privée et la vie professionnelle. Mais dans ces tiers-lieux disponibles dans l'espace public, le but principal n'est pas de fournir un environnement de travail collaboratif (Bebegal-Mirabent, 2021). De ce fait, les personnes qui les investissent renoncent à certaines conditions matérielles et environnementales (p. ex. : mobilier de bureau, luminosité, accès à une imprimante), ainsi qu'aux rencontres et aux échanges potentiels avec d'autres travailleurs dissimulés dans la masse des utilisateurs (clients, passants, voyageurs, etc.). Pour satisfaire ces attentes, d'autres tiers-lieux, davantage axés sur la « professionnalisation » et/ou la « collaboration », ont fait leur apparition dans la société et les écrits scientifiques : les centres d'affaires, les *fab labs*<sup>6</sup>, les espaces de *corpworking* ou les espaces de *coworking* (Mandeno et Baxter, 2020 ; Orel et Alonso Almeida, 2019 ; Scaillerez et Tremblay, 2017a).

### 1.2.6 Une révolution des espaces de travail tertiaires : vers de nouvelles organisations spatiales au sein des entreprises

En 2021, un article de l'INRS fait état d'une « révolution » des espaces de travail tertiaires (Silvan et Leïchlé, 2021). Parmi les organisations spatiales « traditionnelles » figurent les bureaux en espaces ouverts, les bureaux individuels et les bureaux collectifs. Mais face au développement du travail nomade et du travail hybride se traduisant par un phénomène de « bureaux vides », de nouvelles organisations *flexibles* se sont développées. Dans une organisation des « postes de travail partagés » (*desk-sharing*), les postes de travail ne sont plus attirés et doivent être dépourvus de tout objet personnel de façon à pouvoir être partagés par plusieurs personnes. Dans une organisation des « postes basés sur l'activité » (*activity-based working*), les postes – en plus d'être partagés – sont dispersés dans des zones de travail *flexibles*, ouvertes ou fermées, et dans lesquelles les personnes sont libres de

---

<sup>6</sup> Selon la définition du dictionnaire Larousse, un « *fab lab* » est un atelier ouvert au public, équipé d'outils de fabrication standards et numériques (découpe du bois et du métal, imprimante 3D, etc.), permettant à chacun, seul ou en groupe, de concevoir et réaliser des objets.

s'installer selon la variété de leurs besoins. Ces organisations flexibles des espaces reposent sur des règles de fonctionnement. Il y a par exemple la règle du « bureau net » (*clean desk*), qui indique qu'un poste de travail doit être libéré après son utilisation pour permettre à d'autres de s'y installer. Il y a aussi la règle du « zéro papier » (*paperless*), qui exige une gestion numérisée de la documentation et des espaces de stockage (Chatillon, 2020 ; Lai, C. *et al.*, 2021 ; Silvan et Leïchlé, 2021 ; Zamani et Gum, 2019).

### 1.3 Les espaces de *coworking* : un sujet à part entière

#### 1.3.1 Une popularité grandissante et plurifactorielle

Officiellement, le travail en *coworking* a débuté en 2005 avec la création d'un premier espace à San Francisco par un ingénieur en logiciels (Bebegal-Mirabent, 2021 ; Weijs-Perrée *et al.*, 2018). Depuis, ce mode de travail est devenu un phénomène mondial dont la popularité s'est concrétisée par une croissance spectaculaire du nombre d'espaces. En 2018 étaient comptés près de 19 000 espaces de *coworking* dans le monde (Howell, 2021). En 2019, l'enquête « Global Coworking Survey » élaborée par le magazine DeskMag <sup>7</sup> en comptait 22 000 (Bebegal-Mirabent, 2021). En 2020, l'institut Statista <sup>8</sup> en comptait 26 300. Enfin, selon les prévisions de l'enquête Coworking-Ressources <sup>9</sup> parue en 2020, le nombre d'espaces de *coworking* devrait dépasser les 40 000 d'ici 2024.

Le succès des espaces de *coworking* est lié aux évolutions qui ont marqué le marché et les modes de travail depuis les années 2000. L'augmentation des entrepreneurs indépendants est un premier facteur à citer. L'essor de cette nouvelle génération de travailleurs « autonomes <sup>10</sup> » qui remet en question les modalités conventionnelles du travail sur les plans du temps, du lieu, ou des liens de subordination, s'articule à une quête d'environnements alternatifs (Bebegal-Mirabent, 2021 ; Reille-Baudrin, 2017 ; Spinuzzi, 2012). Pour les personnes qui les utilisent, les espaces de *coworking* présentent l'avantage de pouvoir séparer la vie professionnelle de la vie personnelle, dont les frontières sont plus floues dans le cas du travail « autonome » ou « nomade » (Blagoev, Costas et Kärreman, 2019 ; Devif *et al.*, 2022 ; Reille-Baudrin, 2017 ; Servaty *et al.*, 2018). Un deuxième facteur à citer est celui des avancées dans les nouvelles technologies numériques et mobiles, et plus particulièrement celui des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC ou TIC). Enfin, le troisième facteur à citer renvoie à la progression du télétravail.

---

<sup>7</sup> <https://www.deskmag.com/en/>

<sup>8</sup> <https://www.statista.com/statistics/554273/number-of-coworking-spaces-worldwide/>

<sup>9</sup> <https://www.coworkingresources.org/blog/key-figures-coworking-growth>

<sup>10</sup> Selon l'Office québécois de la langue française, il s'agit d'un travailleur qui exerce une activité professionnelle pour son propre compte et sous sa responsabilité, et qui n'a pas de lien de subordination avec un employeur.

### 1.3.2 L'espace de *coworking* : un lieu et des modèles de gestion à définir

Les recherches sur les espaces de *coworking* font état d'un certain « consensus » quant à leur définition générale (Bouncken *et al.*, 2021 ; Devif *et al.*, 2022 ; Gandini, 2015 ; Grosjean *et al.*, 2017 ; Michel, 2018 ; Servaty *et al.*, 2018 ; Weijs-Perrée *et al.*, 2018). Du point de vue de leur architecture « typique », ils se composent généralement de zones de travail en aire ouverte (*open space*), de zones privées comme des cabines téléphoniques (*phone booths*), des salles de réunion et des bureaux fermés, et de zones communes telles qu'une cuisine, une cafétéria, un café, un *bar-lounge*, un jardin ou une terrasse. Dans ces espaces, un certain nombre d'équipements sont mis à disposition : il s'agit par exemple de la connexion internet, des bureaux en aire ouverte, de l'imprimante, du vidéoprojecteur, de la vaisselle ou de l'équipement électroménager, etc. Les personnes membres accèdent aux espaces et aux équipements partagés en payant une cotisation ou un loyer : en tout temps (24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7) ou bien sur des horaires d'ouverture. Les espaces de *coworking* sont partagés par des travailleurs dont les profils se différencient au niveau de leur statut (salarié, autonome, etc.), de leur entreprise (grande société, microentreprise, *start-up*, etc.), de leur secteur d'activité ou de leur domaine d'expertise. En outre, ces espaces présentent une certaine flexibilité, à la fois temporelle et spatiale : chaque membre est libre de venir au moment souhaité, et de s'installer dans des zones de travail différentes en fonction de ses besoins, par exemple discuter avec quelqu'un, animer une réunion, téléphoner, se concentrer, etc.

Au-delà de leur définition générale, les espaces de *coworking* se différencient les uns des autres selon leurs caractéristiques architecturales (superficie, quantité de zones et de postes de travail disponibles), géographiques (localisation, accessibilité en transports), organisationnelles (horaires d'ouverture, forfaits, services et équipements proposés) et sociales (statut, ouverture sur l'extérieur, modalités d'animation, recrutement des membres, etc.). Une distinction importante se situe dans le modèle porté par l'espace de *coworking*. Dans un modèle plutôt associatif et communautaire, l'ambition des fondateurs est de proposer un espace de travail partagé par des entrepreneurs ou des travailleurs autonomes. Dans un modèle plus proche du centre d'affaires, l'ambition des fondateurs est de proposer une solution immobilière permettant de délocaliser les postes de travail, soit pour satisfaire la demande de télétravail des salariés, soit pour diminuer les coûts de location des locaux de l'entreprise (Michel, 2018), ou encore pour accueillir des travailleurs autonomes. Une autre distinction peut se situer dans le secteur d'activité et dans le profil de membre recherché par les fondateurs. Ainsi, Fabbri (2016) propose de distinguer deux types d'espaces de *coworking* : les généralistes et les spécialisés. Les espaces de *coworking* « généralistes » sont ouverts à n'importe quel secteur d'activité et à toute personne capable de payer un forfait (autonomes, étudiants, salariés, retraités, en recherche d'emploi). Les espaces « spécialisés » peuvent cibler une population, un secteur d'activité, voire les deux lorsqu'ils sont particulièrement sélectifs. En France, après avoir visité 14 espaces de *coworking* et conduit des entretiens informels avec les membres, des chercheurs de l'INRS (Grosjean *et al.*, 2017) ont proposé de distinguer quatre modèles :

- Le modèle du « lieu de passage », dans lequel le prestataire se contente de fournir les espaces et les équipements à des personnes qui restent peu de temps.
- Le modèle de « l'oasis d'activité », dans lequel les zones de travail sont privatisées (bureaux fermés de trois personnes au maximum) et investies par des personnes qui restent sur de longues durées (cinq ans ou plus). La communauté de travailleurs et ses règles de fonctionnement se développent spontanément, sans passer par des événements organisés.
- Le modèle « jeune et ludique » cible de jeunes travailleurs dont la carrière, les compétences et le réseau professionnel sont en phase de développement. En plus de fournir l'environnement de travail, le gestionnaire propose des animations permettant aux personnes de se rencontrer et d'échanger sur leurs intérêts communs dans une ambiance conviviale.
- Le modèle de « plateforme » est une évolution du modèle précédent, qui cible de jeunes travailleurs indépendants. Le gestionnaire joue le rôle d'intermédiaire entre ces jeunes travailleurs indépendants, présentés comme des prestataires, et des clients qui pourraient s'intéresser à leurs compétences. Cette potentielle mise en relation est avancée comme un argument en faveur de l'espace de *coworking*.

À la suite de nos recherches des dernières années, nous pouvons dire que ces divers modèles se retrouvent aussi au Québec, à des degrés divers (Krauss et Tremblay, 2019 ; Scaillerez et Tremblay, 2016b, 2017a, 2017b).

### 1.3.3 Un dérivé : les espaces de *corpworking*

Parmi les nouveaux espaces de travail, l'espace de *corpworking* (ou incubateur interne) est un lieu de travail à part entière situé en dehors des locaux principaux de l'entreprise et rassemblant des travailleurs indépendamment de leur statut et de leur institution de rattachement. L'espace de *corpworking* illustre la contraction des mots « corporate » et « *coworking* » : il s'agit d'un espace de travail proposé par une même entreprise et visant à regrouper des salariés en provenance de plusieurs sites. En bref, il s'agit d'un espace de *coworking* interne à l'entreprise (Silvan et Leïchlé, 2021).

### 1.3.4 De l'isolement « subi » à l'isolement « choisi »

En sachant que travailler à domicile peut exposer à un sentiment d'isolement (Golden *et al.*, 2008 ; Ruiller *et al.*, 2017), celui-ci peut être rompu en travaillant dans un espace de *coworking*. C'est d'ailleurs un argument exposé par les représentants de ce type d'espace. Mais la définition de l'isolement peut être nuancée. En s'appuyant sur une revue des écrits en sciences humaines et sociales, Boboc *et al.* (2014) ont défini l'isolement au travail selon deux dimensions : l'isolement choisi et l'isolement subi. L'isolement « choisi » correspond à la volonté de se mettre à l'écart pour garantir une solitude nécessaire à la réalisation de certaines tâches, et que les sollicitations intempestives de l'entourage professionnel ou le bruit empêcheraient. L'isolement « subi » n'apparaît pas de façon soudaine et résulte de choix organisationnels. Ces derniers peuvent concerner la répartition des tâches, les modalités de management, de gestion, de formation, ou encore le temps de travail. L'isolement subi est donc un

processus qui favorise la mise en retrait du travailleur, jusqu'à l'empêcher d'agir avec les autres. Il peut résulter de manques provoqués par les choix organisationnels cités plus haut : un manque de solidarité entre collègues, un manque de confiance envers les personnes « ressources », un manque de compétences de ces personnes « ressources », etc. Travailler au domicile ou dans un espace de *coworking* est une option qui répond à ces deux types d'isolement. Pour les travailleurs salariés, cela peut permettre d'accomplir ses tâches à distance des locaux de l'entreprise et, ainsi, des sollicitations des collègues ou des injonctions de l'employeur. Cela permet aussi de réduire le coût (financier, temporel) du transport pour se rendre dans l'entreprise (Grosjean *et al.*, 2017 ; Tremblay, 2002). Dans ce cas de figure, l'isolement est choisi. Pour les personnes autonomes ou pour les personnes salariées dont l'entreprise a des locaux trop éloignés, voire inexistantes, fréquenter un espace de *coworking* (ou de *corpworking*) offre des occasions d'échanger des connaissances et des compétences avec les autres occupants, et d'appartenir à un collectif ou une « communauté ». Dans ce deuxième cas de figure, l'espace de *coworking* contribue à sortir d'un isolement subi.

### 1.3.5 Un lieu propice aux interactions sociales spontanées

L'espace de *coworking* serait une « alternative hybride » aux espaces traditionnels de sociabilité que sont l'entreprise ou la sphère sociofamiliale (Gramaccia, 2015). En effet, selon plusieurs études basées sur diverses méthodes (entretiens, observations, analyses de réseaux et de documents, questionnaires), il s'agit d'un lieu propice aux interactions sociales (Michel, 2014 ; Mokaddem et Mihri, 2017 ; Robelski *et al.*, 2019). Pour les personnes autonomes, la possibilité de rencontrer d'autres occupants de l'espace est une véritable opportunité de rompre l'isolement social associé à leur statut (Capdevila, 2014 ; Gerdenitsch *et al.*, 2016 ; Moriset, 2017), mais aussi de créer et d'accroître leur réseau professionnel (Fabbri, 2016 ; Mokaddem et Mhiri, 2017 ; Scaillerez et Tremblay, 2016b ; Vidaillet et Bousalham, 2018). Cette possibilité s'offre également aux salariés qui peuvent non seulement se voir et se parler directement, mais aussi interagir avec d'autres professionnels présents dans l'espace (Bouncken *et al.*, 2021 ; Lescarret *et al.*, 2022). Ces interactions sociales sont de plusieurs types, et aboutissent à des finalités différentes. Dans une étude autrichienne, Gerdenitsch *et al.* (2016) ont demandé à 69 personnes en espaces de *coworking* de relater leurs interactions sociales passées. Ils ont identifié quatre types d'interactions sociales : 1) des interactions sociales informelles (courtes conversations sur des sujets personnels) ; 2) des interactions du type échange d'information (conversations plus formelles liées au travail des uns et des autres) ; 3) des interactions du type support instrumental (demande ou proposition d'aide par rapport à une difficulté rencontrée sur une tâche professionnelle) ; 4) des interactions de type collaboration (travail véritablement collectif sur un projet commun). Leurs résultats révèlent que les interactions informelles sont les plus fréquentes (correspondant à 48 % des interactions relatées par les participants) et que les interactions de type collaboration sont les moins fréquentes (12 %). Dans la même lignée, les résultats d'une enquête

mondiale sur le coworking conduite par le magazine Deskmag <sup>11</sup> (2017) montrent que les interactions informelles sont beaucoup plus nombreuses que les collaborations.

## 1.4 Le travail en espaces ouvert et de *coworking* : quels effets sur la santé et la performance au travail ?

### 1.4.1 Des environnements propices aux interactions ?

Au départ, l'objectif des bureaux aménagés en espaces ouverts est d'améliorer la communication entre les personnes pour soutenir le travail en équipe ou en projet (Pierrette *et al.*, 2014). Or, le contexte spatial du travail, qui détermine la proximité entre les personnes, peut aussi bien faciliter que perturber les communications (Leplat, 2001). Pour le dire autrement les ressources de l'environnement physique « conditionnent les possibilités réciproques de se voir, de s'entendre, de s'échanger des objets, de se déplacer, de communiquer verbalement et non verbalement ; leur rôle est donc « crucial dans les mécanismes de la communication et de la coopération » (Benchekroun, 2000, p. 38). L'espace ouvert induit le partage des locaux et du mobilier, et donc une proximité physique entre les personnes ; il élargit le champ visuel, suscite une prise de conscience commune et réciproque de la présence de l'autre et permet d'interagir spontanément avec d'autres personnes installées à distance de marche (Bouncken *et al.*, 2021 ; Orel et Alonso Almeida, 2019 ; Zamani et Gum, 2019). D'ailleurs, plusieurs travaux sur les espaces ouverts et de *coworking* mobilisent la notion de « coprésence » (Bernstein et Waber, 2019 ; Bouncken *et al.*, 2017 ; Coulbaut-Lazzarini et Bailly, 2017 ; Fouquet, 2020 ; Gramaccia, 2015). En ergonomie, Barthe et Quéinnec (1999) l'utilisent pour désigner les situations dans lesquelles le lieu de travail est partagé entre plusieurs personnes : c'est bien le cas dans les espaces ouverts.

Par cette coprésence qu'il implique, l'espace ouvert serait un vecteur d'interactions sociales. Cela a été montré dans plusieurs études conduites dans des espaces de *coworking*, eux-mêmes souvent conçus en bureaux ouverts avec plusieurs personnes partageant le même espace (Servaty *et al.*, 2018). Par exemple, une étude basée sur des entretiens indique que les interactions sociales seraient favorisées par la proximité physique (Bouncken et Aslam, 2019). Une autre étude fondée sur des observations et des entretiens dans six espaces de *coworking* (Orel et Alonso Almeida, 2019) montre que l'espace ouvert est un promoteur d'interactions spontanées, et que la lumière naturelle y joue un rôle crucial. Néanmoins, certaines études soulignent que la coprésence physique des *coworkers* dans un même espace ne suffit pas à stimuler leurs interactions et leurs collaborations potentielles (Krauss et Tremblay, 2019). En France, une étude basée sur des observations et des entretiens dans quatre espaces de *coworking* (Fouquet, 2020) montre que les interactions sont rares, plutôt superficielles et qu'elles ne débouchent pas sur des collaborations concrètes. Il y a cependant une exception chez les salariés d'une même entreprise, qui ont

---

<sup>11</sup> <https://zevillage.net/wp-content/uploads/2017/01/2017-global-coworking-survey-Deskmag.pdf>

nécessairement besoin de coopérer en travaillant sur des projets communs, mais dont les relations professionnelles sont déjà été construites en amont. Pour des personnes dont le seul point commun est de travailler dans le même espace de *coworking*, cette construction de relations exige des conditions qui dépassent la seule coprésence physique. En Italie, une étude a été menée dans deux espaces de *coworking* : le premier proposait uniquement une coprésence physique (les personnes partageant le même espace physique) ; le deuxième proposait une coprésence physique et une « plate-forme organisationnelle » (*organisational platform*) visant à créer des connexions et des proximités entre les personnes. Dans chacun de ces deux espaces, cinq personnes ont été observées pendant plusieurs heures et sur plusieurs jours, puis interrogées en entretien. Les résultats montrent que la seule coprésence physique – caractérisée par le fait de partager le même espace de travail – ne suffit pas à elle seule pour favoriser l'échange de connaissances et le développement de collaborations. En revanche, la plate-forme organisationnelle – soutenue par des personnes facilitatrices – joue un rôle central : elle permet aux travailleurs de repérer leurs liens et leurs intérêts communs, ce qui stimule les interactions et les collaborations potentielles (Parrino, 2013). On peut donc penser qu'une plate-forme, mais surtout des personnes assumant une animation ou une mise en réseau peuvent être déterminantes pour créer du lien et des échanges.

#### **1.4.2 Une réduction de l'intimité susceptible d'altérer la concentration**

Du point de vue de la santé au travail, la question de l'espace ouvert et partagé reste d'actualité. En ergonomie, une équipe a publié les résultats d'une revue de littérature basée sur 49 études. Celle-ci révèle que le fait de travailler dans des espaces de travail ouvert réduit l'intimité (*privacy*) (De Croon *et al.*, 2005). En effet, si le travail en espace ouvert peut augmenter les occasions d'interagir et de communiquer avec d'autres occupants à proximité, il peut aussi soumettre les personnes à une « surexposition » ou une surcharge d'informations, susceptibles de nuire à leur concentration. Dans le dictionnaire Larousse, « se concentrer » ou « être concentré » revient à « fixer son attention sur quelque chose, y être attentif ». Ainsi, la notion de « concentration » est reliée à la notion « d'attention ». Celle-ci a été conceptualisée en psychologie cognitive. Le concept de « l'attention sélective » est défini comme la capacité d'une personne à diriger son attention sur des informations jugées pertinentes pour sa tâche en cours plutôt que sur des informations jugées non pertinentes. Or, cet acte d'attention sélective peut être freiné lorsque les informations jugées non pertinentes sont plus difficiles à ignorer (Masquetiaux, 2017). Pour donner un exemple, rédiger un texte peut se révéler difficile lorsqu'une personne installée à proximité parle à voix haute ou fait de grands gestes dans notre champ de vision. Ainsi, travailler dans un espace ouvert est une potentielle contrainte pour une personne qui doit y accomplir des tâches nécessitant un certain niveau de concentration.

### 1.4.3 Le bruit : principale contrainte de l'espace ouvert altérant la concentration

Si travailler dans un espace ouvert réduit l'intimité, il s'agit d'abord de l'intimité sonore. En effet, la suppression des cloisons dans l'espace de travail génère de nombreuses sources de bruit : des sonneries de téléphone, des conversations téléphoniques ou en présentiel, des claviers d'ordinateurs, le système de ventilation ou de climatisation, les bruits extérieurs au bâtiment, etc. (Bouncken *et al.*, 2018 ; Pierrette *et al.*, 2014). D'après plusieurs travaux, le bruit est la première nuisance du travail en espace ouvert. Cela est confirmé par une enquête par questionnaires, restituée à l'occasion d'une journée technique organisée par l'INRS (Chatillon, 2020). Dans le cas des espaces de *coworking*, une étude exploratoire sur les conditions de travail perçues, basée sur des entretiens, montre que le bruit est un facteur perturbateur exerçant une influence négative sur la santé (Servaty *et al.*, 2018). Une autre étude par questionnaires menée dans des espaces de *coworking* montre que les personnes exposées à un faible niveau de bruit sont significativement plus satisfaites de leur travail et de leur santé que celles exposées à un niveau de bruit plus élevé (Robelski *et al.*, 2021). Comme l'indique une enquête par questionnaires, l'« intimité sonore », ici définie comme la possibilité d'avoir des conversations sans que les autres entendent et vice-versa, est le facteur d'insatisfaction le plus important en espace ouvert (Kim et de Dear, 2013). C'est aussi l'un des facteurs qui influencent le plus la productivité perçue (Göçer *et al.*, 2019). D'ailleurs, une enquête par questionnaires précise que les tâches de calcul, de réflexion ou de synthèse – qui exigent une concentration supplémentaire – sont compliquées à effectuer dans l'espace ouvert à cause du bruit lié au matériel et aux collègues (Goethals et Demarey, 2014). En France, les résultats de la dernière enquête de la Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques (DARES) sur les conditions de travail confirment aussi que les salariés qui travaillent en espace ouvert ont davantage de risques de s'exposer à un environnement bruyant. Celui-ci accroît la distraction, réduit l'intimité et génère des difficultés de concentration, ce qui affecte le travail (Do et Schneider, 2023).

### 1.4.4 Le bruit de la parole « présenteielle » ou « téléphonique »

Des recherches précisent que c'est le bruit de la parole non pertinente, mais intelligible (c'est-à-dire compréhensible) qui compromet le traitement cognitif (Haka *et al.*, 2009 ; Smith-Jackson et Klein, 2009 ; Virjonen *et al.*, 2007). Par exemple, une enquête de la Haute École de Lucerne (2010) basée sur des questionnaires diffusés dans une centaine d'entreprises révèle que parmi les facteurs environnementaux portant atteinte à la santé, le bruit impliquant les conversations de fond et les téléphones des autres personnes est le premier cité. Le bruit dû à des appareils (par exemple l'imprimante) n'est cité qu'en troisième position. Une autre enquête par questionnaires diffusés dans un espace ouvert montre que 55 % des répondants se disent être souvent distraits par les conversations des autres, alors que 34 % sont distraits par d'autres bruits (portes, photocopieuses, aire conditionnée, etc.) (Appel-Meulenbroek *et al.*, 2011). Pour son travail de thèse en acoustique mené dans des bureaux ouverts, Kostallari (2019) a étudié l'effet de la parole intelligible sur la fatigue psychologique, la gêne sonore et la charge mentale de travail. D'après ses résultats, la parole est la source de bruit la plus

fatigante et la plus gênante, et entraîne une charge mentale supplémentaire. Dans son article sur le bruit en espace ouvert, fondé sur deux modèles mathématiques, Roelofsen (2008) explique que la perturbation du bruit n'est pas vraiment liée à l'augmentation du volume de la parole, mais plutôt au fait d'écouter une conversation distrayante. Ainsi, le bruit est défini comme tel lorsqu'il perturbe la capacité d'une personne à réaliser ses tâches professionnelles. Il est donc susceptible de diminuer la performance au travail, notamment lorsque celui-ci nécessite de la créativité et de la réflexion.

Les conclusions de ces travaux peuvent s'entrecroiser avec l'augmentation des appels téléphoniques et des rencontres en visioconférences, elle-même suscitée par la généralisation du télétravail depuis la crise sanitaire de la COVID-19. Une étude de l'Institut français d'opinion publique (IFOP) a été réalisée pour le site « Speechi.net », en s'appuyant sur des questionnaires en ligne complétés en 2021 par 1002 cadres de France Métropolitaine. Ses résultats montrent que depuis le premier confinement de mars 2020, la pratique des réunions à distance reste non seulement forte, mais progresse sensiblement, et ce malgré le retour au bureau (IFOP, 2021). En 2022, une autre étude du cabinet « *Fortune Business Insights* » (2022) intitulée « *Global Video Conferencing Market Analysis* <sup>12</sup> » indique que le marché de la visioconférence s'inscrivait déjà sur une trajectoire de croissance élevée avant la pandémie, et que la tendance s'inscrit dans la durabilité. Selon une enquête récente de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), le recours aux réunions à distance concerne 50 % des entreprises à l'échelle de l'Union européenne. C'est dans le secteur des activités spécialisées, scientifiques et techniques et dans le secteur de l'information et des communications qu'il est le plus répandu (Boudrot, 2023).

#### **1.4.5 L'exposition aux regards : une autre contrainte de l'espace ouvert**

En l'absence de cloisons, l'exposition permanente aux regards est une autre contrainte potentielle du travail en espace ouvert (Parres *et al.*, 2022). Or, chaque espace offre un degré variable d'intimité visuelle selon la conception spatiale et les équipements qu'il propose (Bouncken *et al.*, 2021). En psychologie du travail, les résultats d'une étude – menée dans l'espace ouvert d'une structure administrative et issus d'entretiens collectifs avec des managers de proximité – montrent que l'exposition permanente aux regards est vécue comme une perte d'intimité préjudiciable à la concentration (Trisse et Lagabrielle, 2021).

---

<sup>12</sup> <https://www.fortunebusinessinsights.com/industry-reports/video-conferencing-market-100293>

## 1.5 Des stratégies d'occupation pour « se réapproprier » l'espace

### 1.5.1 L'environnement de travail : des effets modérés par le contrôle des travailleurs

La partie précédente a abordé les principales contraintes des espaces ouverts – le manque d'intimité sonore et visuelle – susceptibles d'altérer la concentration des personnes concernées. Si les caractéristiques de l'environnement de travail ont certes des effets sur le vécu des personnes qui l'occupent, le « contrôle » que ces personnes sont en mesure d'exercer peut modérer ces effets. Dans leur article sur les espaces ouverts, Bernstein et Waber (2019) indiquent que même si les personnes sont influencées par l'environnement, ce sont elles qui décident individuellement et collectivement comment interagir. Dans la même lignée, une étude basée sur des questionnaires montre que la distraction liée aux bruits de l'espace ouvert peut être réduite si les personnes ont la possibilité de contrôler leur environnement de travail (Lee et Brand, 2005). Chaque espace de travail ouvert a sa propre architecture, son propre aménagement et son propre modèle de gestion et d'animation. Face aux effets de l'espace, les personnes concernées sont loin de rester passives : elles développent des comportements et des pratiques adaptées à la singularité de la situation. Dans les cas des espaces de *coworking*, les personnes choisissent de saisir ou non l'occasion d'interagir avec les autres, d'échanger sur des questions liées au travail ou à la vie personnelle, et d'approfondir leurs relations professionnelles ou privées (Bouncken et Reuschl, 2016). Dans le cas d'une organisation en *flex office*, une étude montre que la flexibilité de décider où et quand travailler est l'un des facteurs qui influencent positivement le bien-être, la performance et la motivation (Fincke *et al.*, 2020). Une autre étude menée dans un contexte d'introduction d'une organisation en *flex office* s'est intéressée à la résistance spatiale des employés (Taskin *et al.*, 2023). Obtenus par l'analyse de sources documentaires et d'entretiens, les résultats montrent que des objets personnels sont utilisés par les employés pour communiquer leurs revendications et occuper l'espace de travail en tant que territoire, ceci dans le but de résister à sa transformation.

### 1.5.2 L'observation : une méthode donnant accès à l'activité

Si la littérature sur les espaces ouverts et de *coworking* est déjà assez abondante, la plupart des travaux existants se basent sur les perceptions subjectives des personnes concernées. Leurs pratiques, leurs préférences ou leur satisfaction sont généralement recueillies au moyen de questionnaires ou d'entretiens. Les observations de terrain sont moins nombreuses, mais existent dans des travaux récents issus de plusieurs disciplines. En management, des observations et des entretiens semi-directifs ont été menés dans un espace de *coworking* (Blagojev *et al.*, 2019). Cette méthode a permis de repérer des « routines » qui se sont construites spontanément : par exemple entrer et sortir de l'espace aux mêmes horaires. De ces routines est née une « codiscipline » : un cadre permettant aux personnes d'être plus concentrées, moins distraites, et plus productives. Cette « codiscipline » est liée à un certain contrôle social que les individus exercent subtilement les uns sur les autres. C'est parce que chaque individu est entouré d'autres *coworkers* suivant des routines communes aux

siennes qu'il peut éventuellement comparer ses progrès et sa productivité à celles des autres. En sociologie, Fouquet (2020) a mené des observations et des entretiens dans un espace de *coworking* et a également constaté que les personnes adoptent des comportements routiniers, malgré la flexibilité proposée par l'espace de *coworking* : par exemple venir à des horaires standard (entre 9 h et 19 h) et essayer de reprendre le même poste de travail. Dans une autre étude en architecture (Zamani et Gum, 2019) conduite dans l'espace ouvert d'une entreprise aménagée en bureaux flexibles et non assignés, les interactions ont été relevées en combinant l'observation assistée par logiciel et la diffusion de questionnaires. Les résultats montrent que les interactions en face à face se produisent principalement aux postes de travail et dans les voies de circulation. Ils montrent aussi que les membres d'une même équipe ont tendance à s'installer « en quartiers » pour faciliter leurs besoins élevés de communications. Une étude en géographie et urbanisme (Coulbaut-Lazzarini et Bailly, 2017) menée dans les locaux de plusieurs entreprises et basée en partie sur des observations ethnographiques <sup>13</sup> montre que les comportements des personnes, en quête de confort et de réappropriation de leurs conditions de travail, sont guidés par des « logiques d'appropriation spatiale ». Par exemple, les personnes quittent fréquemment l'aire ouverte pour investir d'autres zones (salles de réunion, cafétérias) plus adaptées à leurs besoins immédiats : parler à voix haute, s'isoler des autres, bénéficier de la lumière naturelle. Une autre étude en gestion immobilière (Appel-Meulenbroek *et al.*, 2011) menée dans un environnement de travail basé sur les activités (*activity based working*) – s'appuyant sur une analyse documentaire, des observations et un questionnaire – montre que les employés sont loin de suivre les règles de ce concept. Par exemple, 68 % des employés ne changent jamais de poste de travail au cours d'une journée, 28 % revendiquent un poste de travail particulier en utilisant des objets personnels et 35 % évitent certains postes de travail en sachant qu'une autre personne s'y installe habituellement. Seulement 8 % des employés changent régulièrement de poste de travail dans le but de mieux connaître leurs collègues. Sachant qu'une part importante des employés (44 %) disent être facilement distraits quand ils voient des choses se passer autour d'eux, 34 % des employés choisissent leur poste de travail pour avoir un contact visuel avec leurs collègues alors que 28 % l'évitent. Selon 54 % des personnes interrogées, les différents types de postes de travail permettent de réguler la quantité d'interactions sociales avec les autres. Cependant, les jours de grande affluence, 62 % indiquent qu'ils travaillent à la maison pour améliorer leur productivité.

---

<sup>13</sup> Selon le Dictionnaire des mouvements sociaux (Broqua, 2020), l'observation ethnographique peut être définie comme « une pratique d'observation reposant sur l'immersion de longue durée au sein d'un milieu d'interconnaissance [...] Produit de la relation personnelle qu'entretient l'ethnographe avec ses informateurs, dans un contexte et à un moment précis, elle reste toujours unique et n'est pas reproductible par un tiers ».

Ces études ont permis d'approcher « la réalité » du travail en espace ouvert, autrement dit les comportements que les personnes concernées y développaient. Dans le courant francophone de plusieurs disciplines telles que l'ergonomie, il s'agit d'un concept à part entière : celui de l'*activité*.

### 1.5.3 L'activité du point de vue de l'ergonomie

L'activité du travailleur prend en charge l'écart entre ce qui est prévu – la « tâche » ou le travail « prescrit » – et ce qui vient réellement : la variabilité, les aléas de la situation de travail (Bourgeois et Hubault, 2013). Selon Leplat (2000), elle est déterminée par trois éléments :

- des conditions internes relatives à la personne (ses caractéristiques physiques, son état de santé, ses compétences, ses ressources, sa personnalité et ses objectifs) ;
- par des conditions externes relatives à la tâche ou le travail prescrit (des objectifs à atteindre dans des conditions physiques, techniques, environnementales, organisationnelles et socio-économiques données) ;
- le couplage entre ces conditions internes et externes.

L'activité du travailleur incarne tout ce qu'il mobilise pour satisfaire cet ensemble de conditions : ses compétences, ses connaissances, ses savoir-faire, ses expériences, ses ressources ou ses croyances (de Terssac, 2016). Elle engage non seulement son corps (gestes, postures, etc.), mais aussi son intelligence et son affectivité (Teiger, 1993). Ainsi, l'activité pourrait s'apparenter à une stratégie d'adaptation à la situation réelle de travail (Guérin *et al.*, 2007), composée de plusieurs dimensions et fondamentalement singulière. Elle produit des effets immédiats et/ou progressifs :

- sur le travailleur du point de vue de sa charge de travail, de sa santé (physique et mentale), de sa vie privée (organisation familiale, relations sociales), de ses ressources (expérience, compétences) ;
- sur la tâche du point de vue de l'atteinte des objectifs (qualité, productivité, délais).

C'est en fonction de « l'écart » entre les conditions initiales et les effets de l'activité que celle-ci est *régulée* par le travailleur (Leplat, 2000).

L'activité, qui fait référence au travail réel, est un concept fondamental. Son analyse systémique – tenant compte des conditions auxquelles elle tente de faire face – et sa prise en compte dans tout projet d'intervention font la spécificité de l'ergonomie de l'activité (Falzon, 2004 ; Noulin, 2002). Dans les cas précis d'espaces de travail ouverts aménagés en « bureaux flexibles <sup>14</sup> », au moins deux études récentes ont été menées en ergonomie et en psychologie du travail. Dans la première, Heddad (2021)

---

<sup>14</sup> Nous rappelons que le « bureau flexible » (ou « *flex office* », ou « *flex desk* ») est un mode d'organisation selon lequel les personnes n'ont pas de poste de travail attribué. Elles s'installent au poste convenant le mieux à leurs tâches.

indique que l'espace de travail peut être considéré à la fois comme une caractéristique de la tâche et comme un résultat de l'activité. En effet, l'espace peut incarner les conditions matérielles, architecturales et environnementales dans lesquelles le travail est à accomplir. En même temps, cet espace est remodelé par le travail lui-même, puisque les personnes déplacent les équipements, réagencent le mobilier, circulent dans des zones imprévues, etc. Pour analyser cette activité, la méthode de l'étude s'est basée sur six journées d'observation et douze entretiens. Les résultats montrent que les personnes déploient des « stratégies d'occupation ». Par exemple, les personnes les plus âgées et expérimentées se placent à des postes de travail qui leur donnent une visibilité sur les entrées et les sorties, et qui leur permet d'anticiper la posture à adopter (se redresser, ne pas mettre les pieds sur les poufs, etc.) selon la présence ou l'absence de la hiérarchie. Dans une autre étude, Lai, C. *et al.* (2021) s'inspirent de l'approche de la cognition située pour expliquer la distinction entre l'*arena*, qui désigne l'environnement spatial dans lequel les travailleurs agissent, et le *setting*, qui désigne la réorganisation de cet environnement par l'activité du sujet. À partir de cette approche, l'activité a été analysée en basant la méthode sur des observations et des entretiens. Les résultats montrent que les personnes reconfigurent les règles de fonctionnement de l'espace, pour les rendre plus pertinentes vis-à-vis de leur activité. Par exemple en s'installant à proximité des membres de leur équipe ou en s'appropriant des postes de travail en y laissant volontairement des affaires personnelles.

#### 1.5.4 Une réflexion nécessaire au lendemain de la crise sanitaire

Ce travail de recherche est nécessaire pour les espaces de *coworking*. À notre connaissance, aucune étude n'a été encore menée du point de vue de l'ergonomie de l'activité dans ces environnements, bien que des études plus générales commencent à être menées sur le *coworking* (Tremblay et Krauss, 2024; Tremblay et Vaineau, 2020; Tremblay 2020). En parallèle, la crise sanitaire de la COVID-19 a laissé de profondes traces sur les vies professionnelle et privée. Elle a commencé par révéler que le travail pouvait se passer (provisoirement) d'un lieu fixe et se réaliser à distance dans plusieurs secteurs professionnels. Dans une enquête longitudinale, Howell (2021) confirme que le télétravail au domicile s'est installé durablement, mais que les personnes concernées sont de plus en plus nombreuses à rechercher des espaces de travail alternatifs qui ne seraient ni « à la maison » ni « au bureau ». Ainsi, Howell prédit que les espaces de *coworking* devraient croître en popularité : non seulement auprès des personnes autonomes (qui sont des membres « classiques »), mais surtout auprès des entreprises. Cela fait déjà quelques années que le concept du *coworking* s'élargit aux grandes entreprises (Orel et Alonso Almeida, 2019). Mais la crise sanitaire semble avoir amplifié cet intérêt grandissant. Les espaces de *coworking* présentent pour elles un double avantage. D'abord, ils fournissent un environnement professionnel confortable et équipé aux employés, situé en dehors de la vie privée. Ensuite, ils proposent des contrats de location plus rentables et flexibles (Berbegal-Mirabent, 2020). Le profil des *coworkers* s'est donc diversifié depuis la pandémie, avec une augmentation significative de salariés se mêlant à la population déjà existante des personnes autonomes. C'est d'ailleurs pour cela que Fabbri (2016)

remet en question l'affiliation des espaces de *coworking* aux « tiers-lieux », initialement considérés entre le domicile et les locaux de l'entreprise. Aujourd'hui, l'espace de *coworking* n'est plus nécessairement un « entre-deux » entre les sphères privée et professionnelle : il incarne bel et bien la sphère professionnelle. Sur le plan juridique, la question de la santé au travail dans les espaces de *coworking* est encore « floue ». En France, les espaces de *coworking* sont soumis à des règles non pas issues du Code du travail, mais du Code de la construction et de l'habitation (Grosjean *et al.*, 2017). Si les personnes autonomes sont potentiellement responsables de leurs conditions de travail, la situation des salariés est plus complexe. Dans un numéro de la revue *Travail et Sécurité* (Larroque, 2016), il est expliqué que le choix de l'espace de *coworking* est censé reposer sur des critères de prévention des risques professionnels, que les employeurs n'ont pas toujours à l'esprit. En effet, même si un salarié travaille dans un espace de *coworking*, et donc hors des murs de l'entreprise, son employeur est responsable de sa santé et de sa sécurité, et par conséquent de ses conditions de travail. La même chose vaut pour le Québec, où le ministre du Travail indique que la loi sur les normes du travail et les normes de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) continuent de s'appliquer en contexte de télétravail.

Ce travail de recherche est également nécessaire pour les organisations, qui s'orientent de plus en plus vers des aménagements des bureaux en espaces ouverts et *flexibles*. En conclusion de leur recherche documentaire sur plusieurs articles portant sur les espaces ouverts, Lai, L. W. C. *et al.* (2021) rappellent la nécessité de centrer l'aménagement intérieur sur les travailleurs humains. Cela ne semble pas encore être le cas, notamment dans le cas des espaces ouverts et flexibles qui diffusent une vision normative et prescrite de ces espaces et de la façon dont ils doivent être utilisés, sans tenter de comprendre comment les personnes interagissent avec les exigences et contraintes de ces environnements. D'ailleurs, une publication de l'INRS (Silvan et Leïchlé, 2021) alerte sur la « vision réductrice et tronquée de l'activité de travail » qui oriente la conception des nouveaux espaces ouverts. En fait, les choix de conception seraient guidés par les tâches à accomplir – le travail prescrit – plutôt que par l'activité du travail réel. En effet, pour chaque tâche à accomplir (travailler sur un ordinateur, téléphoner, participer à une réunion) est prévue une zone particulière : le bureau (qu'il soit en aire ouverte ou non), la cabine téléphonique ou la salle de conférence. Une telle vision « séquencée » du travail ne permettrait pas d'en saisir la complexité réelle. Quid des tâches qui sont imprévues, interrompues et imbriquées les unes avec les autres ? Quid des déplacements nécessaires d'une zone à l'autre ? Ayant à se déplacer fréquemment d'une zone à l'autre, les personnes n'auraient pas la pleine maîtrise de leur environnement de travail et devraient se réadapter en permanence, ce qui pourrait accentuer les exigences cognitives de leur travail. Des aménagements de l'espace en désaccord avec la réalité du travail sont susceptibles de créer des situations tendues. Les auteurs citent plusieurs exemples : des espaces d'isolement (cabines téléphoniques) en nombre insuffisant et monopolisés sur une longue durée ; des espaces collectifs (salles de conférence) utilisés par certaines personnes pour d'autres tâches nécessitant de s'isoler pour garantir une confidentialité ou rester concentré (appel téléphonique, rédaction, etc.).

## 2. OBJECTIFS DE RECHERCHE

L'objectif général de cette recherche est de produire des connaissances sur le travail en espace ouvert, dans plusieurs types de structures. Plus précisément, cette recherche vise à documenter les caractéristiques des espaces ouverts qui soient des avantages ou des inconvénients pour la santé, le confort et la performance au travail. À terme, la recherche vise à fournir des connaissances et des pistes d'amélioration pour la conception, l'aménagement et l'organisation des espaces ouverts d'aujourd'hui et de demain, qui soient favorables à la santé et la sécurité du travail.

De façon plus précise, quatre intentions de recherche sont visées :

1) Relever les conditions et les caractéristiques des interactions sociales spontanées qui se produisent dans l'espace de travail ouvert :

- Qui en sont les interlocuteurs ?
- Quelles sont leurs thématiques ? Les interactions informelles sont-elles les plus nombreuses ?
- Combien de temps durent-elles ?
- Quelle est la localisation des personnes que ces interactions impliquent ?

2) Comprendre comment les personnes qui travaillent en espaces ouverts gèrent leurs appels et leurs rencontres en visioconférence.

- Qui sont les interlocuteurs de ces appels ?
- Les appels sont-ils prévus par les personnes ?
- À quel endroit les personnes choisissent-elles de réaliser leurs appels ?

3) Relever le niveau de concentration perçu par des personnes travaillant en espaces ouverts, et repérer les facteurs susceptibles d'influencer ce niveau de concentration.

- À quel niveau les personnes évaluent-elles leur concentration dans l'espace ouvert ?
- Qu'est-ce qui influence la concentration dans l'espace ouvert ?

4) Relever les « stratégies d'occupation »<sup>15</sup> déployées par les travailleurs pour maintenir leur concentration. Vérifier que des stratégies d'occupation peuvent se situer dans le choix du poste de travail, le choix des journées de présence et le port d'un casque ou d'écouteurs.

- Qu'est-ce qui influence la concentration dans l'espace ouvert ?
- Comment les personnes choisissent-elles leur poste de travail dans l'espace ouvert ?

---

<sup>15</sup> Cette expression est empruntée à Nadia Heddad (2021).

- À quelle fréquence les personnes viennent-elles dans l'espace ouvert ?  
Comment choisissent-elles leurs jours de présence ?
- Pourquoi et dans quelles situations les personnes portent-elles un casque ou des écouteurs ?

## 3. MÉTHODOLOGIE

### 3.1 Processus de sélection des terrains

#### 3.1.1 Définition des critères de sélection

Pour sélectionner les terrains dans lesquels collecter les données, cinq critères ont été définis par notre équipe de recherche. Pour l'ensemble des structures :

- les personnes représentantes exprimaient explicitement leur volonté de s'engager dans l'étude ;
- il y avait au moins un « espace ouvert » ou une « aire ouverte », c'est-à-dire un espace de travail collectif, aménagé en plateau ouvert, et comprenant plus de quatre postes de travail sans cloisons (Bertier et Perin, 2016 ; Silvan et Leïchlé, 2021) ;
- les terrains étaient accessibles en transports en commun, avec une heure de trajet au maximum.

Pour les espaces de *coworking* : environ la moitié devaient fonctionner selon un modèle d'économie sociale ou apparenté<sup>16</sup>.

Pour les organisations, environ un tiers devaient fonctionner selon un modèle d'économie sociale, environ un tiers devaient être des organisations ministérielles ou gouvernementales et environ un tiers devaient être des entreprises privées.

La diversité des terrains, tant en termes de modèles que de statuts, était une exigence souhaitée par le comité de suivi ayant accompagné la rédaction du projet à l'IRSST. Nous nous sommes donc engagées à étudier des structures communautaires, publiques (ministérielles ou gouvernementales) et privées. Selon les écrits dans le domaine du changement organisationnel ou de la gestion des ressources humaines (Tremblay, 2012, 2017a), les structures organisationnelles, incluant le mode de gouvernance et les missions ou valeurs organisationnelles, peuvent influencer la perception des transformations, et donc possiblement l'acceptation du travail en espace ouvert. Dans le cadre de l'économie sociale notamment, nous avons repéré

---

<sup>16</sup> Selon le site web « Entreprises Québec », rattaché au site Web du gouvernement du Québec, l'économie sociale est un mouvement rassemblant des entreprises qui prennent la forme de coopératives ou d'organismes à but non lucratif. Ces entreprises visent deux types de rentabilités : une rentabilité économique qui est évaluée selon la viabilité financière, et une rentabilité sociale qui est évaluée selon la contribution de l'entreprise à l'amélioration de la qualité de vie et du bien-être de la population. Plusieurs principes sont suivis par ces entreprises : avoir pour objectif de servir leurs membres ou la collectivité, avoir une gestion indépendante de l'État, garantir un processus de décision démocratique impliquant toutes les parties, prioriser les personnes et le travail dans la distribution de leurs dépenses, fonder leurs activités sur la participation, la responsabilité et la prise en charge individuelle et collective.

<https://www2.gouv.qc.ca/entreprises/portail/quebec/infosite?lang=fr&x=1469753297>

un mode de gestion plus horizontal et participatif ainsi qu'une forte préoccupation pour la conciliation travail-famille (Sauvage *et al.*, 2021 ; Tremblay, 2012, 2017a ;).

Ainsi, nous nous attendions à ce que les règles régissant l'occupation de l'espace ouvert y soient potentiellement plus flexibles et que cette configuration soit mieux acceptée par les individus.

### 3.1.2 Rencontres avec les personnes représentantes

Les critères de sélection étant définis, l'étape suivante était de rencontrer les représentants des structures potentiellement compatibles. Plusieurs personnes étaient déjà en contact avec notre équipe de recherche, soit en ayant déjà collaboré à des études antérieures (par exemple Krauss et Tremblay, 2019) soit ayant été contactées au démarrage du projet. C'est par le biais de ces premiers contacts que d'autres personnes ont pu être approchées au fil du projet. Enfin, certaines personnes ont été contactées spontanément, à partir d'une recherche en ligne.

Des rencontres ont été planifiées avec les représentants des structures potentiellement compatibles. Les objectifs étaient les suivants :

- Présenter le projet de recherche dans sa globalité<sup>17</sup>.
- Présenter l'étude en ergonomie, notamment la discipline (ses objectifs, ses champs d'intervention, son approche et ses méthodes d'analyse) et les questionnements sous-jacents.
- Recueillir un maximum d'informations préliminaires sur les structures.
- Connaître les attentes et les intérêts des représentants vis-à-vis de l'étude. Cet objectif s'apparente à l'étape de « l'analyse de la demande » qui introduit toute intervention ergonomique (Guérin *et al.* 2007 ; St-Vincent *et al.*, 2011).
- Vérifier la compatibilité de la structure avec les attentes combinées des représentants et de l'équipe de recherche.
- Planifier et définir les conditions d'une première visite de la structure (si elle semble compatible avec les attentes).

Toutes ces rencontres se sont déroulées à distance, en visioconférence. Chaque rencontre débutait par une présentation du contexte et de l'équipe de la recherche. Il s'agissait d'expliquer les réflexions initiales ayant motivé le projet, ses étapes temporelles (redéfinies selon les contraintes liées à la crise sanitaire) et ses objectifs. Chaque personne de l'équipe de recherche présentait son statut, sa discipline, les conditions de son arrivée dans le projet et le rôle qu'elle allait y jouer. Après avoir énoncé les objectifs de la rencontre, les représentants étaient invités à se présenter à leur tour et à parler de leur structure. À la fin de chaque rencontre, les représentants étaient invités à transmettre la documentation aidant à comprendre les règles, la

---

<sup>17</sup> Nous rappelons que la présente étude s'inscrit dans un projet de recherche couvrant plusieurs années, et incluant des chercheurs issus de plusieurs disciplines (gestion, sociologie, socioéconomie du travail).

configuration et l'histoire de la structure. Il s'agissait par exemple des plans architecturaux, du fascicule de présentation, de la grille tarifaire, des règles de l'environnement. À l'issue des échanges, les chercheuses participant à ces rencontres évaluaient ensemble si la structure était compatible avec l'étude. Le cas échéant, elles organisaient avec les représentants les conditions d'une première visite (date, créneau, personne assurant la visite, etc.).

### 3.1.3 Visite des terrains

À l'issue des rencontres avec les représentants, 16 structures potentiellement compatibles (10 espaces de *coworking* et 6 organisations) ont été visitées.

En plus de vérifier leur compatibilité avec les critères de l'étude (section 3.1.1), l'objectif était d'investiguer, de façon préliminaire, les conditions de la situation de travail :

- Le profil des personnes (métier, statut, ancienneté, fréquentation habituelle, etc.).
- Les conditions environnementales du lieu (bruit, éclairage, température, emplacement des différentes zones, proximité entre les personnes, circulations, etc.).
- Les conditions techniques du lieu (aménagement et disposition des postes de travail, matériel à disposition, documentation, etc.).
- Les conditions organisationnelles du lieu (horaires d'ouverture, fonctions et règles d'utilisation de chaque zone, modes de réservation de chaque zone, mode de diffusion des informations, culture portée par les gestionnaires).

Dans chaque structure, la visite se décomposait généralement en deux temps. D'abord, les locaux étaient visités avec une personne représentante. Puis, l'ergonome s'installait à l'un des bureaux de l'aire ouverte pendant plusieurs heures pour : a) conduire des observations *ouvertes*<sup>18</sup> dans l'aire ouverte et b) interroger spontanément des personnes se trouvant dans l'aire ouverte. Chaque journée ou demi-journée de visite a fait l'objet d'une prise de notes. Ces notes ont été retranscrites sur support informatique et ont été consignées dans un fichier « journal de bord » (Bellemare *et al.*, 2001).

### 3.1.4 Entretiens spontanés avec des travailleurs

Comme dans toute intervention en ergonomie, les premiers contacts avec les travailleurs sont d'une grande importance et déterminent la confiance accordée à l'intervenant pour analyser leur activité de travail (Guérin *et al.*, 2007). L'ergonome a donc supervisé la façon dont les représentants présentaient l'étude auprès des

---

<sup>18</sup> Les observations ouvertes s'inscrivent dans une perspective globale et visent à appréhender les situations de travail sans avoir défini a priori ce qui serait à observer (Barthe *et al.*, 2017; Boccara *et al.*, 2018; Guérin *et al.*, 2007)

personnes. Dans certaines structures, il était convenu que les représentants rédigent un courriel à l'attention des personnes et qui serait diffusé avant l'arrivée de l'ergonome. Dans d'autres structures, il était convenu que les représentants présentent l'ergonome aux personnes lors de ses premières visites : soit de manière collective (par exemple au moment de la pause repas, au moment d'une réunion d'équipe ou d'une assemblée générale), soit de manière individuelle (solliciter des personnes installées dans l'aire ouverte). Ces conditions de présentation étaient déterminées par plusieurs paramètres tels que la taille des locaux, leur configuration ou bien le nombre moyen de personnes les occupant quotidiennement.

Par ailleurs, avant de débiter ses observations, l'ergonome se présentait – dans la mesure du possible – à toutes les personnes installées dans l'aire ouverte. Puis, elle proposait aux personnes de répondre à quelques questions exploratoires sur leur profil et sur leur rapport à l'environnement de travail.

Les questions exploratoires étaient les suivantes dans le cas des espaces de *coworking* :

- Quel est ton métier ?
- Quel est ton statut ? (Autonome, salarié d'une entreprise, en recherche d'emploi, étudiant, retraité, etc.)
- Comment es-tu arrivé dans cet espace de *coworking* ?
- Depuis quand fréquentes-tu cet espace de *coworking* ?
- Depuis ces dernières semaines, comment est ta fréquentation de l'espace de *coworking* ? Combien de jours par semaine viens-tu ? Est-ce que ce sont toujours les mêmes jours ? Comment ces jours sont-ils choisis ?
- Quel est ton forfait ? Qui finance ce forfait ?

Les questions exploratoires étaient les suivantes dans le cas des organisations :

- Quel est ton métier ?
- De quelles direction ou équipe fais-tu partie ?
- Combien de journées et d'heures travaillées sont comprises dans ton contrat ?
- Depuis quand travailles-tu dans cette organisation ?
- Depuis ces dernières semaines, comment est ta fréquentation des locaux ? Combien de jours par semaine viens-tu ? Est-ce que ce sont toujours les mêmes jours ? Comment ces jours sont-ils choisis ?
- Quelle est la durée de ton trajet entre le domicile et le bureau ?

Les témoignages ont fait l'objet d'une prise de notes manuscrites. Ces notes ont été retranscrites dans les heures suivantes sur support informatique, et consignées dans des fichiers consacrés au suivi de chaque structure.

### 3.1.5 Sélection finale des structures : poursuite des observations ouvertes et des rencontres exploratoires

Dans la première étude, sur les dix espaces de *coworking* visités, cinq ont été éliminés pour une ou plusieurs des raisons suivantes :

- Dans trois espaces, il n'y avait pas « d'aire ouverte » telle que définie dans les critères de sélection. Un espace avait initialement été retenu, mais a dû être éliminé, car l'aire ouverte était sur le point d'être transformée en bureaux fermés.
- Dans un espace, la personne représentante n'était pas suffisamment disponible pour l'étude.
- Dans un espace, le modèle était plus proche du *coliving* (résidence de personnes en télétravail) que du *coworking*, ce qui le rendait trop particulier par rapport aux autres espaces.

Dans chacun des cinq espaces de *coworking* retenus, les observations ouvertes et les rencontres exploratoires avec les personnes se sont poursuivies au cours de plusieurs demi-journées. Entre une et huit demi-journées ont été consacrées à chacun des espaces, dépendamment du moment de leur intégration dans l'étude.

Dans la deuxième étude, sur les six organisations visitées, toutes ont été retenues : trois organisations en économie sociale, deux organisations ministérielles et une entreprise privée. Nous aurions souhaité au moins une entreprise privée supplémentaire, et nous en avons contacté une vingtaine. Dans le secteur privé, le processus de sélection a été jusqu'à la rencontre des représentants de trois organisations potentiellement compatibles : une compagnie d'assurance, le service immobilier d'une banque et une entreprise spécialisée dans la réparation automobile. Malheureusement, malgré l'intérêt de la personne-contact, souvent du service des ressources humaines, la Direction n'a pas validé notre accès à ces terrains. Dans les six organisations retenues, les observations ouvertes et les rencontres exploratoires avec les personnes se sont poursuivies à l'occasion d'une à trois demi-journées consacrées à chaque organisation, dépendamment du moment de son intégration dans l'étude.

## 3.2 La méthode de collecte des données

La méthode de collecte des données a été construite à partir des informations obtenues dans la littérature scientifique et dans les terrains investigués. L'ensemble de la méthode respecte les normes d'éthique en recherche<sup>19</sup> (consentement des personnes, confidentialité des données, respect de l'anonymat). Les données de la première étude menée dans les espaces de *coworking* ont été collectées entre juin 2022 et janvier 2023, le mardi, le mercredi ou le jeudi. Les données de la deuxième étude menée dans les organisations ont été collectées entre avril 2023 et

---

<sup>19</sup> Les certificats éthiques se trouvent en annexes C et D.

octobre 2023, également le mardi, le mercredi ou le jeudi. Lors du processus de sélection des terrains, le lundi et le vendredi avaient été identifiés comme des journées avec un faible taux d'occupation de l'aire ouverte.

Dans chaque terrain, la méthode de collecte des données se déroulait sur une demi-journée – le matin ou l'après-midi – et comportait quatre étapes :

1. Le recrutement d'une à quatre personnes participantes.
2. L'observation systématique des personnes participantes.
3. L'auto-évaluation de la concentration par les personnes participantes.
4. L'entretien semi-directif et individuel avec les personnes participantes.

### **3.2.1 Recrutement des personnes (étape 1)**

L'ergonome arrivait en début de matinée ou en début d'après-midi, pour « intercepter » de préférence les personnes qui s'installaient progressivement dans l'aire ouverte ou celles qui y étaient déjà installées. Elle présentait les objectifs et la méthode de l'étude, et évaluait avec la personne si sa participation était possible. Jusqu'à quatre personnes pouvaient être recrutées par demi-journée.

### **3.2.2 Observation systématique avec une grille et un plan d'observation (étape 2)**

Après avoir obtenu l'accord des personnes, des observations *systématiques*<sup>20</sup> ont été conduites dans l'aire ouverte pendant deux heures consécutives : le matin (entre 9 h et 12 h) ou l'après-midi (entre 13 h et 16 h). Ces observations visaient à relever trois comportements précis :

1. quand la personne observée interagissait avec une ou plusieurs personnes ;
2. quand la personne observée se déplaçait ;
3. quand la personne observée était au téléphone ou en visioconférence.

Chacun de ces trois comportements possibles était relevé dans deux outils.

Le premier outil était une grille d'observation au format papier (Annexe A). À la main, chaque comportement observé était numéroté et codé (I pour « interaction », D pour « déplacement », A pour « appel » ou « visioconférence »). Le prénom de la personne concernée était noté. L'heure à laquelle débutait le comportement était notée.

---

<sup>20</sup> Les observations *systématiques* visent à récolter des faits et des événements précis, en fonction de questions précises ou d'hypothèses (Barthe *et al.*, 2017; Boccara *et al.*, 2018; Guérin *et al.*, 2007).

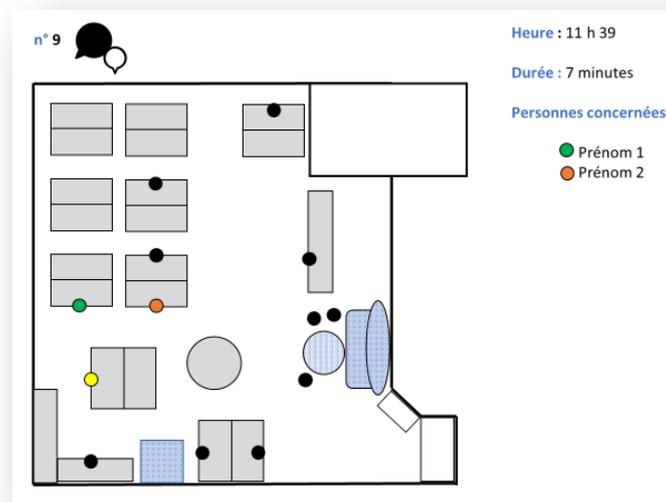
Pour déterminer et noter l'heure de la fin du comportement :

- une interaction était considérée comme terminée lorsque les personnes concernées ne parlaient plus pendant plus de dix secondes ;
- un déplacement était considéré comme terminé lorsque la personne revenait s'asseoir à son poste de travail ;
- un appel téléphonique ou une réunion en visioconférence étaient considérés comme terminés lorsque la personne saluait explicitement son interlocuteur.

Enfin, chaque comportement faisait l'objet d'une description détaillée du contexte : par exemple les caractéristiques physiques de l'interlocuteur d'une interaction (p. ex. : coiffure, vêtements), la direction d'un déplacement, ou des mots-clés abordés dans un appel téléphonique.

Le deuxième outil était un plan d'observation informatisé, c'est-à-dire un plan de l'aire ouverte schématisé dans un diaporama PowerPoint®. Chaque comportement observé était schématisé dans une diapositive différente. Les autres personnes présentes dans l'aire ouverte étaient représentées par des ronds de couleur noire, l'ergonome conduisant l'observation était représentée par un rond de couleur jaune, la personne observée et ses interlocuteurs (dans le cas d'une interaction) étaient représentés par des ronds de n'importe quelle autre couleur visible. La figure ci-dessous présente une interaction observée et schématisée (Figure 3.1).

**Figure 3.1 Exemple d'une interaction relevée et schématisée dans une diapositive du plan d'observation informatisé, pendant l'observation systématique dans l'aire ouverte.**



Dans chaque diapositive, le comportement observé était numéroté (en haut, à gauche) et codé avec une illustration : une bulle dans le cas d'une interaction, un téléphone dans le cas d'un appel et un bonhomme dans le cas d'un déplacement. L'heure à laquelle débutait le comportement était notée en haut à droite. La durée du

comportement, calculée après avoir noté l'heure de fin dans la grille d'observation, était notée (en haut à droite). Les prénoms de la personne observée et de ses interlocuteurs étaient notés (en haut à droite).

### **3.2.3 Autoévaluation de la concentration avec un questionnaire (étape 3)**

Après avoir été observées pendant deux heures, les personnes remplissaient un questionnaire (Annexe B). En référence à la phrase « Je suis resté concentré sur mon travail », la consigne était d'entourer le chiffre correspondant le mieux à leur ressenti de la matinée ou de l'après-midi, entre 1 (pas du tout d'accord) et 4 (tout à fait d'accord). Les personnes pouvaient également rédiger un commentaire dans un encadré dédié.

Dans la première étude menée dans les espaces de *coworking*, les personnes participantes étaient invitées à identifier leur statut en cochant la case correspondante : autonome ; salarié d'une entreprise ; en recherche d'emploi ; étudiant ; retraité ; autre. Cette consigne ne figurait pas dans le questionnaire de la deuxième étude menée dans les organisations, puisque les personnes étaient toutes salariées.

Dans la première étude menée dans les espaces de *coworking*, les personnes participantes étaient invitées à renseigner leur date de naissance dans ce questionnaire. Malheureusement, cette information n'a pas toujours été complétée, sans que nous ne sachions s'il s'agissait d'un oubli ou d'une omission volontaire. Pour éviter la perte de données générée, cette question a été posée oralement dans la seconde étude menée dans les organisations.

### **3.2.4 Entretien individuel et semi-directif (étape 4)**

Au moment où les personnes indiquaient être disponibles, l'ergonome les interrogeait dans le cadre d'un entretien individuel et semi-directif composé de quatre parties.

La première partie de l'entretien comportait plusieurs questions sur le profil de la personne, et sa stratégie relative au choix des journées de présence.

Dans le cas des espaces de *coworking*, les questions étaient les suivantes :

- Peux-tu m'expliquer en quelques mots ton métier et en quoi consiste-t-il ?
- Quand et comment es-tu arrivé dans cet espace de *coworking* ?
- Était-ce un choix personnel d'intégrer un espace de *coworking* ?
- Dans l'aire ouverte, as-tu un poste de travail attitré ?
- Quel est ton forfait (accès à la journée, abonnement mensuel, etc.) ?
- Qui paie ce forfait ?
- En ce moment, quelle est ta fréquentation moyenne de l'espace ?
- Combien de jours viens-tu chaque semaine ?

- Est-ce que ce sont toujours les mêmes jours et comment les choisis-tu ?
- Des jours de présence te sont-ils imposés par l'employeur ?

Dans le cas des organisations, les questions sur le profil de la personne étaient les suivantes :

- Peux-tu m'indiquer ta date de naissance ?
- Avec quel pronom souhaites-tu que je m'adresse à toi ? Masculin, Féminin ou Neutre ?
- Peux-tu m'expliquer en quelques mots ton métier et en quoi consiste-t-il ?
- Depuis quand travailles-tu dans cet organisme / ce ministère / cette entreprise ?
- Concernant la présence dans les locaux, est-ce que ton employeur a des exigences particulières ?
- Quelle est ta fréquentation habituelle des locaux ?
- Est-ce que ce sont toujours les mêmes jours de présence et comment les choisis-tu ?
- Combien de temps dure ton trajet entre le domicile et le lieu de travail ?

La deuxième partie de l'entretien comportait une question sur la concentration. Elle visait à identifier les facteurs et stratégies susceptibles de l'influencer. Si la personne l'avait évaluée plutôt négativement (entre 1 et 2), la question était formulée comme suit :

- D'après toi, qu'est-ce qui t'a empêché de rester concentré ce matin / cet après-midi ?

Si la personne avait évalué sa concentration positivement (entre 3 et 4), la question était formulée comme suit :

- D'après toi, qu'est-ce qui t'a permis de rester concentré ce matin / cet après-midi ?

Si la personne avait rédigé un commentaire sur le questionnaire, celui-ci était lu à voix haute, et la personne était invitée à donner plus de précisions.

La troisième partie de l'entretien comportait plusieurs questions sur les stratégies relatives au choix du poste de travail et au port d'un casque ou d'écouteurs :

- Peux-tu m'expliquer comment tu as choisi ce bureau aujourd'hui / à ton arrivée dans cet espace de travail ?

- J'ai remarqué que tu portais des écouteurs<sup>21</sup>. Pourquoi les avoir portés ce matin / cet après-midi ? Est-ce que tu peux m'expliquer dans quelles situations tu mets des écouteurs ?

La quatrième partie de l'entretien comportait plusieurs questions basées sur la technique de l'autoconfrontation : il s'agit d'inviter la personne à « commenter l'enregistrement de sa propre activité », pour « lui faire prendre conscience des procédures qu'elle utilise pour accomplir ses tâches », et « décrypter les processus cognitifs impliqués dans son activité <sup>22</sup> » (Mollo et Falzon, 2004, p. 8). Les matériaux de cette autoconfrontation étaient les diapositives représentant chaque comportement (interaction, appel, déplacement) relevé pendant les deux heures d'observation. Sur l'écran de son ordinateur portable, l'ergonome montrait chaque diapositive à la personne en lui rappelant oralement le contexte du comportement relevé :

- Pour une interaction : « À 14 h 14, [Prénom] est venue à ton bureau. Elle tenait son ordinateur dans les bras. Vous avez interagi ensemble pendant environ trois minutes. Elle était debout, tu étais assis. »
- Pour un déplacement : « Vers 15 h 25, tu es sorti de l'espace. Tu es revenu au bout d'une quinzaine de minutes. »
- Pour un appel ou une visioconférence : « Vers 13 h 45, tu as démarré une rencontre en visioconférence. Ça a duré environ une heure et demie. »

Des questions spécifiques étaient posées pour chaque comportement (Tableau 3.1).

---

<sup>21</sup> Selon le dictionnaire *Usito* conçu au Québec par l'Université de Sherbrooke, le terme « écouteur » désigne un appareil électroacoustique appliqué sur les oreilles ou placés à l'intérieur des oreilles pour recevoir le son. Il sera donc utilisé tout au long de ce rapport pour désigner aussi bien des écouteurs qu'un casque.

<sup>22</sup> Nous avons traduit cette définition, initialement écrite en anglais.

**Tableau 3.1 Questions posées dans la partie d'autoconfrontation de l'entretien individuel et semi-directif, relatives à chaque comportement relevé dans l'aire ouverte : une interaction, un appel ou un déplacement.**

Interaction	Appel / Visioconférence	Déplacement
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qui était ton interlocuteur ?</li> <li>• Comment cette interaction a débuté entre vous ?</li> <li>• Qui a initié cette interaction en premier ?</li> <li>• Quel était le sujet de cette interaction ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qui étaient tes interlocuteurs (clients, collègues...) et combien étiez-vous ?</li> <li>• Qui a initié l'appel ?</li> <li>• Est-ce que l'appel était prévu à l'agenda ? Est-ce que tu t'y attendais ?</li> <li>• Pour cet appel, peux-tu m'expliquer comment et pourquoi tu as choisi de rester à ton bureau / de t'isoler / de te déplacer ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quel était le but de ce déplacement ?</li> <li>• Dans quelle zone t'es-tu rendu ?</li> </ul>

Quand les personnes participantes avaient donné leur accord et que le contexte le permettait, les entretiens ont été enregistrés au dictaphone. En moyenne, ils ont duré 10 minutes dans les espaces de *coworking* et 15 minutes dans les organisations.

### 3.3 La méthode de traitement des données

#### 3.3.1 Analyse des témoignages retranscrits

Les enregistrements des entretiens ont été retranscrits sur Microsoft Word. Il y avait un fichier pour chaque entretien. Puis, des fichiers distincts ont été créés pour analyser les réponses correspondant aux intentions de recherche de chaque étude : un fichier « interactions », un fichier « appels » et un fichier « concentration et stratégies ». Les retranscriptions transférées dans chaque fichier ont fait l'objet d'une analyse thématique de contenu (Bardin, 2013 ; Paillé et Mucchielli, 2012). De manière plus précise, ces retranscriptions ont fait l'objet d'encodages descriptifs et interprétatifs (Delgoulet *et al.*, 2000). Par exemple, certaines caractéristiques des interactions ou des appels, comme leur durée ou leur localisation, étaient codées à un niveau descriptif. D'autres caractéristiques, comme la thématique d'une interaction, la raison de rester dans l'aire ouverte pour un appel, ou le type d'interlocuteur étaient codés à un niveau interprétatif, à partir des données d'observation et de l'explication du contexte par la personne interrogée en entretien.

Pour coder les facteurs susceptibles d'influencer la concentration, une liste d'attributs interprétatifs a été construite après plusieurs lectures des réponses retranscrites et associées aux questions « D'après toi, qu'est-ce qui t'a permis de rester concentré ? » et « D'après toi, qu'est-ce qui t'a empêché de rester concentré ? ». Ainsi, plusieurs facteurs ont été identifiés et associés à des codes (Tableau 3.2). Ces codes ont ensuite été insérés dans le contenu des retranscriptions pour faciliter l'analyse des

témoignages, notamment calculer le pourcentage de personnes ayant cité tel ou tel facteur et décomposer le contenu des témoignages associés.

**Tableau 3.2 Codes des facteurs ayant influencé la concentration, identifiés dans les entretiens individuels et non directifs**

Code	Précision
<b>Étude 1 : espaces de <i>coworking</i></b>	
C+TÂCHES	Concentration influencée par les conditions et exigences des tâches.
C+LIEU	Concentration influencée par l'espace de <i>coworking</i> en tant que lieu de travail.
C+BRUIT	Concentration influencée par l'absence de distractions sonores liées aux autres occupants de l'aire ouverte.
C+ÉCOUTEURS	Concentration influencée par le port d'écouteurs.
C+POSTE	Concentration influencée par le choix du poste de travail.
<b>Étude 2 : organisations</b>	
C+TÂCHES	Concentration influencée par les conditions et exigences des tâches.
C+BRUIT	Concentration influencée par les bruits de l'aire ouverte.
C+INTER	Concentration influencée par les interactions sociales non choisies.
C+STRAT	Concentration influencée par des stratégies déployées pendant les tâches.

Pour coder les témoignages sur la stratégie d'occupation relative au port d'écouteurs, une liste d'attributs interprétatifs a été construite après plusieurs lectures des réponses retranscrites et associées à la question : « J'ai remarqué que tu portais des écouteurs. Pourquoi les avoir portés ce matin / cet après-midi ? Est-ce que tu peux m'expliquer dans quelles situations tu mets des écouteurs ? ». Ainsi, plusieurs raisons ou situations ont été identifiées et associées à des codes (Tableau 3.3). Ces codes ont ensuite été insérés dans le contenu des retranscriptions pour faciliter l'analyse des témoignages, et calculer le pourcentage de personnes ayant cité telle raison, ou telle situation.

**Tableau 3.3 Codes des raisons ou des situations associées au port d'écouteurs, identifiées dans les entretiens individuels et non directifs**

Code	Précision
<b>Étude 1 : espaces de <i>coworking</i></b>	
EC-MUSIQUE	Écouter de la musique.
EC-CONC	Écouter de la musique pour se concentrer.
EC-BRUIT	S'isoler des bruits environnants.
EC-BULLE	Se créer une bulle.
<b>Étude 2 : organisations</b>	
EC-PERM	Porter des écouteurs en permanence, dès l'installation au poste de travail.
EC-CONC	Porter des écouteurs selon le niveau de concentration exigé par la tâche.
EC-BRUIT	Porter des écouteurs quand les bruits de conversation prennent trop de place.
EC-INDISP	Porter des écouteurs pour signaler son indisponibilité et réduire les interactions.

Pour coder les témoignages sur la stratégie d'occupation relative au choix du poste de travail, une liste d'attributs interprétatifs a été construite après plusieurs lectures des réponses retranscrites et associées à la question : « Peux-tu m'expliquer comment tu as choisi ce bureau aujourd'hui / à ton arrivée dans cet espace de travail ? ». Ainsi, plusieurs éléments déterminant ce choix ont été identifiés et associés à des codes (Tableau 3.4). Ces codes ont ensuite été insérés dans le contenu des retranscriptions pour faciliter l'analyse des témoignages, notamment calculer le pourcentage de personnes ayant cité tel ou tel facteur et décomposer le contenu des témoignages associés.

**Tableau 3.4 Codes des éléments ayant déterminé le choix du poste de travail, identifiés dans les entretiens individuels et non directifs**

Code	Précision
<b>Études 1 &amp; 2 : espaces de <i>coworking</i> et organisations</b>	
LOC	Poste de travail choisi selon sa localisation.
CONF	Poste de travail choisi selon ses options de confort.
PROX	Poste de travail choisi selon sa proximité avec des personnes particulières.

Pour coder les témoignages sur la stratégie d'occupation relative au choix des journées de présence dans les locaux, une liste d'attributs interprétatifs a été construite après plusieurs lectures des réponses retranscrites et associées aux questions : « En ce moment, quelle est ta fréquentation moyenne de l'espace ? Combien de jours viens-tu chaque semaine ? Est-ce que ce sont toujours les mêmes jours et comment les choisis-tu ? Des jours de présence te sont-ils imposés par l'employeur ? » Ainsi, plusieurs facteurs ont été identifiés et associés à des codes (Tableau 3.5). Ces codes ont ensuite été insérés dans le contenu des retranscriptions pour faciliter l'analyse des témoignages, notamment calculer le pourcentage de personnes ayant cité tel ou tel facteur et décomposer le contenu des témoignages associés.

**Tableau 3.5 Codes des éléments ayant déterminé le choix des journées de présence dans les locaux, identifiés dans les entretiens individuels et semi-directifs**

Code	Précision
<b>Étude 1 : espaces de <i>coworking</i></b>	
F-TEMP	Fréquentation déterminée par les temporalités de la vie privée.
F-COLL	Fréquentation déterminée par la présence des collègues ou de <i>coworkers</i> avec une affinité.
F-FORF	Fréquentation déterminée par le forfait à rentabiliser.
F-TÂCHES	Fréquentation déterminée par la nature des tâches à accomplir.

Code	Précision
<b>Étude 2 : organisations</b>	
F-COLL	Fréquentation déterminée par la présence des collègues.
F-TEMP	Fréquentation déterminée par les temporalités de la vie privée.
F-REU	Fréquentation déterminée par les modalités présentielle ou distancielle des réunions.
F-TÂCHES	Fréquentation déterminée par la nature des tâches à accomplir.
F-2JOURS	Fréquentation déterminée par la volonté de travailler en présentiel deux jours consécutifs.
F-TRAJET	Fréquentation déterminée par les conditions de trajet.
F-PERM	Fréquentation déterminée par la nécessité d'assurer une présence permanente dans l'équipe.

Pour coder les raisons de rester dans l'aire ouverte pour un appel téléphonique ou une rencontre en visioconférence, une liste d'attributs interprétatifs a été construite après plusieurs lectures des réponses retranscrites et associées à la question « Pour cet appel peux-tu m'expliquer comment et pourquoi tu as choisi de rester à ton bureau / de t'isoler / de te déplacer ? » Ainsi, plusieurs raisons ont été identifiées et associées à des codes (Tableau 3.6). Ces codes ont ensuite été insérés dans le contenu des retranscriptions pour faciliter l'analyse des témoignages, notamment calculer le pourcentage de personnes ayant cité tel ou tel facteur et décomposer le contenu des témoignages associés.

**Tableau 3.6 Codes des raisons de rester dans l'aire ouverte pour un appel téléphonique ou une réunion en visioconférence, identifiées dans les entretiens individuels et non directifs**

Code	Précision
<b>Étude 1 : espaces de <i>coworking</i></b>	
APP-COURT	Rester dans l'aire ouverte parce que l'appel s'annonçait court.
APP-CONF	Rester dans l'aire ouverte parce que l'appel s'annonçait non confidentiel.

Code	Précision
<b>Étude 2 : organisations</b>	
APP-COURT	Rester dans l'aire ouverte parce que l'appel s'annonçait court.
APP-CONF	Rester dans l'aire ouverte parce que l'appel s'annonçait non confidentiel.
APP-PARLE	Rester dans l'aire ouverte parce que la personne observée s'attendait à peu parler.
APP-AIRE	Rester dans l'aire ouverte parce que celle-ci était est peu occupée.
APP-ECRAN	Rester dans l'aire ouverte parce que la personne observée avait besoin de consulter l'écran rattaché à son poste de travail ou plusieurs écrans en simultané.
APP-SALLE	Rester dans l'aire ouverte parce que la personne observée n'osait pas investir une salle de réunion pour elle seule.

Pour coder les thématiques des interactions sociales spontanées relevées dans l'aire ouverte, une liste d'attributs interprétatifs a été construite après plusieurs lectures des réponses retranscrites et associées à la question « Quel était le sujet de cette interaction ? ». Ainsi, plusieurs thématiques ont été identifiées et associées à des codes (Tableau 3.7). Ces codes ont ensuite été insérés dans le contenu des retranscriptions pour faciliter l'analyse des témoignages, notamment calculer le pourcentage de personnes ayant cité tel ou tel facteur et décomposer le contenu des témoignages associés. Il faut préciser que c'est toujours la thématique initiant l'interaction qui a été prise en compte. Ainsi, l'exemple d'une interaction débutant par une conversation informelle, mais dérivant ensuite sur une conversation liée au travail, était considérée comme informelle au départ. Dans la situation inverse, l'exemple d'une interaction portant sur l'environnement de travail et dérivant sur un sujet informel ou professionnel restait associée à l'environnement de travail.

**Tableau 3.7 Codes des thématiques des interactions sociales spontanées relevées dans l'aire ouverte, identifiées dans les entretiens individuels et non directifs**

Code	Précision
<b>Études 1 et 2 : espaces de <i>coworking</i> et organisations</b>	
INT-TRAVAIL	Interaction portant sur le contenu du travail : suivi de projets, description de tâches, collaboration dans une tâche.
INT-INFORMEL	Interaction informelle : salutations, plaisanteries, conversations sur la vie personnelle, planification de réunions, demande de matériel ou de renseignement.
INT-ENVIR	Interaction portant sur l'environnement de travail : réglage de la température ambiante, solution de problèmes de connexion internet, modification de la luminosité en ajustant les rideaux, fonctionnement de la prise électrique, informations sur un événement organisé par la structure, accès aux salles de réunion, gestion des équipements (imprimante), verbalisation d'un bruit environnant.

Ce codage s'inspire de la typologie d'interactions proposée par Gerdenitsch *et al.* (2016), notamment pour relever les interactions informelles. En revanche, nous avons choisi de ne pas retenir la typologie distinguant les interactions de type échange d'information (conversation liée au travail des autres), les interactions de type instrumental (demande ou proposition d'aide pour une tâche) et les interactions de type collaboration (travail collectif sur un projet commun). Nous avons constaté que les interactions relatives au contenu du travail n'étaient pas toujours suffisamment détaillées par les personnes pour choisir une catégorie, ou qu'elles pouvaient appartenir à plusieurs catégories simultanément. Nous en avons conclu que la typologie de Gerdenitsch *et al.* (2016) était trop rigide pour notre étude, celle-ci visant une approche plus souple et adaptable aux espaces de *coworking* comme aux organisations, mais aussi à la variabilité des métiers et des personnes.

### 3.3.2 Analyse des données statistiques

Plusieurs données relevées dans les outils d'observation, le questionnaire d'auto-évaluation de la concentration et l'entretien individuel ont été intégrées dans deux fichiers Excel distincts : un pour chaque étude. Dans ces fichiers, une ligne correspondait à une personne participante. Pour chacune d'elles était renseignée par colonne :

- la date de la demi-journée concernée ;
- le nom de la structure ;
- les noms et prénom de la personne observée ;

- le sexe (uniquement dans la 1<sup>re</sup> étude : il a été déterminé subjectivement par l'ergonome selon des caractéristiques physiques) ;
- le genre (uniquement dans la 2<sup>e</sup> étude : il a été déterminé selon la réponse à la question sur le pronom) ;
- la date de naissance et l'âge calculé en fonction ;
- l'adresse courriel (quand la personne avait accepté de la renseigner) ;
- le statut (salarié, autonome, etc.) ;
- le type de poste (attitré ou non attitré) ;
- l'ancienneté dans la structure ;
- la fréquence de la présence dans les locaux ;
- la durée du temps de trajet (uniquement dans la 2<sup>e</sup> étude) ;
- le score de concentration perçue ;
- le nombre d'interactions ayant concerné la personne observée ;
- le nombre de personnes différentes ayant interagi avec la personne observée ;
- la fourchette du pourcentage d'occupation de l'aire ouverte : moins de 25 % de sa capacité, entre 25 et 50 %, entre 50 et 75 % et entre 50 et 100 % (uniquement dans la 1<sup>re</sup> étude : cette fourchette était obtenue en divisant le nombre moyen de personnes présentes dans l'aire ouverte pendant les deux heures d'observation par le nombre total de postes de travail<sup>23</sup>).

Dans chacun de ces deux fichiers Excel (un pour chaque étude), plusieurs feuilles de calcul ont été ajoutées pour réaliser les traitements statistiques.

Il y avait une feuille de calcul « interactions », dans laquelle une ligne correspondait à une interaction. Pour chacune d'elles était renseignée par colonne :

- le numéro du comportement relevé ;
- la date de la demi-journée concernée ;
- la nom de la structure ;
- les nom et prénom de la personne observée ;
- le statut (salarié, autonome, etc.) ;
- l'ancienneté ;
- la durée de l'interaction (calculée d'après l'heure de début et de fin notées dans la grille d'observation, le score de 0,5 étant attribué à toute interaction dont la durée était inférieure à une minute) ;
- le type d'interlocuteur (collègue, gestionnaire de la structure, autre *coworker*) ;

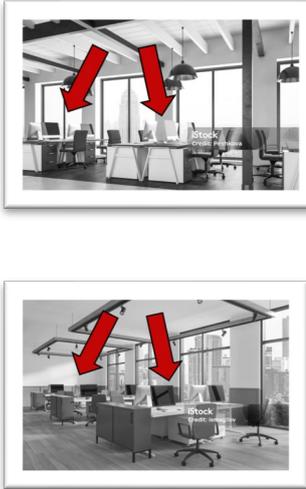
---

<sup>23</sup> Cette information n'a pu être relevée dans la 2<sup>e</sup> étude menée dans les organisations, car il n'y avait pas suffisamment de visibilité sur les aires ouvertes et que davantage de données d'observation ont été relevées chez les personnes.

- la thématique de l'interaction (professionnelle, informelle, environnement de travail) ;
- la localisation de la personne observée et de son interlocuteur au moment de leur interaction (elles sont installées à la même table ou dans la même zone sans cloisons pour les séparer ; elles sont installées à des tables ou dans des zones différentes ; l'une des deux se déplace pour l'interaction ; l'une des deux est en train de se déplacer dans le champ de vision de l'autre).

Pour clarifier la différence entre le fait d'être à la même table ou dans la même zone et le fait d'être à des tables ou des zones différentes, des illustrations (libres de droits) sont proposées dans le tableau ci-dessous (Tableau 3.8).

**Tableau 3.8 Exemples de configurations de bureaux pour déterminer la localisation des personnes impliquées dans une interaction sociale : installées à la même table ou dans la même zone (à gauche) ou installées à des tables ou des zones différentes (à droite)**

Même table ou même zone sans cloisons hautes qui séparent les postes de travail	Table ou zone différente
 <p>The left column contains two photographs of office workstations. The top photo shows a modern open-plan office with several desks and chairs arranged in a common area. The bottom photo shows a similar setup with a long table and chairs, all within the same open-plan zone. There are no high partitions between the workstations.</p>	 <p>The right column contains two photographs of office workstations. In both photos, red arrows point from one workstation towards another, indicating an interaction between people located at different tables or zones. The top photo shows two desks separated by a partial partition, with red arrows pointing towards each other. The bottom photo shows two desks in an open-plan area, also with red arrows pointing towards each other.</p>

Toutes les interactions dont la personne ne se souvenait pas au moment de l'entretien ont été éliminées de la collecte. Il n'y en a eu aucune dans l'étude menée dans les espaces de *coworking*. Il y en a eu 11 dans l'étude menée dans les organisations. Le choix de les éliminer s'explique par la volonté d'obtenir des informations complètes et fiables sur chaque interaction, notamment : l'identité des personnes impliquées et de celle qui est à l'initiative, les circonstances et le sujet.

Il y avait une feuille de calcul « appels », dans laquelle une ligne correspondait à un appel ou une rencontre en visioconférence. Pour chacune d'elles était renseignée par colonne :

- le numéro du comportement relevé ;

- la date de la demi-journée concernée ;
- le nom de la structure ;
- les nom et prénom de la personne observée ;
- le statut (salarié, autonome, etc.) ;
- le lieu choisi pour réaliser l'appel ou la visioconférence (aire ouverte, cabine, bureau fermé, salle de réunion, zone de convivialité, extérieur) ;
- le type d'interlocuteur (collègue, client, membre de la vie personnelle) ;
- la prévisibilité de l'appel par la personne observée (prévu ou imprévu) ;
- la durée de l'appel ou de la visioconférence (quand le lieu choisi était l'aire ouverte).

Comme pour les interactions, tous les appels dont la personne ne se souvenait pas au moment de l'entretien ont été éliminés de la collecte.

### 3.3.3 Articulation des données

Pour analyser la population de la recherche dans chacune des deux études :

- Le **profil des personnes** (autonome, salarié, en recherche d'emploi) a été déterminé selon ce qu'elles avaient coché dans le questionnaire d'auto-évaluation (uniquement dans la 1<sup>re</sup> étude ; elles étaient toutes salariées dans la 2<sup>e</sup> étude).
- Le **secteur d'activité** et les **domaines de professions** ont été déterminés selon l'analyse des entretiens à la question « Peux-tu m'expliquer en quelques mots ton métier et en quoi consiste-t-il ? ».
- L'**âge** des personnes a été déterminé selon la date de naissance renseignée par écrit dans le questionnaire d'auto-évaluation (1<sup>re</sup> étude) ou renseignée à l'oral dans l'entretien (2<sup>e</sup> étude).
- L'**ancienneté** des personnes observées a été déterminée selon l'analyse des réponses à la question « Quand et comment es-tu arrivé dans cet espace de *coworking* ? » (1<sup>re</sup> étude) et selon l'analyse des réponses à la question « Depuis quand travailles-tu dans cet organisme / ce ministère / cette entreprise ? » (2<sup>e</sup> étude).
- La **densité d'occupation de l'aire ouverte** a été obtenue en divisant le nombre moyen de personnes présentes dans l'aire ouverte pendant les deux heures d'observation par le nombre total de postes de travail (uniquement dans la 1<sup>re</sup> étude).
- La **durée du temps de trajet** a été déterminée selon l'analyse des entretiens à la question « Combien de temps dure ton trajet entre le domicile et le lieu de travail ? » (uniquement dans la 2<sup>e</sup> étude).

La première intention de cette recherche est de relever les conditions et les caractéristiques des interactions sociales spontanées qui se produisent dans l'espace de travail ouvert.

La **durée** des interactions a été déterminée selon l'horaire de début et l'horaire de fin de chaque interaction relevée dans la grille d'observation.

Pour relever le nombre d'interactions par **profil**, plusieurs données ont été analysées et articulées entre elles (1<sup>re</sup> étude) :

- le nombre total d'interactions relevées, obtenu avec la grille et le plan d'observation ;
- le profil de la personne observée à chaque interaction relevée (autonome, salarié, en recherche d'emploi) obtenu avec le questionnaire d'auto-évaluation.

Pour relever le nombre d'interactions selon le **type d'espace de coworking** ou le **type d'organisation**, plusieurs données ont été analysées et articulées entre elles (1<sup>re</sup> étude) :

- le nombre total d'interactions relevées, obtenu avec la grille et le plan d'observation ;
- le type d'espace de *coworking* (privé ou issu de l'économie sociale) ou le type d'organisation (économie sociale, ministérielle, privée).

Pour relever le nombre d'interactions selon le **type d'interlocuteur**, plusieurs données ont été analysées et articulées entre elles :

- le nombre total d'interactions relevées, obtenu avec la grille et le plan d'observation ;
- le type d'interlocuteur à chaque interaction relevée, déterminé en analysant les entretiens pour la question « Qui était ton interlocuteur ? ».

Pour relever l'**ancienneté** des personnes observées ayant interagi avec un autre *coworker*, plusieurs données ont été analysées et articulées entre elles (1<sup>re</sup> étude) :

- le nombre d'interactions relevées avec un autre *coworker*, obtenu avec la grille et le plan d'observation ;
- l'ancienneté de l'inscription dans l'espace de *coworking* de toutes les personnes impliquées dans des interactions avec un *coworker*, déterminée en analysant leurs entretiens pour la question « Quand et comment es-tu arrivé dans cet espace de *coworking* ? ».

Pour relever le nombre d'interactions selon leur **thématique**, plusieurs données ont été analysées et articulées entre elles :

- le nombre total d'interactions relevées ;
- la thématique de chaque interaction relevée, déterminée en analysant les réponses à la question d'entretien « Quel était le sujet de cette interaction ? »

Pour relever le nombre d'interactions selon la **localisation** des personnes concernées, plusieurs données ont été analysées et articulées entre elles :

- le nombre total d'interactions relevées, obtenu avec la grille et le plan d'observation ;

- l'emplacement et les mouvements impliqués dans chaque interaction relevée, obtenus avec le plan d'observation.

La deuxième intention de cette recherche est de comprendre comment les personnes qui travaillent en espaces ouverts gèrent leurs appels et leurs rencontres en visioconférence.

La **durée** des appels relevés dans l'aire ouverte a été déterminée selon l'horaire de début et l'horaire de fin de chaque appel relevé dans la grille d'observation.

Pour relever le nombre d'appels par **profil**, plusieurs données ont été analysées et articulées entre elles (1<sup>re</sup> étude) :

- le nombre total d'appels relevés, obtenu avec la grille et le plan d'observation ;
- le profil de la personne observée à chaque appel relevé (autonome, salarié, en recherche d'emploi) obtenu avec le questionnaire d'auto-évaluation.

Pour relever le nombre d'appels selon le **type d'espace de coworking** ou le **type d'organisation**, plusieurs données ont été analysées et articulées entre elles (1<sup>re</sup> étude) :

- le nombre total d'appels relevés, obtenu avec la grille et le plan d'observation ;
- le type d'espace de *coworking* (privé ou issu de l'économie sociale) ou le type d'organisation (économie sociale, ministérielle, privée).

Pour relever le nombre d'appels selon leur **prévisibilité**, plusieurs données ont été analysées et articulées entre elles :

- le nombre total d'appels relevés, obtenu avec la grille et le plan d'observation ;
- le caractère prévu ou imprévu de l'appel, déterminé en analysant les réponses à la question d'entretien « Est-ce que l'appel était prévu à l'agenda ? Est-ce que tu t'y attendais ? »

Pour relever le nombre d'appels selon la **localisation** des personnes concernées, plusieurs données ont été analysées et articulées entre elles :

- le nombre total d'appels relevés, obtenu avec la grille et le plan d'observation ;
- l'emplacement de chaque appel relevé, obtenu avec le plan d'observation.

Pour relever le nombre d'appels selon le **type d'interlocuteur**, plusieurs données ont été analysées et articulées entre elles :

- le nombre total d'appels relevés, obtenu avec la grille et le plan d'observation ;
- le type d'interlocuteur à chaque appel relevé, déterminé en analysant les entretiens pour la question « Qui étaient tes interlocuteurs (clients, collègues, etc.) et combien étiez-vous ? »

Pour relever les **raisons de rester dans l'aire ouverte** pour les appels, plusieurs données ont été analysées et articulées entre elles :

- le nombre total d'appels relevés dans les aires ouvertes, obtenu avec la grille d'observation ;
- l'analyse des entretiens à la question « Pour cet appel peux-tu m'expliquer comment et pourquoi tu as choisi de rester à ton bureau / de t'isoler / de te déplacer ? »

La troisième intention de recherche est de relever le niveau de concentration perçu par des personnes travaillant en espaces ouverts, et de repérer les facteurs susceptibles d'influencer ce niveau de concentration.

La quatrième intention de recherche est de relever les « stratégies d'occupation » déployées par les personnes pour maintenir leur concentration, ainsi que de vérifier que des stratégies d'occupation puissent se présenter dans le choix du poste de travail, le choix des journées de présence et le port d'un casque ou d'écouteurs.

Le niveau de concentration a été déterminé selon la moyenne des chiffres choisis par les personnes dans la question d'autoévaluation : entre 1 (pas du tout d'accord) et 4 (tout à fait d'accord) à la phrase « Je suis resté concentré sur mon travail ».

Les facteurs influençant la concentration ont été identifiés avec l'analyse des entretiens aux questions :

- « D'après toi, qu'est-ce qui t'a empêché de rester concentré ce matin / cet après-midi ? » ;
- « D'après toi, qu'est-ce qui t'a permis de rester concentré ce matin / cet après-midi ? » ;
- « J'ai remarqué que tu portais / ne portais pas des écouteurs. Pourquoi les avoir portés ce matin / cet après-midi ? Est-ce que tu peux m'expliquer dans quelles situations tu mets des écouteurs ? »
- « Peux-tu m'expliquer comment tu as choisi ce bureau aujourd'hui / à ton arrivée dans cet espace de travail ? »

## 4. RÉSULTATS DANS LES ESPACES DE COWORKING

### 4.1 Présentation des terrains de recherche

Les données ont été collectées dans cinq espaces de *coworking* situés dans la région métropolitaine de Montréal. Leurs représentants ont signé un formulaire de consentement nous autorisant à les nommer dans ce rapport. Si la typologie de modèles proposée par l'INRS (Grosjean *et al.*, 2017) a servi de repère dans l'exploration des espaces de *coworking*, elle ne s'adaptait pas toujours aux caractéristiques de ceux qui ont été sélectionnés dans l'étude. Par exemple, certains espaces ne fournissaient que le lieu et l'équipement pour des personnes présentes depuis plusieurs années, ce qui ne correspondait pas entièrement au modèle du « lieu de passage ». D'autres espaces proposaient des animations, sans pour autant cibler uniquement de jeunes travailleurs en développement de carrière, ce qui ne correspondait pas entièrement au modèle « jeune et ludique ».

La présentation des cinq espaces de *coworking* qui suit s'appuie sur les informations récoltées à l'entretien de rencontre avec les gestionnaires, à la visite des locaux, aux premières observations ouvertes et aux entretiens exploratoires avec les travailleurs.

#### 4.1.1 Trois espaces issus de l'économie sociale

L'espace « Le Tiers-Lieu » est une coopérative de solidarité fondée en 2016. La gestion et l'animation sont assurées par deux entrepreneurs. L'espace compte 18 postes de travail partagés et attirés dans une aire ouverte (Figure 4.1). Il dispose de deux cabines téléphoniques.

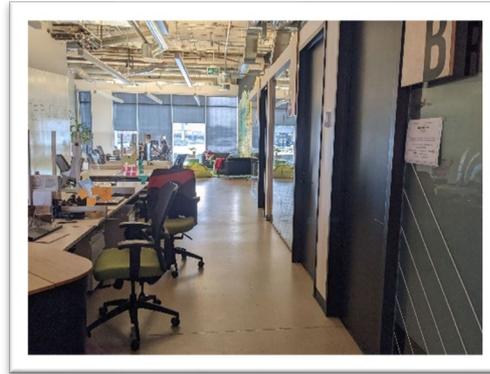
L'espace « Temps libre » est une coopérative de solidarité fondée en 2015. La gestion et l'animation sont assurées par une équipe d'entrepreneurs et de salariés en service civique<sup>24</sup>. L'espace compte environ 65 postes de travail partagés et attirés dans une aire ouverte (Figure 4.2). Il dispose de deux cabines téléphoniques.

L'espace « Pop-up Lab » est une organisation à but non lucratif créée en 2020. La gestion et l'animation sont assurées par un entrepreneur. Il compte environ 30 postes de travail partagés et attirés dans une aire ouverte (Figure 4.3). Il dispose d'une cabine téléphonique.

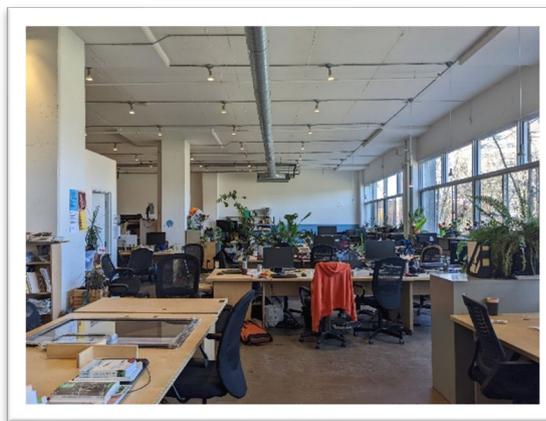
---

<sup>24</sup> Le service civique est un engagement volontaire destiné aux jeunes de 16 à 25 ans, sur une mission d'intérêt général durant 6 à 12 mois. Organisme bi-gouvernemental, l'Office franco-québécois pour la jeunesse (OFQJ) propose des missions de service civique, accessibles à tous, au sein de structures francophones outre-Atlantique.

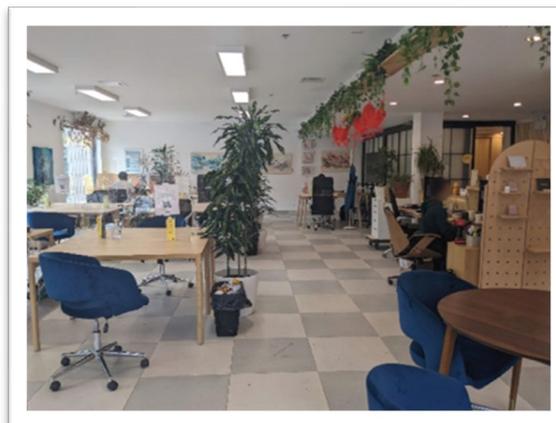
**Figure 4.1** Photographie de l'aire ouverte dans l'espace « Le Tiers-Lieu ».



**Figure 4.2** Photographie de l'aire ouverte dans l'espace « Temps libre ».



**Figure 4.3** Photographie de l'aire ouverte dans l'espace « Pop-up Lab ».



Les points communs de ces trois espaces de *coworking* issus de l'économie sociale sont qu'ils ont été fondés avant la crise sanitaire de la COVID-19, qu'ils sont sous la responsabilité d'entrepreneurs et qu'ils n'ont pas plus de deux cabines téléphoniques. Ils se différencient en revanche selon la capacité de l'aire ouverte, variant d'une vingtaine à une soixantaine de postes de travail.

#### 4.1.2 Deux espaces de *coworking* privés

L'espace Montréal CoWork est une entreprise fondée en 2016. La gestion et l'animation sont assurées par une équipe de plusieurs entrepreneurs et salariés. L'espace compte environ 75 postes de travail partagés, dont les trois quarts se trouvent dans deux aires ouvertes : une aire ouverte « silencieuse » (Figure 4.4) et une aire ouverte non silencieuse. La parole n'est pas tolérée dans la première et tolérée dans la deuxième. C'est dans l'aire ouverte « silencieuse » qu'ont été collectées les données, parce qu'elle était plus occupée et qu'elle offrait une meilleure visibilité pour les observations. L'espace dispose de huit cabines téléphoniques.

L'espace « @WorkBase » est une entreprise créée en 2019. La gestion et l'animation sont assurées par une salariée. L'espace compte environ 30 postes de travail partagés dans une aire ouverte (Figure 4.5). Il dispose de cinq cabines téléphoniques.

**Figure 4.4** Photographie de l'aire ouverte « silencieuse » dans l'espace Montréal CoWork.



**Figure 4.5** Photographie de l'aire ouverte dans l'espace « @WorkBase ».



Les points communs de ces deux espaces de *coworking* privés sont qu'ils ont été fondés avant la crise sanitaire de la COVID-19, qu'ils sont sous la responsabilité de personnes salariées et qu'ils ont entre cinq et huit cabines téléphoniques. Ils se différencient en revanche selon l'architecture intérieure. L'espace « @WorkBase » a une seule aire ouverte aménagée avec trois tables de six à huit postes de travail, quatre canapés et au moins 10 fauteuils. Cette aire ouverte s'ouvre sur une cuisine

partagée. L'espace Montréal CoWork a plusieurs zones séparées par des cloisons et des portes vitrées : l'espace « lounge » où se trouvent les canapés et les fauteuils s'ouvre sur la cuisine partagée. On accède aux aires ouvertes par une porte ou un couloir.

## 4.2 Présentation de la population de recherche

Dans les cinq espaces de *coworking* réunis, 87 personnes ont participé à l'étude et 44 demi-journées ont été investies. Leur répartition dans les espaces est indiquée dans le 4.1.

**Tableau 4.1 Nombre de personnes participantes et de demi-journées investies dans chaque espace de *coworking* pour la collecte des données**

	Nom de l'espace de <i>coworking</i>	Nombre de personnes		Nombre de demi-journées	
<b>Économie sociale</b>	Le Tiers-Lieu	9	53	6	27
	Temps libre	23		10	
	Pop-up Lab	21		11	
<b>Privé</b>	Montréal CoWork	23	34	12	17
	@WorkBase	11		5	
	<b>TOTAL</b>	<b>87</b>		<b>44</b>	

La différence dans le nombre de personnes participantes et de demi-journées investies dans chaque espace s'explique par deux raisons. Premièrement, certains espaces étaient plus petits que d'autres : le profil des personnes se renouvelait moins régulièrement. Deuxièmement, certains espaces ont été intégrés dans l'étude plus tardivement que d'autres.

Parmi les 87 personnes interrogées, trois profils ont été identifiés : les salariés, les autonomes et les personnes en recherche d'emploi. Leur répartition dans les espaces est indiquée dans le tableau 4.2.

**Tableau 4.2 Répartition des personnes participantes selon leur profil (salarié, autonome ou en recherche d'emploi), dans chaque espace de *coworking***

Nom de l'espace de <i>coworking</i>	Salarié	Autonome	En recherche d'emploi
Le Tiers-Lieu	2	7	0
Temps libre	19	4	0
Pop-up Lab	16	5	0
Montréal CoWork	15	8	0
@WorkBase	9	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>25</b>	<b>1</b>

Pour ce qui est du profil, 61 personnes sont salariées <sup>25</sup> (70 % de l'effectif total), 25 personnes sont autonomes <sup>26</sup> (29 % de l'effectif total) et une personne est en recherche d'emploi. Le nombre important de salariés semble confirmer la popularité gagnée par les espaces de *coworking* auprès des entreprises.

La plupart des personnes travaillent dans le secteur des « Services professionnels, scientifiques et techniques » <sup>27</sup> défini par le Système de Classification des Industries de l'Amérique du Nord (SCIAN). À partir de la Classification nationale des professions (CNP) du Gouvernement du Québec, au moins sept domaines ont été identifiés : 1) le développement économique des entreprises ; 2) les politiques sociales et sanitaires ; 3) l'informatique ; 4) l'illustration et le design graphique 5) la publicité, le marketing et les relations publiques 6) la traduction et 7) l'urbanisme.

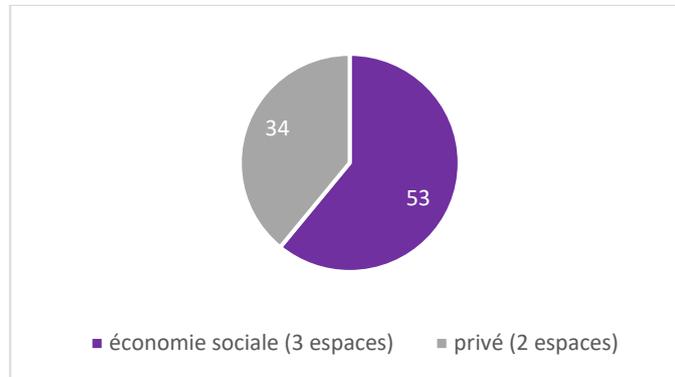
<sup>25</sup> Selon l'Office québécois de la langue française, il s'agit d'une personne dont le revenu principal est constitué par le salaire reçu de l'employeur, par opposition à une personne exerçant une activité professionnelle pour son compte.

<sup>26</sup> Selon l'Office québécois de la langue française, il s'agit d'une personne qui exerce une activité professionnelle pour son propre compte et sous sa responsabilité, et qui n'a pas de lien de subordination avec un employeur.

<sup>27</sup> Selon le SCIAN, les principales composantes de ce secteur sont : les services juridiques ; les services de comptabilité, de préparation de déclarations de revenus, de tenue de livres et de paye ; l'architecture, le génie et les services connexes ; les services spécialisés de design ; la conception de systèmes informatiques et les services connexes ; les services de conseils en gestion et de conseils scientifiques et techniques ; les services de recherche et de développement scientifiques ; la publicité, les relations publiques et les services connexes.

Dans l'échantillon, deux espaces de *coworking* sont privés, et trois espaces de *coworking* sont des coopératives ou des organismes à but non lucratif insérés dans l'économie sociale. La répartition des personnes est présentée sous cet angle dans la 4.6.

**Figure 4.6 Répartition des personnes selon le statut économique des espaces de *coworking*.**



Le graphique montre qu'il y a davantage de personnes dans les trois espaces de *coworking* identifiés en économie sociale (N = 53) que dans les deux espaces de *coworking* privés (N = 34). Le nombre plus élevé d'espaces en économie sociale a permis de recruter un plus grand nombre de personnes.

Le sexe <sup>28</sup> des personnes participantes a été déterminé selon des caractéristiques physiques : 41 femmes et 46 hommes ont été identifiés. Cette répartition, plutôt équilibrée, ne détermine en aucun cas l'identité de genre <sup>29</sup> et repose uniquement sur le jugement subjectif de l'ergonome. Une personne s'est spontanément présentée comme non binaire. Pour 19 personnes (22 %) le poste de travail leur est attribué ; les 68 autres personnes (78 %) s'installent à n'importe quel poste de travail partagé. Ainsi, la majorité des personnes ne sont pas censées s'attendre à retrouver le même poste de travail chaque jour.

L'âge des personnes participantes a été déterminé selon la date de naissance renseignée par écrit dans le questionnaire d'auto-évaluation de la concentration. Sur les 87 personnes, 10 n'ont pas complété cette information, par oubli ou par omission

<sup>28</sup> Selon le gouvernement du Canada, le terme « sexe » renvoie à un ensemble d'attributs. Il est lié principalement à des caractéristiques physiques et physiologiques. On décrit généralement le sexe en termes binaires, « femme » ou « homme », mais il existe des variations touchant les attributs biologiques définissant le sexe ainsi que l'expression de ces attributs.

<sup>29</sup> Selon le gouvernement du Canada, le terme genre renvoie aux rôles, aux comportements, aux expressions et aux identités que la société construit pour les hommes, les femmes, les filles, les garçons et personnes de divers sexes et de genre. Le genre influe sur la perception qu'ont les gens d'eux-mêmes et d'autrui, leur façon d'agir et d'interagir, ainsi que la répartition du pouvoir et des ressources dans la société. L'identité du genre n'est ni binaire (fille/femme, garçon/homme) ni statique. Elle se situe plutôt le long d'un continuum et peut évoluer au fil du temps.

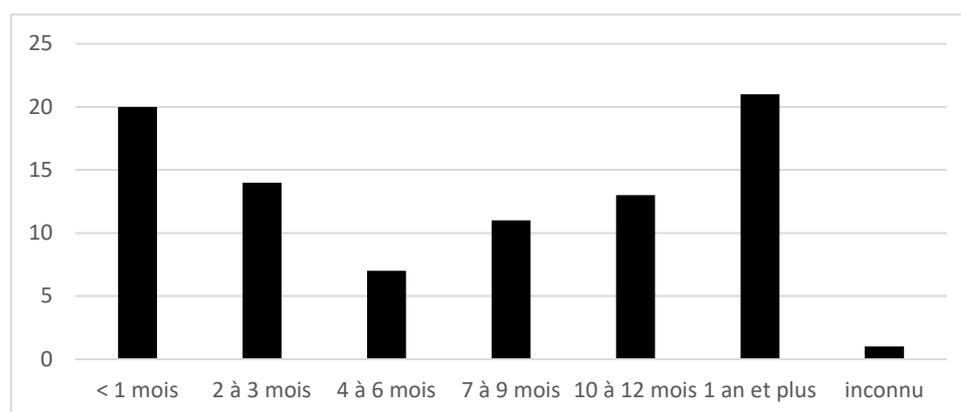
volontaire. L'âge moyen est donc calculé sur 77 personnes : il est de 34 ans (écart-type : huit ans).

Le tableau et le graphique ci-dessous présentent la répartition des personnes selon l'ancienneté de leur première inscription dans l'espace de *coworking* (Tableau 4.3 ; Figure 4.7).

**Tableau 4.3 Répartition des personnes selon l'ancienneté de leur première inscription dans l'espace de *coworking***

Ancienneté inscription	Nombre de personnes
< 1 mois	20
2 à 3 mois	14
4 à 6 mois	7
7 à 9 mois	11
10 à 12 mois	13
1 an et plus	21
Inconnu	1
<b>Total</b>	<b>87</b>

**Figure 4.7 Répartition des personnes selon l'ancienneté de leur première inscription dans l'espace de *coworking*.**



Les données du tableau 4.3 et du graphique 4.7 montrent une disparité importante entre les personnes sur le plan de l'ancienneté de leur première inscription dans l'espace de *coworking*. Il y a presque autant de personnes inscrites depuis moins d'un

mois (N = 20) que de personnes inscrites depuis un an et plus (N = 21). Dans les quatre profils intermédiaires, dont l'inscription date de 2 à 12 mois, il y a entre 7 et 14 personnes par profil. Ces données peuvent montrer que les espaces de *coworking* accueillent de nouveaux individus de façon régulière.

Le Tableau 4.4 présente la répartition des personnes participantes selon la densité d'occupation de l'aire ouverte dans chaque espace de *coworking*.

**Tableau 4.4 Répartition des personnes participantes selon la densité d'occupation de l'aire ouverte dans chaque espace de *coworking***

Densité occupation	Nombre de personnes participantes					
	Montréal CoWork	Pop-up Lab	Temps libre	Tiers Lieu	WorkBase	Total
< 25 %	13	0	19	2	4	38
25 % - 50 %	10	17	4	7	7	45
50-75 %	0	3	0	0	0	3
75 % - 100 %	0	0	0	0	0	0
Inconnu	0	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	23	21	23	9	11	87

Le tableau 4.4 montre que les aires ouvertes n'ont presque jamais été occupées à plus de 50 % de leur capacité. Dans environ la moitié des cas, elles ont été occupées à moins de 25 % de leur capacité, et entre 25 et 50 % de leur capacité dans l'autre moitié des cas. Ces résultats reflètent la période particulière dans laquelle ils ont été obtenus : une fin récente des dernières restrictions sanitaires et un retour progressif dans les espaces de *coworking*.

#### 4.3 Conditions et caractéristiques des interactions sociales spontanées

La première intention de recherche était de relever les conditions et les caractéristiques des interactions sociales spontanées qui se produisent dans l'espace de travail ouvert.

Sur un total de 88 heures d'observations systématiques – soit 2 heures d'observations multipliées par 44 demi-journées – menées dans les aires ouvertes des 5 espaces de *coworking*, 167 interactions ont été relevées. Elles ont concerné 47 personnes, soit 54 % de la population de l'étude. Le tableau ci-dessous présente les statistiques descriptives sur le nombre d'interactions relevées chez ces 47 personnes (Tableau 4.5).

**Tableau 4.5 Statistiques descriptives sur le nombre d'interactions relevées chez les 47 personnes concernées dans les espaces de *coworking***

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Médiane	Écart-type	Minimum	Maximum
Nombre d'interactions	47	3,55	2	3,46	1	18

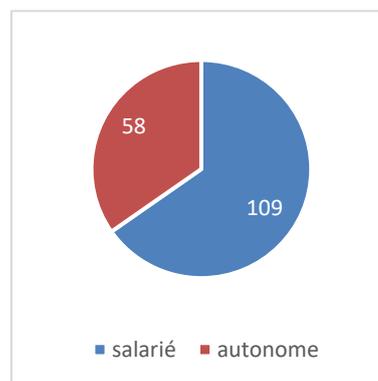
Le tableau 4.5 montre que parmi les 47 personnes concernées par des interactions, entre 1 et 18 interactions ont été relevées pour chacune d'elles. En moyenne, trois interactions ont été relevées par personne (écart-type : 3,46).

Le tableau 4.6 et la figure 4.8 présentent le nombre d'interactions relevées selon le profil des personnes.

**Tableau 4.6 Nombre d'interactions relevées selon le profil des personnes dans les espaces de *coworking***

Profil des personnes	Nombre d'interactions
Salariés (N = 61)	109 (65 %)
Autonomes (N = 25)	58 (35 %)
Total	167 (100 %)

**Figure 4.8 Nombre d'interactions relevées selon le profil des personnes dans les espaces de *coworking***



Sur les 167 interactions relevées, 65 % ont concerné des personnes salariées et 35 % ont concerné des personnes autonomes. Il y a eu donc davantage d'interactions

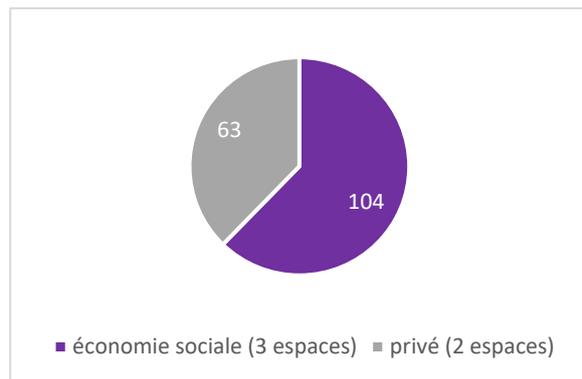
relevées chez les salariés que chez les autonomes. Il faut rappeler que la population de l'étude est composée de deux tiers de salariés et d'un tiers d'autonomes.

Le tableau 4.7 et la figure 4.9 présentent le nombre d'interactions relevées dans les espaces de *coworking* privés et les espaces de *coworking* en économie sociale.

**Tableau 4.7 Nombre d'interactions relevées selon le statut économique des espaces de *coworking***

Statut de l'espace de <i>coworking</i>	Nombre d'interactions
Privé (2 espaces)	63 (38 %)
Économie sociale (3 espaces)	104 (62 %)
Total	167 (100 %)

**Figure 4.9 Nombre d'interactions relevées selon le statut économique des espaces de *coworking*.**



Sur les 167 interactions relevées au total, 62 % ont été relevées dans les trois espaces de *coworking* en économie sociale et 38 % dans les deux espaces de *coworking* privés. Ainsi, nous avons relevé davantage d'interactions dans les espaces de *coworking* en économie sociale. Toutefois, il faut d'abord rappeler qu'il y a eu davantage de personnes dans ces espaces de *coworking* (N = 53), comparativement aux espaces de *coworking* privés (N = 34). Il faut aussi rappeler que dans l'un des deux espaces privés, la parole n'était pas tolérée dans l'aire ouverte où ont été collectées les données (section 4.1.2).

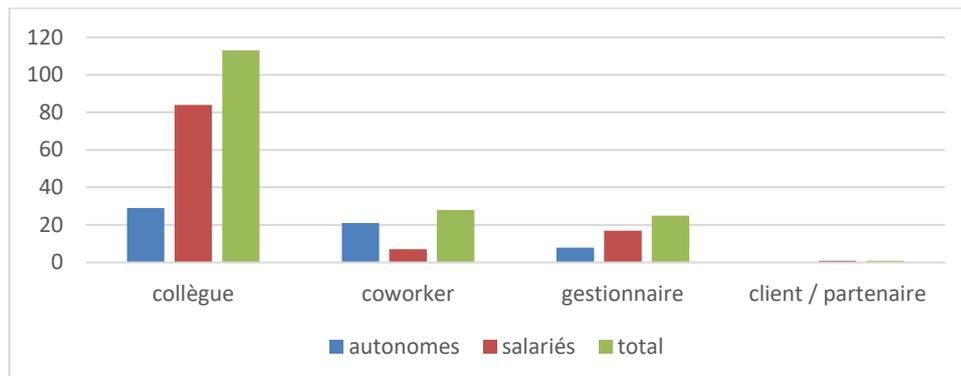
Le tableau 4.8 et la figure 4.10 présentent le nombre d'interactions relevées selon le profil des personnes et selon leur interlocuteur.

**Tableau 4.8 Nombre d'interactions relevées selon le profil des personnes et le type d'interlocuteur dans les espaces de *coworking***

Profil des personnes	Type d'interlocuteur				Total
	Collègue	Autre <i>coworker</i>	Gestionnaire de l'espace	Client ou Partenaire	
Autonomes (N = 25)	29 (50 %)	21 (36 %)	8 (14 %)	0 (-)	58 (100 %)
Salariés (N = 61)	84 (77 %)	7 (6 %)	17 (16 %)	1 (1 %)	109 (100 %)
<b>Total</b>	<b>113 (68 %)</b>	<b>28 (17 %)</b>	<b>25 (15 %)</b>	<b>1 (1 %)</b>	<b>167 (100 %)</b>

Concernant l'interlocuteur (Tableau 4.8), 68 % des interactions étaient avec un collègue travaillant dans la même structure, 17 % des interactions étaient avec un autre *coworker* et 15 % des interactions étaient avec un gestionnaire de l'espace de *coworking*. Sachant que la population de l'étude est composée aux deux tiers de salariés, il semble logique qu'une majorité d'interactions soient avec un collègue.

**Figure 4.10 Répartition des interactions selon le profil et l'interlocuteur des personnes dans les espaces de *coworking*.**



En effet, sur les interactions relevées chez des personnes salariées (en orange), plus des trois quarts sont avec un collègue (Figure 4.10). Concernant les interactions relevées chez des personnes autonomes (en bleu), la moitié étaient avec un collègue : soit un associé avec qui l'entreprise avait été créée, soit une personne travaillant ponctuellement pour le même employeur dans le cadre d'un projet particulier. Plus du tiers des interactions étaient avec un autre *coworker* ne travaillant pas dans la même structure. Ces résultats montrent que les espaces de *coworking* offrent la possibilité

d'interagir avec d'autres professionnels, et que cette possibilité concerne surtout les travailleurs autonomes.

Pour en savoir davantage sur les interactions relevées avec d'autres *coworkers*, l'ancienneté des personnes observées a été examinée. Le tableau 4.9 présente l'ancienneté des personnes observées pour les 28 interactions avec un *coworker*, quel que soit le profil de la personne observée.

**Tableau 4.9 Répartition des interactions avec un autre *coworkeur* selon l'ancienneté de la personne observée dans l'espace de *coworking***

Ancienneté inscription	Nombre d'interactions avec un autre <i>coworker</i>
< 1 mois	1
2 à 3 mois	1
4 à 6 mois	0
7 à 9 mois	2
10 à 12 mois	0
1 an et plus	24
<b>Total</b>	<b>28</b>

Le tableau 4.9 montre que sur les 28 interactions relevées avec un autre *coworker*, 24 concernaient des personnes inscrites dans l'espace de *coworking* depuis plus d'un an. L'opportunité d'interagir avec d'autres professionnels semble saisie lorsque la personne a pris le temps de connaître l'espace et ses membres.

Le tableau 4.10 et la figure 4.11 présentent le nombre d'interactions relevées selon le profil des personnes et la thématique de l'interaction.

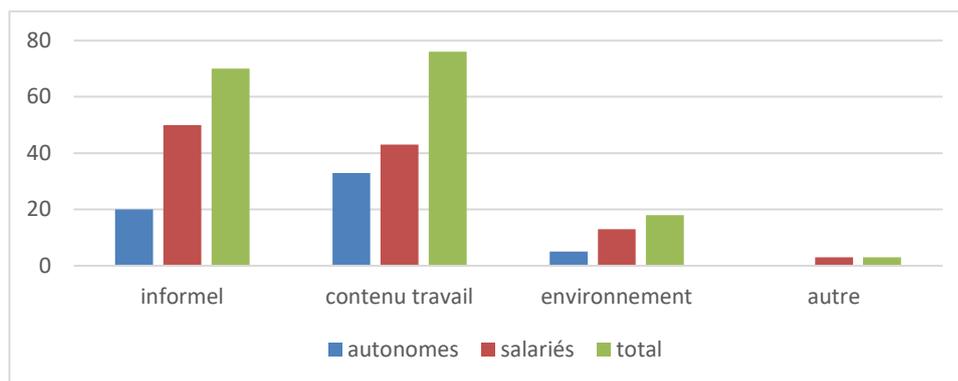
**Tableau 4.10 Nombre d'interactions relevées selon le statut de la personne observée et la thématique de l'interaction dans les espaces de *coworking***

Profil des personnes	Thématique de l'interaction				Total
	Informel	Contenu du travail	Environnement	Autre	
Autonomes (N = 25)	20 (34 %)	33 (57 %)	5 (9 %)	0 (-)	58 (100 %)

	Thématique de l'interaction				
Salariés (N = 61)	50 (46 %)	43 (39 %)	13 (12 %)	3 (3 %)	109 (100 %)
<b>Total</b>	<b>70 (42 %)</b>	<b>76 (46 %)</b>	<b>18 (11 %)</b>	<b>3 (2 %)</b>	<b>167 (100 %)</b>

Sur les 167 interactions relevées (Tableau 4.10), 76 – soit presque la moitié (46 %) – portaient sur le contenu du travail et cela constituait le sujet d'interaction le plus fréquent : le suivi de projets, la description de tâches, etc. Sachant que la population de l'étude était composée aux deux tiers de salariés et que la majorité des interactions étaient avec un collègue, il paraît normal que le contenu du travail soit le sujet le plus fréquemment abordé. Ce résultat rappelle également le rôle de l'espace de *coworking*, qui est de fournir un lieu dédié à la vie professionnelle. Ensuite, 42 % des interactions relevées étaient informelles : des salutations, des plaisanteries, des éléments de la vie personnelle. Si l'espace de *coworking* est dédié à la vie professionnelle, ce résultat montre qu'il est aussi – comme tout lieu de travail – un espace social dans lequel se développent des relations interpersonnelles. Enfin, 11 % des interactions portaient sur l'environnement de travail : régler la température ambiante, résoudre des problèmes de connexion internet, modifier la luminosité en ajustant les rideaux, demander si la prise électrique fonctionne, s'informer sur un événement organisé dans l'espace, etc. Ce résultat rappelle que l'espace de *coworking* implique aussi un environnement physique et matériel, dont les contraintes et les ressources déterminent le confort et l'efficacité des personnes qui y travaillent.

**Figure 4.11** Nombre d'interactions sociales relevées selon le statut de la personne observée et la thématique de l'interaction dans les espaces de *coworking*.



Parmi les interactions relevées chez des personnes autonomes (en bleu) (Figure 4.11), il y a eu plus d'interactions portant sur le contenu du travail (57 %) que d'interactions informelles (34 %). À l'inverse, pour les interactions relevées chez les personnes salariées (en orange), 46 % étaient informelles et 39 % portaient sur le contenu du travail. Les personnes salariées ont sans doute plus de chances d'avoir des échanges informels avec leurs collègues dont la culture, les règles et les missions

sont communes. La situation peut être moins évidente pour les personnes autonomes, souvent plus isolées.

Le tableau 4.11 présente le nombre d'interactions relevées selon l'interlocuteur et la thématique.

**Tableau 4.11 Nombre d'interactions relevées selon l'interlocuteur et la thématique dans les espaces de *coworking***

Interlocuteur	Thématique de l'interaction				Total
	Informel	Contenu du travail	Environnement	Autre	
Collègue	35 (31 %)	68 (60 %)	7 (6 %)	3 (3 %)	<b>113 (100 %)</b>
Autre <i>coworker</i>	22 (79 %)	5 (18 %)	1 (4 %)	0 (-)	<b>28 (100 %)</b>
Gestionnaire	12 (48 %)	3 (12 %)	10 (40 %)	0 (-)	<b>25 (100 %)</b>
Client/ Partenaire	1 (100 %)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	<b>1 (100 %)</b>
<b>Total</b>	<b>70 (42 %)</b>	<b>76 (46 %)</b>	<b>18 (11 %)</b>	<b>3 (2 %)</b>	<b>167 (100 %)</b>

Parmi les 113 interactions avec un collègue travaillant dans la même structure (Tableau 4.11), 60 % portaient sur le contenu du travail, 31 % étaient informelles et 6 % portaient sur l'environnement de travail. À nouveau, il paraît logique que le contenu du travail soit le sujet le plus fréquemment abordé avec une personne travaillant pour la même entreprise que soi, et avec qui il y a potentiellement besoin de collaborer pour des tâches communes. Parmi les 28 interactions avec un autre *coworker* fréquentant l'espace, 79 % étaient informelles et 18 % portaient sur le contenu du travail. Ce résultat montre que les interactions entre des personnes fréquentant le même espace de *coworking* sans travailler pour la même entreprise sont majoritairement informelles. Parmi les 25 interactions avec un gestionnaire, 48 % étaient informelles et 40 % portaient sur l'environnement. Ce résultat montre que le gestionnaire entretient des relations plutôt informelles ou amicales avec les membres de l'espace de *coworking*, et que c'est une personne « référente » pour le maintien d'un environnement physique et matériel optimal.

Le tableau 4.12 présente les statistiques descriptives sur la durée des 167 interactions relevées, quel que soit le profil de la personne observée.

**Tableau 4.12 Statistiques descriptives sur la durée de toutes les interactions relevées dans les espaces de *coworking***

Statistique descriptive

	N	Moyenne	Médiane	Écart-type	Minimum	Maximum
Durée (min)	167	3,03	0,5	6,53	0,5	52

Sur les 167 interactions relevées, la durée moyenne était de trois minutes (écart-type : 6,5) ce qui est plutôt court (Tableau 4.12). La durée minimale était inférieure à une minute (0,5) et la durée maximale était de 52 minutes.

Le tableau 4.13 présente les statistiques descriptives sur la durée des 58 interactions relevées chez les personnes autonomes et les 109 interactions relevées chez les personnes salariées.

**Tableau 4.13 Statistiques descriptives sur la durée des interactions relevées dans les espaces de *coworking*, en distinguant le profil de la personne observée : autonome ou salarié.**

Statistiques descriptives

	Profil	N	Moyenne	Médiane	Écart-type	Minimum	Maximum
Durée (min)	Autonome	58	3,62	1	8,47	0,5	52
	Salarié	109	2,72	0,5	5,28	0,5	35

Sur les 58 interactions relevées chez les personnes autonomes, la durée moyenne était de 3,62 minutes (Tableau 4.13). La durée minimale était inférieure à une minute (0,5) et la durée maximale était de 52 minutes. Sur les 109 interactions relevées chez les personnes salariées, la durée moyenne était de trois minutes. La durée minimale était inférieure à une minute (0,5) et la durée maximale était de 35 minutes. Ces résultats montrent que la durée moyenne des interactions ne diffère que très peu entre

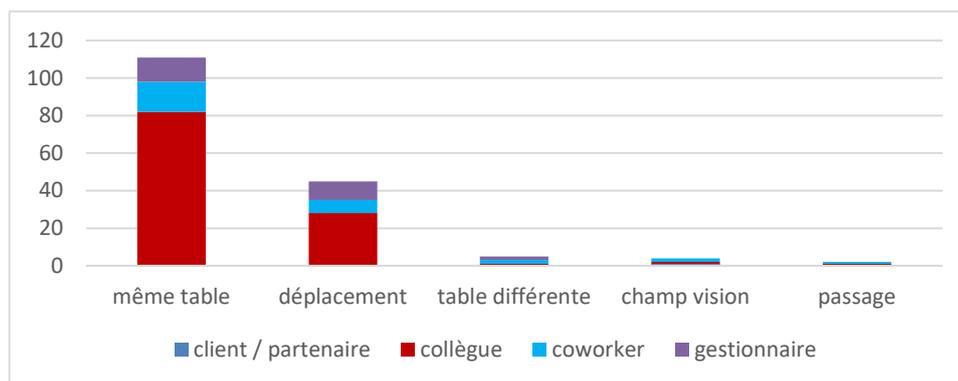
les personnes autonomes et salariées. Toutefois, l'interaction la plus longue des autonomes a duré 17 minutes de plus que l'interaction la plus longue des salariés.

Le tableau 4.14 et la figure 4.12 présentent le nombre d'interactions relevées selon l'interlocuteur et la localisation des personnes concernées par les interactions : la personne observée et son interlocuteur.

**Tableau 4.14 Nombre d'interactions relevées selon l'interlocuteur et la localisation des personnes concernées dans les espaces de *coworking***

Interlocuteur	Localisation des personnes concernées					Total
	Même table	Déplacement	Table différente	Champ de vision	Zone passage	
Collègue	82 (73 %)	28 (25 %)	1 (1 %)	1 (1 %)	0 (-)	113 (100 %)
Autre <i>coworker</i>	16 (57 %)	7 (25 %)	2 (7 %)	1 (4 %)	0 (-)	28 (100 %)
Gestionnaire	13 (52 %)	10 (40 %)	2 (8 %)	0 (-)	0 (-)	25 (100 %)
Client/ Partenaire	0 (-)	0 (-)	0 (-)	1 (100 %)	0 (-)	1 (100 %)
<b>Total</b>	<b>111 (67 %)</b>	<b>45 (27 %)</b>	<b>5 (3 %)</b>	<b>4 (2 %)</b>	<b>2 (1 %)</b>	<b>167 (100 %)</b>

**Figure 4.12 Nombre d'interactions sociales relevées selon l'interlocuteur et la localisation des personnes concernées dans les espaces de *coworking*.**



Les personnes étaient installées à la même table dans 67 % des interactions : soit face à face, soit côte à côte, soit en diagonale (Tableau 4.14). Pour les trois quarts d'entre elles, l'interlocuteur était un collègue (en rouge dans la figure 4.12). Dans 27 % des interactions, l'une des deux personnes s'est déplacée vers la table de l'autre. Et pour deux tiers d'entre elles, l'interlocuteur était un collègue. Dans cinq interactions, les deux personnes ont interagi alors qu'elles étaient installées à des tables différentes. Dans quatre interactions, les deux personnes ont interagi lorsque l'une des deux marchait dans le champ de vision de l'autre. Dans deux interactions, les personnes ont interagi en se croisant dans une zone de passage. Ces résultats révèlent que la majorité des interactions se produisent entre des personnes installées à la même table – donc à proximité l'une de l'autre – et entre collègues, ce qui laisse penser à un choix délibéré de s'installer ensemble pour collaborer.

#### 4.4 Gestion des appels et des rencontres en visioconférence

La deuxième intention de recherche était de comprendre comment les personnes qui travaillent en espaces ouverts gèrent leurs appels et leurs rencontres en visioconférence.

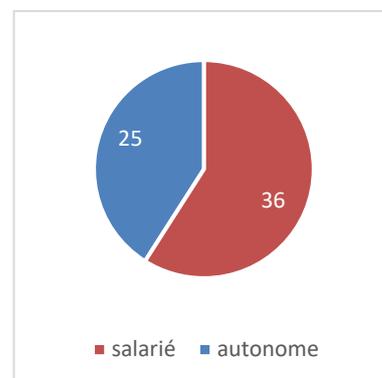
Sur un total de 88 heures d'observations systématiques menées dans les aires ouvertes, 61 appels téléphoniques et rencontres en visioconférence ont été relevés. Ils ont concerné 38 personnes. Pour alléger la présentation des résultats, le terme « appels » sera utilisé pour désigner à la fois les appels téléphoniques et les rencontres en visioconférence.

Le tableau et la figure ci-dessous présentent le nombre d'appels relevés selon le profil des personnes (Tableau 4.15 ; Figure 4.13).

**Tableau 4.15 Nombre d'appels relevés selon le statut des personnes dans les espaces de *coworking***

Profil des personnes	Nombre d'appels
Salariés (N = 25)	36 (59 %)
Autonomes (N = 13)	25 (41 %)
<b>Total</b>	<b>61 (100 %)</b>

**Figure 4.13. Nombre d'appels relevés selon le statut des personnes dans les espaces de *coworking*.**



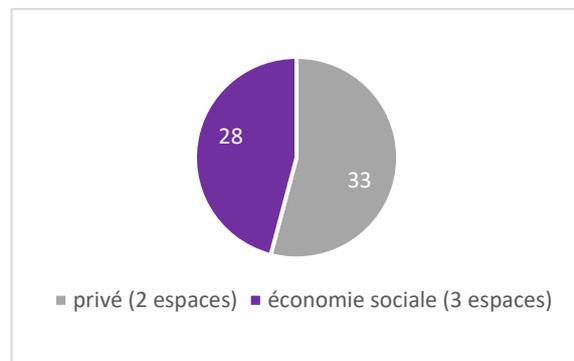
Sur les 61 appels relevés, 59 % ont concerné 25 personnes salariées différentes et 41 % ont touché 13 personnes autonomes différentes (Tableau 4.15). La plus grande proportion d'appels relevés chez les personnes salariées peut s'expliquer par le plus grand nombre de personnes concernées dans ce profil (Figure 4.13). Rappelons aussi que la population de l'étude est composée de deux tiers de salariés et d'un tiers d'autonomes.

Le tableau 4.16 et la figure 4.14 montrent la répartition des appels dans les espaces de *coworking* privés et les espaces de *coworking* en économie sociale.

**Tableau 4.16 Nombre d'appels relevés selon le statut économique des espaces de *coworking***

Statut de l'espace de <i>coworking</i>	Nombre d'appels
Privé (2 espaces 21 personnes)	33 (54 %)
Économie sociale (3 espaces 17 personnes)	28 (46 %)
<b>Total</b>	<b>61 (100 %)</b>

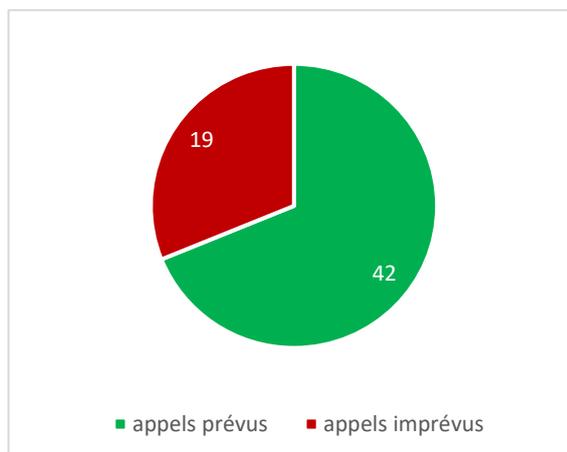
**Figure 4.14. Nombre d'appels relevés selon le statut économique des espaces de *coworking*.**



Sur les 61 appels relevés (Tableau 4.16), 46 % ont été relevés dans les trois espaces de *coworking* en économie sociale chez 17 personnes différentes et 54 % ont été relevés dans les espaces de *coworking* privés chez 21 personnes différentes. Il y a donc une répartition relativement équivalente des appels entre les deux types d'espaces : le fait qu'il y ait moins d'espaces privés (N=2) que d'espaces en économie sociale (N= 3) est sans doute compensé par le fait qu'il y ait moins de personnes concernées par des appels dans les espaces en économie sociale (Figure 4.14).

La figure 4.15 montre la répartition des appels prévus et imprévus. Sur les 61 appels relevés, 42 – soit la majorité – étaient prévus par les personnes observées (en vert), contre 19 appels imprévus (en rouge). Ainsi, la majorité des appels relevés dans les espaces de *coworking* ont sans doute pu être anticipés par les personnes.

**Figure 4.15 Répartition des appels prévus et imprévus par les personnes observées dans les espaces de *coworking*.**



Le tableau 4.17 détaille le nombre d'appels prévus et imprévus selon le profil des personnes et le statut économique des espaces de *coworking*.

**Tableau 4.17 Répartition des appels prévus et imprévus par les personnes observées dans les espaces de *coworking*, selon le profil des personnes et le statut économique de l'espace de *coworking***

Prévision appels	Nombre total d'appels	Nombre d'appels selon le profil des personnes		Nombre d'appels selon le statut de l'espace de <i>coworking</i>	
		Autonomes (N = 25)	Salariés (N = 61)	Privé (2 espaces)	Économie sociale (3 espaces)
<b>Appels prévus</b>	42 (100 %)	14 (33 %)	28 (67 %)	25 (59 %)	17 (41 %)
<b>Appels imprévus</b>	19 (100 %)	11 (58 %)	8 (42 %)	8 (42 %)	11 (58 %)

Un tiers des appels prévus concernaient des personnes autonomes et deux tiers touchaient des personnes salariées, ce qui est représentatif de la population de l'étude (Tableau 4.17). En revanche, l'écart se resserre entre les deux profils pour les appels imprévus, plus nombreux chez les personnes autonomes que chez les personnes salariées. En outre, il y a un peu plus d'appels prévus dans les espaces de *coworking* privés que dans les espaces de *coworking* en économie sociale, alors que c'est l'inverse pour les appels imprévus.

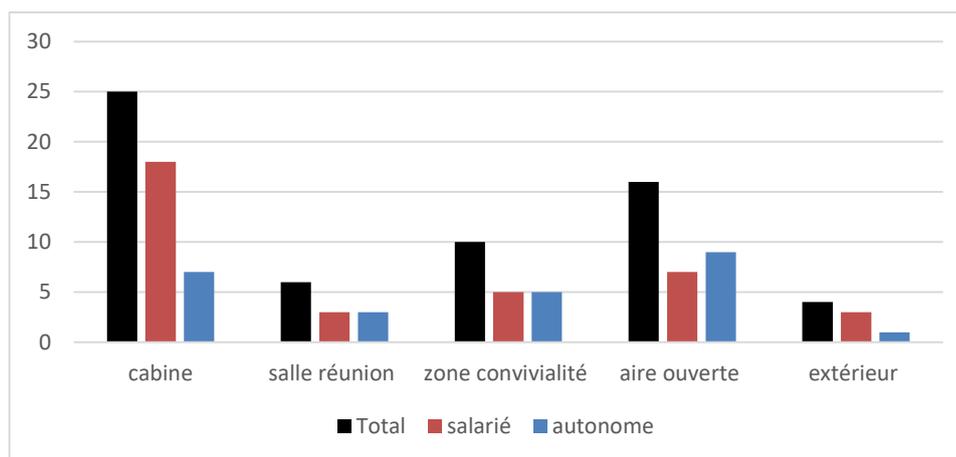
Le tableau 4.18 et la figure 4.16 présentent les résultats sur la localisation choisie par les personnes observées pour participer à leurs appels, selon leur profil d'autonome ou de salarié.

**Tableau 4.18 Nombre d'appels relevés selon le profil des personnes et la localisation choisie par la personne observée dans les espaces de *coworking***

Profil des personnes	Localisation choisie pour l'appel					Total
	Cabine	Salle réunion	Zone conviviale	Aire ouverte	Extérieur	
Autonomes (N = 25)	7 (28 %)	3 (12 %)	5 (20 %)	9 (36 %)	1 (4 %)	<b>25 (100 %)</b>
Salariés (N = 61)	18 (50 %)	3 (8 %)	5 (14 %)	9 (25 %)	1 (3 %)	<b>36 (100 %)</b>
<b>Total</b>	<b>25 (41 %)</b>	<b>6 (10 %)</b>	<b>10 (16 %)</b>	<b>16 (26 %)</b>	<b>4 (7 %)</b>	<b>61 (100 %)</b>

La plus grande proportion d'appels relevés (41 %) concerne des personnes qui se sont installées dans une cabine téléphonique. Un quart des appels relevés (26 %) associe des personnes qui sont restées à leur poste de travail dans l'aire ouverte. Le reste des appels, dont la proportion varie entre 7 et 16 %, concerne des personnes qui se sont installées dans une salle de réunion, une salle de convivialité (p. ex. la cuisine partagée) ou qui sont sorties de l'espace de *coworking*. Précisons que dans le cas où les personnes se sont installées dans une salle de réunion, celle-ci n'avait pas été réservée, mais était disponible au moment de l'appel. Ces résultats montrent que dans les espaces de *coworking* étudiés, les personnes ont tendance à choisir la cabine téléphonique pour leurs appels, sachant que la majorité d'entre eux sont prévus et peuvent être anticipés (Tableau 4.18).

**Figure 4.16 Répartition des appels selon le profil de la personne observée.**



**Note : salarié (orange) / autonome (bleu) et la localisation choisie pour son appel dans les espaces de *coworking* : une cabine téléphonique ; une salle de réunion ; une zone de convivialité (cuisine, canapés, etc.) ; rester dans l'aire ouverte ; sortir à l'extérieur de l'espace.**

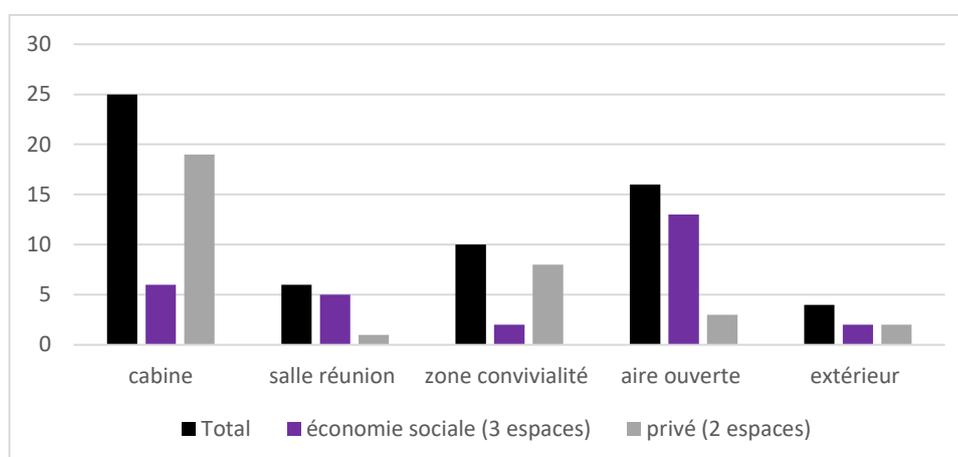
En s'attardant sur les différences selon le profil des personnes observées (Figure 4.16), la moitié des appels relevés chez les personnes salariées (en orange) sont dans une cabine téléphonique alors qu'ils n'en représentent que le quart chez les personnes autonomes (en bleu). Ces dernières investissent davantage les lieux alternatifs, comme la salle de réunion, la zone de convivialité, et surtout l'aire ouverte qui est choisie pour plus du tiers de leurs appels alors qu'elle est choisie par les personnes salariées pour moins d'un quart de leurs appels. Ainsi, les cabines téléphoniques semblent davantage investies par les personnes salariées que par les personnes autonomes, qui ont plus tendance à téléphoner dans l'aire ouverte ou dans d'autres zones alternatives comme la cuisine ou une salle de réunion. De façon plus précise, trois quarts des appels relevés dans les cabines touchent des personnes salariées, alors qu'ils en concernent moins d'un tiers des personnes autonomes. La répartition est plus nuancée pour les appels relevés dans l'aire ouverte, dont 44 % touchent des personnes salariées et 56 % des personnes autonomes.

Le tableau 4.19 et la figure 4.17 présentent les résultats sur la localisation choisie par les personnes observées pour participer à leurs appels, selon le statut économique des espaces de *coworking*.

**Tableau 4.19** Nombre d'appels relevés selon la localisation choisie par les personnes observées et le statut économique des espaces de *coworking*

Statut de l'espace de <i>coworking</i>	Localisation choisie pour l'appel					Total
	Cabine	Salle réunion	Zone convivialité	Aire ouverte	Extérieur	
Privé (2 espaces)	19 (58 %)	1 (3 %)	8 (24 %)	3 (9 %)	2 (6 %)	<b>33 (100 %)</b>
Économie sociale (3 espaces)	6 (21 %)	5 (18 %)	2 (7 %)	13 (46 %)	2 (7 %)	<b>28 (100 %)</b>
<b>Total</b>	<b>25 (41 %)</b>	<b>6 (10 %)</b>	<b>10 (16 %)</b>	<b>16 (26 %)</b>	<b>4 (7 %)</b>	<b>61 (100 %)</b>

**Figure 4.17** Répartition des appels selon le statut économique des espaces de *coworking* (économie sociale / privé) et la localisation choisie par la personne observée.



**Note :** une cabine téléphonique ; une salle de réunion ; une zone de convivialité (cuisine, canapés, etc.) ; rester dans l'aire ouverte ; sortir à l'extérieur.

Sur les 33 appels relevés dans les deux espaces de *coworking* privés (en gris dans le graphique), 58 % ont été réalisés dans une cabine, 9 % dans l'aire ouverte et 24 % dans une zone de convivialité (Figure 4.17). Sur les 28 appels relevés dans les trois espaces de *coworking* en économie sociale (en violet dans le graphique), 21 % ont été réalisés dans une cabine, 46 % dans l'aire ouverte et 18 % dans une salle de réunion. Ainsi, les cabines téléphoniques sont bien plus investies pour les appels dans les espaces de *coworking* privés que dans les espaces de *coworking* en économie

sociale. Rappelons que les espaces de *coworking* privés ont deux à huit cabines téléphoniques alors que les espaces en économie sociale n'en ont pas plus de deux, ce qui peut expliquer qu'elles soient moins utilisées. D'ailleurs, la salle de réunion est plus investie dans les espaces en économie sociale, sans doute comme une alternative aux cabines. Ensuite, l'aire ouverte est bien plus investie pour les appels dans les espaces de *coworking* en économie sociale que dans les espaces de *coworking* privés. Là encore, l'aire ouverte est peut-être considérée comme une alternative au faible nombre de cabines. Il faut également rappeler que dans l'un des deux espaces privés, la parole n'était pas tolérée dans l'aire ouverte où ont été collectées les données : les personnes qui y ont été observées n'avaient donc pas la possibilité d'y prendre des appels. La zone de convivialité est plus investie dans les espaces privés, et il faut savoir que seule une porte vitrée séparait l'aire ouverte où la parole n'était pas tolérée de la zone de convivialité, ce qui encourageait les personnes à s'y déplacer pour prendre leurs appels.

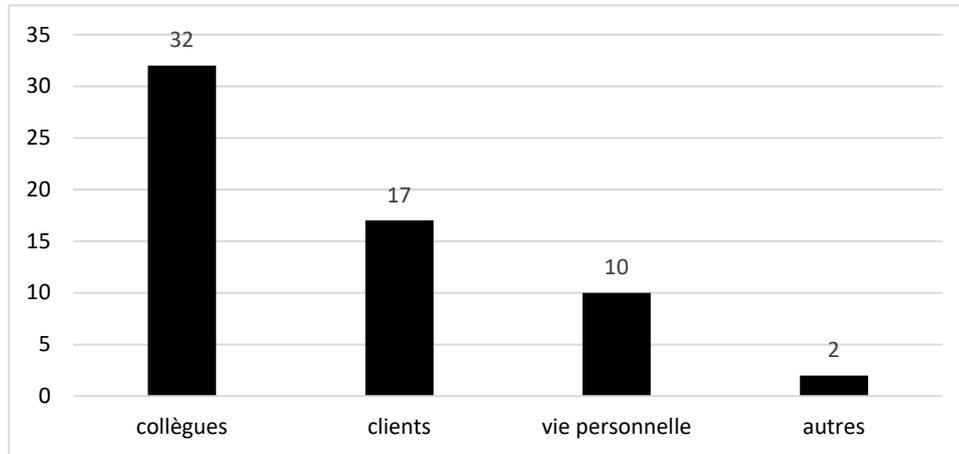
Le tableau 4.20 présente le nombre d'appels relevés dans l'aire ouverte par tranche de durée. Globalement, les appels relevés dans l'aire ouverte sont plutôt de courte durée : 44 % n'ont pas dépassé trois minutes et un quart ont duré entre quatre et neuf minutes. Cependant, presque un tiers des appels a duré entre 30 et 90 minutes.

**Tableau 4.20 Nombre d'appels relevés dans l'aire ouverte par tranche de durée**

Tranche de durée	Nombre d'appels relevés
Inférieure ou égale à 3 minutes	7 (44 %)
Entre 4 et 9 minutes	4 (25 %)
Entre 30 et 90 minutes	5 (31 %)
Total	16 (100 %)

La figure 4.18 présente les résultats sur le type d'interlocuteur concerné par les appels relevés.

**Figure 4.18 Répartition des appels relevés selon le type d'interlocuteur dans les espaces de *coworking*.**



**Note : un ou plusieurs collègues ; un ou plusieurs clients ; une personne de la vie personnelle ; une autre personne n'appartenant pas à l'une des catégories précédentes.**

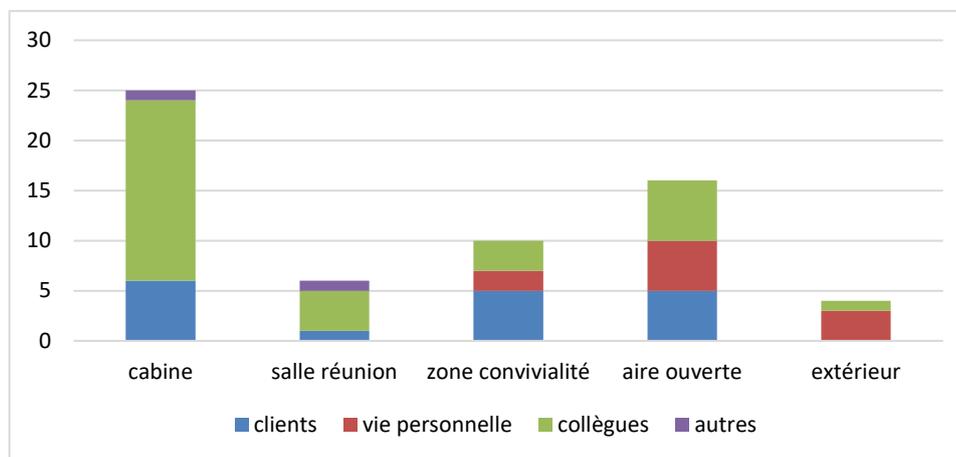
Pour 32 appels (53 %), les personnes observées communiquaient avec un, une ou plusieurs collègues. Pour 17 appels (27 %), elles communiquaient avec un, une ou plusieurs clients. Pour 10 appels (16 %), elles communiquaient avec une personne de leur vie personnelle (conjoint ; enfant, parent, etc.). Enfin, deux appels ont été catégorisés « Autres » : ils concernaient des interlocuteurs interrogés dans le cadre d'une entrevue journalistique ou d'un suivi de comptabilité (Figure 4.18). Ces résultats montrent que dans plus de la moitié des appels, la personne observée parle à un ou plusieurs collègues, et avec sa clientèle pour un quart des cas. Cela peut à nouveau s'expliquer par la proportion importante de salariés dans la population de l'étude.

Le tableau 4.21 et la figure 4.19 présentent les résultats sur le type d'interlocuteur, croisés aux résultats sur la localisation choisie par la personne observée.

**Tableau 4.21 Nombre d'appels relevés selon le type d'interlocuteur et la localisation choisie par la personne observée dans les espaces de *coworking***

Type interlocuteur	Localisation choisie pour l'appel					Total
	Cabine	Salle de réunion	Zone conviviale	Aire ouverte	Extérieur	
Clientèle	6 (35 %)	1 (6 %)	5 (29 %)	5 (29 %)	0 (-)	17 (100 %)
Vie personnelle	0 (-)	0 (-)	2 (20 %)	5 (50 %)	3 (30 %)	10 (100 %)
Collègue(s)	18 (56 %)	4 (12 %)	3 (9 %)	6 (19 %)	1 (3 %)	32 (100 %)
Autres	1 (50 %)	1 (50 %)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	2 (100 %)
<b>Total</b>	<b>25 (41 %)</b>	<b>6 (10 %)</b>	<b>10 (16%)</b>	<b>16 (26 %)</b>	<b>4 (7 %)</b>	<b>61 (100 %)</b>

**Figure 4.19 Nombre d'appels relevés selon le type d'interlocuteur et la localisation choisie par la personne observée dans les espaces de *coworking*.**



Le tableau 4.21, le tableau 4.22 et la figure 4.19 montrent que parmi les appels avec la clientèle (en bleu), il y en a presque autant dans la cabine, que dans la zone de convivialité et l'aire ouverte. Pour les appels avec des collègues (en gris), la majorité est relevée dans la cabine, et moins d'un quart dans l'aire ouverte. Enfin, parmi les appels avec une personne de la vie personnelle (en orange), la moitié sont réalisés dans l'aire ouverte, moins d'un tiers à l'extérieur de l'espace, et moins d'un quart dans

la zone de convivialité. On peut noter que tous les appels passés à l'extérieur de l'espace de *coworking* étaient des appels personnels (en orange).

Interrogées sur les raisons de rester dans l'aire ouverte pour un appel téléphonique ou une rencontre en visioconférence, les personnes concernées ont fourni plusieurs témoignages dont l'analyse a permis d'identifier deux principales raisons identifiables dans les extraits de verbatim ci-dessous (Tableau 4.22).

**Tableau 4.22 Extraits de verbatim sur le choix de rester dans l'aire ouverte pour un appel téléphonique dans les espaces de *coworking***

Appel dans aire ouverte	N	Exemple de verbatim
Courte durée code : APP-COURT	3	« il m'avait dit 'j'suis dispo dix minutes' donc je me doutais que <b>ça n'allait pas prendre des heures.</b> » (n° 61)
		« puis j'me suis dis ah c'est lui, <b>ça va pas être si long.</b> » (n° 67)
Non confidentiel code : APP-CONF	3	« parce que <b>c'était un appel court, ce n'était pas un appel confidentiel</b> , c'est des choses... [...] t'sais j'veais aller dans la cabine si je sais que j'veais parler pendant très longtemps, puis déranger longtemps, mais pour des appels spontanés comme ça, sporadiques, j'reste à ma place » (n° 9)
		« je me suis dis ok, <b>c'est pas super confidentiel</b> , mais de là à ce qu'il y ait un espion... c'est pas des données hautement sensibles » (n° 57)
		« parce que <b>c'est pas confidentiel</b> . Y'a personne qui le connait, puis on parle vraiment d'objectifs, pis y'a personne qui va écouter... par contre des fois quand j'ai des appels confidentiels j'me déplace » (n° 54)

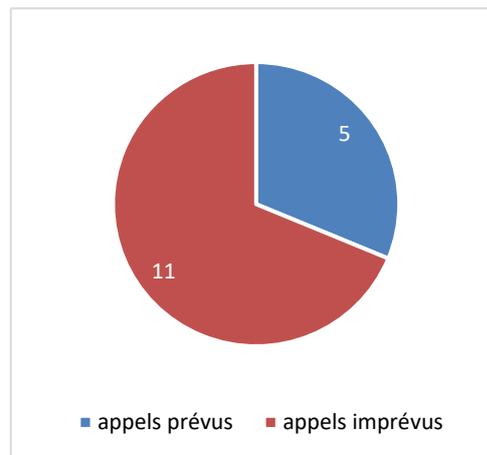
Trois personnes ont indiqué rester dans l'aire ouverte quand elles prévoyaient que l'appel serait de courte durée (Tableau 4.22). Trois personnes ont indiqué rester dans l'aire ouverte quand elles prévoyaient que le contenu de l'appel ne serait pas sensible ou confidentiel. La durée et la confidentialité de l'appel semblent être les principaux critères déterminant le choix de rester ou non dans l'aire ouverte.

Le tableau 4.23 et la figure 4.20 montrent le nombre d'appels prévus et imprévus pour lesquels la personne observée a choisi de rester dans l'aire ouverte.

**Tableau 4.23 Nombre d'appels prévus et d'appels imprévus pour lesquels la personne observée a choisi de rester dans l'aire ouverte dans les espaces de *coworking***

Prévision appels	Nombre d'appels relevés dans l'aire ouverte
Appels prévus	5
Appels imprévus	11

**Figure 4.20. Répartition des appels prévus et imprévus sur les 16 appels pour lesquels la personne observée a choisi de rester dans l'aire ouverte dans les espaces de *coworking*.**



Seulement un quart des appels relevés dans l'aire ouverte étaient prévus par la personne observée (Tableau 4.23 ; Figure 4.20), ce qui semble indiquer que la prévisibilité est un autre critère qui détermine le choix de rester ou non dans l'aire ouverte.

#### 4.5 Niveau et facteurs de la concentration perçue

La troisième intention de recherche était de relever le niveau de concentration perçue par des personnes travaillant en espaces ouverts, et de repérer les facteurs susceptibles d'influencer ce niveau de concentration.

La quatrième intention de recherche était de relever les « stratégies d'occupation » déployées par les personnes pour maintenir leur concentration, ainsi que de vérifier que des stratégies d'occupation puissent se présenter dans le choix du poste de travail, le choix des journées de présence et le port d'un casque ou d'écouteurs.

##### 4.5.1 Une concentration évaluée positivement

Le tableau 4.24 présente les statistiques descriptives sur le score de la concentration perçue par les personnes. Pour rappel, le score pouvait être compris entre 1 et 4.

**Tableau 4.24 Statistiques descriptives sur le score de concentration perçue par les personnes dans les espaces de *coworking***

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Médiane	Écart-type	Minimum	Maximum
Concentration	87	3,36	3	0,664	1	4

D'après les résultats du questionnaire complété juste après les deux heures d'observation systématique, les personnes ont évalué positivement leur concentration avec un score moyen de 3,4 sur 4 (écart-type : 0,7).

Le tableau 4.25 présente les statistiques descriptives sur les scores de concentration perçue par les personnes, selon le statut économique des espaces de *coworking*. Il montre que les scores de concentration perçue ne sont pas différents entre les espaces de *coworking* issus de l'économie sociale et les espaces de *coworking* privés.

**Tableau 4.25 Statistiques descriptives sur le score de concentration perçue par les personnes selon le statut économique des espaces de *coworking***

Statistiques descriptives

	Statut	N	Moyenne	Médiane	Écart-type	Minimum	Maximum
Concentration	Privé (2 espaces)	34	3,35	3,00	0,646	2	4
	Économie sociale (3 espaces)	53	3,36	3	0,682	1	4

#### 4.5.2 Une concentration favorisée par trois facteurs relatifs aux conditions et à l'environnement de travail

Quand la concentration avait été évaluée positivement (3 ou 4) dans le questionnaire, la question suivante était posée dans l'entretien individuel : « D'après toi, qu'est-ce qui

t'a permis de rester concentré ? ». À l'inverse, quand la concentration avait été évaluée négativement (1 ou 2), la question suivante était posée : « D'après toi, qu'est-ce qui t'a empêché de rester concentré ? ».

L'analyse des réponses à ces questions a permis d'identifier trois facteurs influençant la concentration perçue, relatifs aux conditions de l'environnement et du travail à accomplir :

1. les conditions et exigences des tâches ;
2. l'espace de *coworking* en tant que lieu de travail ;
3. l'absence de distractions sonores liées aux autres occupants de l'aire ouverte.

Le premier facteur ayant favorisé la concentration est lié aux conditions et exigences des tâches (code : C+TÂCHES) et a été cité par 29 % des personnes. Tous les verbatim liés à ce premier facteur ont fait l'objet d'une analyse plus détaillée permettant d'identifier quatre catégories présentées dans le tableau 4.26.

**Tableau 4.26 Exemples de verbatim relatifs aux conditions et exigences des tâches, premier facteur ayant influencé le niveau de concentration perçue dans les espaces de *coworking***

Tâche	N	Exemple de verbatim
<b>C+TÂCHES</b>		
Pressantes	10	« <b>les délais, les exigences.</b> Parce que dans le fond on fait le lancement demain, donc les visuels sont à révérifier, à revalider, à corriger pour demain... <b>c'est comme une pression qui te donne pas le choix d'être concentré...</b> » (n° 85)
		« et j'avais quand même un truc à finaliser pour demain, je pense que ça me force à me concentrer je dirais. » (n° 6).
Nombreuses	7	« j'sais pas, <b>j'avais beaucoup de choses à faire</b> donc j'étais obligé de rester concentré finalement. » (n° 59)
		« quand j'ai <b>énormément de tâches à faire les unes après les autres</b> , ça me donne moins le temps à divaguer... » (n° 40)
Clairement définies	6	« j'avais <b>des tâches bien définies.</b> Donc ça m'a permis de me concentrer sur les choses à faire spécifiques ce matin. » (n° 16)
		« <b>je savais ce que j'avais à faire</b> , comme là je sais ce que j'ai à faire cet après-midi, donc du coup ça me permet de vraiment rester concentré... » (n° 17)
Appréciables	4	« bah c'est <b>des choses qui sont pour moi intéressantes</b> , et j pense que j'aurais plus de difficultés à me concentrer, encore une fois pour te donner

Tâche C+TÂCHES	N	Exemple de verbatim
		<i>du concret tu vois, si j'ai un rapport à faire. Parce que les rapports, j'déteste ça. [...] et j'pense que si j'avais eu à faire ça, effectivement, j'aurais plus de problèmes de concentration parce que ça m'intéresse pas.</i> » (n° 22)
		<i>« j'ai <b>des projets motivants.</b> »</i> (n° 28)

Le premier facteur ayant favorisé la concentration est lié aux conditions et exigences des tâches (Tableau 4.26). Dans ce facteur, quatre catégories ont été identifiées :

- 10 personnes ont expliqué que les tâches étaient pressantes ou urgentes.
- 7 personnes ont expliqué que les tâches étaient nombreuses.
- 6 personnes ont expliqué que les tâches étaient clairement définies.
- 4 personnes ont expliqué qu'elles appréciaient les tâches.

Le deuxième facteur ayant favorisé la concentration est lié au fait que l'espace de *coworking* soit le lieu de travail (code : C+LIEU) et a été cité par 26 % des personnes. Tous les verbatim liés à ce deuxième facteur ont fait l'objet d'une analyse plus détaillée permettant d'identifier quatre catégories présentées dans le tableau 4.27.

**Tableau 4.27 Exemples de verbatim relatifs au fait que l'espace de *coworking* soit le lieu de travail, deuxième facteur ayant influencé le niveau de concentration perçue dans les espaces de *coworking***

Lieu C+LIEU	N	Exemple de verbatim
Séparé du domicile	9	<i>« <b>la maison, c'est beaucoup plus facile de se déconcentrer, il y a toujours un moment donné où on va lancer une lessive, fouiller dans le frigo voir s'il n'y a pas un truc à manger... là c'est un espace de travail.</b> »</i> (n° 73)
		<i>« <b>il y a beaucoup de choses à la maison qui peuvent me distraire. Ici, j'ai un cadre de travail, donc c'est plus facile de se concentrer sur le travail.</b> »</i> (n° 3)
Séparé de l'entreprise	3	<i>« en fait, je remarque que depuis que je suis dans un espace de <i>coworking</i>, j'ai beaucoup plus de facilité à me concentrer et à être plus productif(ve) j'ai l'impression. D'après moi, ça vient du fait que... en fait, <b>la totalité des gens qui travaillent dans l'espace n'est pas liée directement à mon travail, donc en fait je ne suis pas perturbé par les discussions que d'autres personnes pourraient avoir par rapport à mes clients ou par rapport à des travaux que je devrais récupérer</b> »</i> (n° 21)

Lieu C+LIEU	N	Exemple de verbatim
		« <i>c'est le fait de ne pas me sentir observée... Ici, j'me sens tellement comme libre et non sous la pression des autres personnes qui font la même chose que moi. Au bureau il faut toujours qu'on ait l'air d'être occupés pour pas avoir l'air de se pogner le beigne... mais ici on dirait que si j'ai besoin d'aller me chercher un thé, si j'ai besoin de manger, si j'ai besoin de prendre une pause intellectuelle parce que j'suis comme brûlée, mais j'ai comme le droit, sans m'sentir sous la pression de me faire regarder étrangement... [...] Sans pression, j'trouve que ça aide beaucoup à la concentration.</i> » (n° 9)
Proposant plusieurs zones	6	« <i>le fait d'être ici, dans cet environnement, d'être bien, de pouvoir avoir accès aux salles de réunion quand j'en ai besoin pour mes appels.</i> » (n° 11)
		« <i>ce que j'aime bien ici, c'est que j'ai différents espaces. Par exemple quand j'veux vraiment rester concentré dans mon travail, je suis toujours dans l'open space</i> » (n° 26)
Où d'autres personnes travaillent	6	« <i>en fait, depuis que j'travaille ici, j'suis toujours focus. [...] J'ai la capacité de concentration d'une petite cuillère, fait que... avoir du monde autour de moi, ça m'aide à me concentrer.</i> » (n° 56)
		« <i>il y a une différence entre quand t'es chez toi, et quand t'es dans un bureau entouré de personnes qui travaillent dans une ambiance de travail, ça te met dans une ambiance où toi-même tu vas être moins tenté de regarder ton téléphone, ou d'aller sur les réseaux sociaux, d'aller sur internet...</i> » (n° 72)

Les personnes ont indiqué que ce qui leur avait permis de rester concentrées était le fait d'avoir travaillé dans :

- un lieu séparé du domicile et de ses distractions (télévision, tâches ménagères, animaux domestiques...) (9 personnes) ;
- un lieu séparé de l'entreprise et des distractions liées à la présence des collègues (3 personnes) ;
- un lieu proposant plusieurs zones adaptées à leurs différents besoins, par exemple des zones silencieuses pour se concentrer ou des zones privées pour téléphoner ou travailler à plusieurs (6 personnes) ;
- un lieu où d'autres personnes étaient en train de travailler (6 personnes).

Le troisième facteur ayant favorisé la concentration était l'absence de distractions sonores induites par la présence des autres personnes présentes dans l'aire ouverte (code : C+BRUIT). Il a été cité par 26 % des personnes. Tous les verbatim liés à ce troisième facteur ont fait l'objet d'une analyse plus détaillée permettant d'identifier trois catégories présentées dans le tableau 4.28.

**Tableau 4.28 Exemples de verbatim relatifs à l'absence de distractions sonores induites par la présence des autres personnes dans l'aire ouverte, troisième facteur ayant influencé le niveau de concentration perçue dans les espaces de *coworking***

Aire ouverte C+BRUIT	N	Exemple de verbatim
Peu occupée	6	« <i>il n'y a pas beaucoup de gens aujourd'hui.</i> » (n° 6)
		« <i>aujourd'hui il n'y a pas beaucoup de monde dans la pièce</i> » (n° 12)
Calme, silencieuse	17	« <i>pas trop de bruit, premièrement, c'est sûr que ça m'affecte beaucoup, quand j'suis concentré, s'il y a trop de bruit, ça m'affecte.</i> » (n° 41)
		« <i>les gens font tous un effort, donc on entend des gens parler, mais c'est pas fort, donc c'est vraiment pas gênant, moi ça me convient tout à fait, pour me concentrer ça ne me dérange absolument pas.</i> » (n° 51)
Peu / pas d'interactions	5	« <i>beh y'a de la vie, mais y'a pas trop de gens qui viennent comme te parler, par rapport à la cuisine, qui est un endroit où les gens vont s'parler, mais sinon, à ta place les gens vont pas venir te déranger, te demander ce que tu fais. (rires)</i> » (n° 25)
		« <i>parce que j'étais tout seul, pas de collègues.</i> » (n° 21)

Les personnes ont indiqué que ce qui leur avait permis de rester concentrées était le fait :

- qu'il y ait eu peu de personnes dans l'aire ouverte (6 personnes) ;
- que l'aire ouverte était « calme » ou « silencieuse » (17 personnes) ;
- que la personne ait eu peu ou pas d'interactions sociales (5 personnes).

#### **4.5.3 Une concentration favorisée par deux stratégies d'occupation déployées par les personnes**

L'analyse des réponses montre que les personnes ont associé leur évaluation positive de leur concentration à des stratégies déployées dans leur propre activité :

- le port d'un casque ou d'écouteurs ;
- le choix du poste de travail dans l'aire ouverte.

La première stratégie ayant favorisé la concentration était le fait d'avoir porté un casque ou des écouteurs. Elle a été citée spontanément par 10 % des personnes. Des exemples de verbatim sont présentés dans le tableau 4.29.

**Tableau 4.29 Exemples de verbatim sur le port des écouteurs, cité spontanément par les personnes en tant que stratégie ayant favorisé leur concentration dans les espaces de *coworking***

Verbatim
« je pense que c'était surtout mes écouteurs. Je suis quelqu'un qui a tendance à être distrait très facilement. Mettre des écouteurs, ça renforce ma bulle j'ai l'impression. Mon attention est tournée vers autre chose, je contrôle ma distraction. <b>Mon attention est tournée vers la musique, un podcast, quelque chose que j'aime écouter...</b> mon attention est dessus, et le travail qui est sous mes yeux se fait presque de lui-même. » (n° 81)
« alors j'ai plusieurs stratégies (rires). J'mets mes écouteurs même si j'ai pas de son. Alors que ça m'coupe pas... déjà d'un, <b>ça indique « ne me dérangez pas »</b> sur le moment, même si à certains moments je suis très ouvert, mais c'est aussi pour montrer, c'est normal hein, on a envie de communiquer les uns les autres, ça indique juste que là j'suis focus sur quelque chose.» (n° 66)
« <b>j'ai mis mon casque pour pas avoir beaucoup de bruit.</b> » (n° 21)

Dans l'entretien, toutes les personnes ont été interrogées sur le port d'écouteurs à travers les questions suivantes :

« J'ai remarqué que tu portais / ne portais pas des écouteurs. Pourquoi les avoir portés ce matin / cet après-midi ? Est-ce que tu peux m'expliquer dans quelles situations tu mets des écouteurs ? »

L'analyse des réponses a permis d'identifier quatre raisons de porter des écouteurs (code : C+ECOUTEURS) présentées dans le tableau 4.30.

**Tableau 4.30 Répartition des verbatim sur les raisons de porter des écouteurs, stratégie ayant favorisé leur concentration dans les espaces de *coworking***

Port d'écouteurs	Code	N	Exemple de verbatim
<b>C+ECOUTEURS</b>			
Écouter de la musique	EC-MUSIQUE	33	« <i>j'écoute de la musique pour travailler.</i> » (n° 14)
Écouter de la musique pour se concentrer	EC-CONCENT	15	« <i>j'écoute de la musique, ça m'aide à me concentrer.</i> » (n° 62)
S'isoler des bruits environnants	EC-BRUIT	29	« <i>ça m'coupe du bruit environnant, pis j'ai comme besoin de ça pour me concentrer.</i> » (n° 7)
Se créer une bulle	EC-BULLE	12	« <i>c'est comme si en les mettant, j'interagis moins avec les gens, je suis un peu plus dans ma bulle.</i> » (n° 76)

Le port des écouteurs servait à :

- écouter de la musique (38 % des personnes) : toutes les réponses dans lesquelles figurait le mot « musique » ;
- écouter de la musique pour se concentrer (17 %) : toutes les réponses dans lesquelles était associé le mot « musique » et tout le vocabulaire relié à la notion de « concentration » ;
- s'isoler des bruits environnants (33 %) : toutes les réponses dans lesquelles figuraient les mots « isoler », « couper », « bloquer », « camoufler », « masquer » et « bruit », « son », « conversations », « voix » ;
- se créer une bulle (14 %) : toutes les réponses dans lesquelles figurait le mot « bulle ».

La deuxième stratégie ayant favorisé la concentration était le fait d'avoir choisi le poste de travail dans l'aire ouverte. Elle a été citée spontanément par 6 % des personnes. Des exemples de verbatim sont présentés dans le tableau 4.31.

**Tableau 4.31 Exemples de verbatim sur le choix du poste de travail dans l'aire ouverte, cité spontanément par les personnes en tant que stratégie ayant favorisé leur concentration dans les espaces de *coworking***

Verbatim
« j'ai toujours la même place, là j'me mets toujours contre le mur, tranquillement, j'ai vraiment ma p'tite place, comme souvent le matin c'est moi qui arrive le premier (rires) donc elle est toujours libre, donc j'me place toujours là. Je sais que <b>quand j'suis là j'suis vraiment focus sur mon travail</b> , dans ma p'tite bulle » (n° 26)
« le fait que j'ai utilisé cette place-là. Des fois je m'installe dans la cafétéria, dans les espaces collectifs, mais là j'savais que <b>j'avais du travail rebutant à faire, fait que je m'installe là, j'me prends un poste avec deux écrans</b> , parce que ça m'aide d'avoir deux écrans, comme ça j'fais moins d'aller-retours persos dans ma tête. » (n° 62)
« et ensuite c'est parce que <b>j'ai bougé de place. Et ça, ça m'aide à rester focus. Et à me mettre à des endroits où justement j'suis debout par exemple. J'aime bien travailler debout.</b> » (n° 76)

Dans l'entretien, toutes les personnes ont été interrogées sur leur choix du poste de travail à travers les questions suivantes :

« Peux-tu m'expliquer comment tu as choisi ce bureau aujourd'hui / à ton arrivée dans cet espace de travail ? »

L'analyse des réponses a permis d'identifier trois éléments déterminant le choix du poste de travail dans l'aire ouverte (code : C+POSTE) : la localisation du poste, les options de confort du poste, et la proximité des autres personnes par rapport au poste (Tableau 4.32).

**Tableau 4.32 Exemples de verbatim sur les éléments ayant déterminé le choix du poste de travail dans l'aire ouverte, dans les espaces de *coworking***

Choix poste	Détail	N	Exemple de verbatim
<b>C+POSTE</b>			
Localisation du poste code : LOC	Proche fenêtre	31	« à côté de la fenêtre comme ça c'est bien lumineux... Et puis tu peux regarder par la fenêtre des fois.» (n° 72)
	Loin fenêtre	6	« j'aime pas être face à la fenêtre, parce que sinon, je sais que je regarde ce qui se passe dehors... » (n° 87)
	Proche mur	21	« je trouve que c'est une place où on peut tout maîtriser, où on peut tout voir. » (n° 4)

Choix poste	Détail	N	Exemple de verbatim
<b>C+POSTE</b>			
Options de confort du poste code : CONF		20	« et c'est aussi par rapport aux prises électriques, en fait j'ai besoin d'une recharge, ma batterie elle tient pas... chaque fois le critère prise électrique, c'est hyper important. » (n° 46)
Proximité de personnes particulières code : PROX		10	« pis j'suis toujours dans ce coin-là parce que les personnes à qui je parle sont d'habitude toujours assises dans ce coin-là. » (n° 28)

Concernant la localisation, 31 personnes (36 %) ont dit choisir un poste de travail proche d'une fenêtre pour bénéficier de la lumière naturelle et/ou pour regarder à l'extérieur. À l'inverse, 6 personnes (7 %) ont dit choisir un poste de travail éloigné de la fenêtre pour éviter d'avoir chaud, la lumière du soleil sur leur écran, ou pour éviter d'être distraites par ce qui se passait à l'extérieur. Ensuite, 21 personnes (24 %) ont dit choisir un poste de travail proche du mur pour avoir une visibilité élargie sur l'aire ouverte et sur les circulations des autres personnes, mais aussi pour ne pas avoir de personnes circulant derrière soi. Ensuite, 20 personnes (23 %) ont dit choisir un poste de travail selon les options susceptibles d'améliorer le confort : la possibilité de travailler debout, de brancher facilement son ordinateur à une prise de courant, de s'installer sur un siège jugé confortable ou d'utiliser un deuxième écran. Enfin, 10 personnes (11 %) ont dit choisir un poste de travail à proximité de personnes en particulier : soit des personnes avec qui elles avaient des affinités, soit des collègues de travail avec qui elles avaient besoin de collaborer.

#### **4.5.4 Le choix des journées de présence dans l'espace de *coworking* : une stratégie d'occupation supplémentaire**

Dans l'entretien, la question suivante a été posée à toutes les personnes participantes :

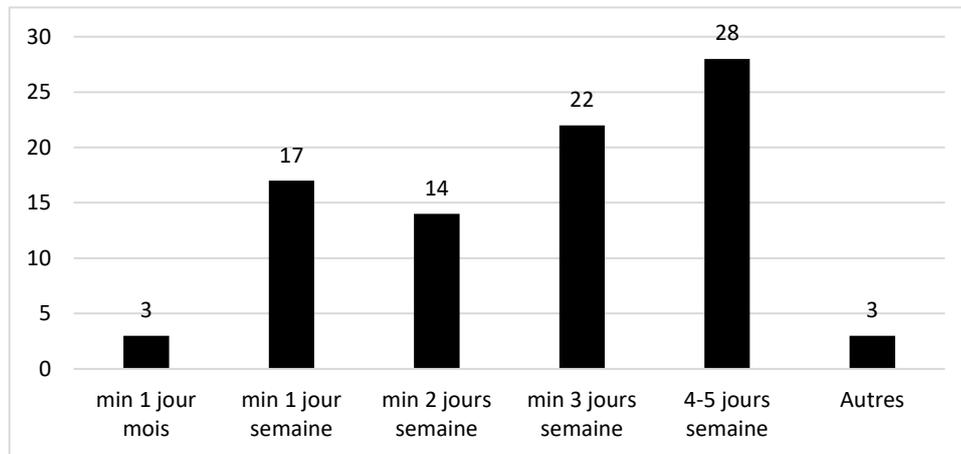
« En ce moment, quelle est ta fréquentation moyenne de l'espace ? »

Pour les personnes arrivées très récemment dans l'espace, la question était reformulée comme suit :

« Quelle serait ta fréquentation idéale ? »

La figure 4.21 présente la répartition des personnes selon leur fréquentation habituelle de l'espace de *coworking*.

**Figure 4.21** Fréquentation habituelle de l'espace de *coworking* par les personnes participantes.



Au moment où les personnes ont été interrogées, 17 venaient au moins un jour par semaine (20 %) ; 14 venaient au moins deux jours par semaine (16 %) ; 22 venaient au moins trois jours par semaine (25 %) ; 28 venaient entre quatre et cinq jours par semaine (32 %). La catégorie « Autres » inclut une personne dont c'était la journée d'essai et deux personnes à qui la question n'a pas été posée. Ces résultats montrent qu'il y a une répartition assez équilibrée de personnes fréquentant l'espace entre une et quatre fois par semaine. Il n'y a pas de tendance majoritaire : les habitudes de fréquentation varient selon les personnes.

L'analyse des entrevues conduites avec les 56 personnes venant moins de quatre jours par semaine ou qui comptaient venir moins de quatre jours par semaine a permis d'identifier quatre « facteurs de fréquentation » déterminant leur choix de venir ou non dans l'espace de *coworking* :

- les temporalités de la vie privée ;
- la présence de collègues ou de personnes avec qui il y avait une affinité ;
- le forfait à rentabiliser ;
- la nature des tâches à accomplir.

Le tableau ci-dessous présente des extraits de verbatim correspondant à ces facteurs de fréquentation (Tableau 4.33).

**Tableau 4.33 Répartition des verbatim liés aux facteurs de fréquentation qui déterminent le choix de venir ou non dans l'espace de *coworking***

Facteur fréquentation	N	Exemple de verbatim
Temporalités de la vie privée code : F-TEMP	15	« <b>je n'ai jamais ma fille le lundi et le mardi donc je vais venir.</b> » (n° 11)
		« <b>toujours le mercredi, parce que je n'habite pas Montréal, et que j'ai un cours de danse le soir</b> » (n° 49)
		« <b>je n'ai pas le choix de venir le lundi et le mardi, car j'enseigne le mercredi et jeudi.</b> » (n° 55)
Présence collègues / affinités code : F-COLL	12	« <b>le vendredi je viens parce que les autres personnes de l'équipe viennent aussi.</b> » (n° 25)
		« <b>toujours le mercredi, parce que mon ami D. habite dans les Cantons, tous les mercredis il vient</b> » (n° 48)
		« <b>je ne viendrais pas si F. ne venait pas.</b> » (n° 58)
Forfait à rentabiliser code : F-FORF	4	« <b>j'avais donné comme idéal à mon entreprise de venir trois fois par semaine. Donc il fallait que ce soit rentable aussi, par rapport aux pass journées.</b> » (n° 71)
		« <b>faut que je sois capable de venir une journée complète, pour rentabiliser mon passage</b> » (n° 28)
		« <b>mon but c'est de venir au moins trois fois par semaine, sinon ce n'est pas rentable.</b> » (n° 13)
Nature des tâches à accomplir code : F-TÂCHES	14	« <b>les semaines où j'ai beaucoup de réunions, je condense mes appels sur la même journée et je vais rester chez moi.</b> » (n° 11)
		« <b>si j'ai de l'écrit à faire, de la rédaction, de la recherche, je vais davantage venir ici. Si j'ai beaucoup d'appels, je vais plutôt rester à la maison.</b> » (n° 53)
		« <b>je choisis en fonction du travail que j'ai à faire. Quand je suis en rédaction, je ne viens pas.</b> » (n° 51)

Pour 15 des 56 personnes venant moins de quatre jours par semaine ou qui comptaient venir moins de quatre jours par semaine (27 %), la fréquentation de l'espace était déterminée par des temporalités de la vie privée. Cela pouvait être :

- des temporalités de la vie familiale : par exemple celles du conjoint, de la garde des enfants, des rendez-vous médicaux ;

- des temporalités de la vie sociale : par exemple des entraînements sportifs, des cours de danse, des sorties au restaurant ;
- des temporalités de tâches professionnelles liées à un ou plusieurs autres emplois : par exemple enseigner des cours.

Pour 12 des 56 personnes venant moins de quatre jours par semaine ou qui comptaient venir moins de quatre jours par semaine (21 %), la fréquentation de l'espace était déterminée par la présence des collègues ou des personnes avec qui elles avaient des affinités.

Pour 4 des 56 personnes venant moins de quatre jours par semaine ou qui aimeraient venir moins de quatre jours par semaine (7 %), la fréquentation de l'espace était déterminée par le forfait qu'elles avaient à rentabiliser.

Enfin, pour 14 des 56 personnes venant moins de quatre jours par semaine ou qui comptaient venir moins de quatre jours par semaine (25 %), la fréquentation de l'espace était déterminée par la nature des tâches à accomplir : par exemple rédiger un document, rencontrer des personnes en présentiel, rencontrer des personnes en visioconférence. Neuf de ces personnes ont précisé que leur présence dans l'espace de *coworking* était déterminée par les appels téléphoniques et les rencontres en visioconférence, préférant les prévoir au domicile plutôt que dans l'espace de *coworking*. Ci-dessous sont présentés des extraits de verbatim qui précisent les raisons de cette préférence (Tableau 4.34).

**Tableau 4.34 Exemples de verbatim sur les raisons de prévoir les appels téléphoniques au domicile plutôt que dans l'espace de *coworking***

Verbatim
« <b>le nombre de cabines est limité</b> , et je ne peux pas prendre le risque de ne pas en avoir assez. » (n° 29)
« <b>j'ai besoin d'espace pour poser mes papiers autour de mon ordinateur.</b> » (n° 53)
« <b>j'ai besoin de mon deuxième écran</b> donc je vais rester chez moi. Chez moi, je suis quand même mieux installé. » (n° 33)
« les rencontres Zoom je préfère les faire chez moi, parce que <b>ça dérange les autres</b> , et que les <b>cabines sont zéro insonorisées.</b> » (n° 15)

Trois principales raisons ont été identifiées dans ces extraits de verbatim :

- Le nombre de cabines ou de salles étant limité, la personne ne voulait pas prendre le risque de ne pas avoir d'espace pour s'isoler ;
- Les cabines n'étaient pas toujours correctement insonorisées, ce qui ne garantissait pas une totale intimité sonore et pouvait déranger à la fois les autres travailleurs et les personnes participantes de la réunion qui entendraient les bruits autour.

- La personne avait besoin d'être bien installée pour une rencontre en visioconférence: il lui fallait une table suffisamment grande pour poser des documents autour de son ordinateur, prendre des notes à côté de son ordinateur, ou bien il lui fallait un deuxième écran pour consulter plusieurs pages en même temps.

#### 4.6 Résumé des résultats

Les données ont été collectées dans cinq espaces de *coworking* : deux privés et trois en économie sociale. La population de l'étude est composée d'environ un tiers de personnes autonomes et deux tiers de personnes salariées.

Des interactions ont été relevées chez plus de la moitié des personnes observées, avec une moyenne de trois interactions chacune, et une durée moyenne de trois minutes. Les deux tiers concernent des salariés, ce qui est représentatif de la population de l'étude. Davantage d'interactions ont été relevées dans les espaces de *coworking* en économie sociale, ce qui est représentatif de la population de l'étude composée à 60 % de personnes issues de ces espaces. Dans la majorité des interactions, l'interlocuteur était un collègue, soit les trois quarts des interactions relevées chez les salariés et la moitié de celles relevées chez les autonomes. Les interactions avec un autre *coworker* travaillant dans une entreprise différente concernaient surtout des personnes autonomes dont l'ancienneté était supérieure à un an, et étaient majoritairement informelles. Le contenu du travail était le sujet le plus fréquent et impliquait presque la moitié des interactions relevées. Toutefois, c'est chez les personnes autonomes que les interactions sur le contenu du travail étaient plus nombreuses que les interactions informelles, alors que c'était l'inverse chez les personnes salariées, sans doute moins isolées car entourées de collègues. Les interactions avec le gestionnaire de l'espace étaient soit informelles, soit au sujet de l'environnement physique et matériel de travail. La majorité des interactions se sont produites entre des personnes installées à la même table – donc à proximité l'une de l'autre – et entre collègues.

Des appels ont été relevés chez moins de la moitié des personnes observées, avec une répartition assez équivalente entre les types d'espaces de *coworking*. Dans l'aire ouverte, leur durée moyenne était de 16 minutes. La majorité des appels étaient prévus par les personnes observées. Les appels les plus nombreux étaient ceux qui concernaient des personnes ayant choisi de s'installer dans une cabine téléphonique, suivis des appels réalisés dans l'aire ouverte. Les cabines téléphoniques ont été davantage investies par les personnes salariées que par les personnes autonomes, qui avaient plus tendance à téléphoner dans l'aire ouverte ou dans d'autres zones alternatives comme la cuisine ou une salle de réunion. Les cabines téléphoniques ont été aussi plus investies dans les espaces de *coworking* privés, qui en avaient entre cinq et huit, par rapport aux espaces de *coworking* en économie sociale, qui n'en avaient pas plus de deux. C'était l'inverse pour l'aire ouverte, bien plus investie dans les espaces en économie sociale que dans les espaces privés. Dans plus de la moitié des appels, la personne observée parlait à un ou plusieurs collègues et avec sa clientèle dans un quart des appels. Quand les personnes choisissaient de prendre un

appel dans l'aire ouverte, c'est quand elles ne l'avaient pas prévu et qu'elles évaluaient qu'il serait de courte durée et/ou que son contenu ne serait pas sensible ou confidentiel.

Les personnes ont évalué positivement leur concentration avec un score moyen de 3,4 sur 4, sans différence entre les types d'espace de *coworking*. Trois facteurs ayant favorisé la concentration étaient relatifs aux conditions de l'environnement et du travail à accomplir. Le premier était lié aux conditions et exigences des tâches. Le deuxième était lié au fait que l'espace de *coworking* soit le lieu de travail. Le troisième était l'absence de distractions sonores induites par la présence des autres personnes présentes dans l'aire ouverte. Deux stratégies d'occupation ont également favorisé la concentration. La première était le fait d'avoir porté un casque ou des écouteurs, pour écouter de la musique, se concentrer, se protéger des bruits environnants et s'isoler. La deuxième était le fait d'avoir choisi le poste de travail dans l'aire ouverte, selon sa localisation, ses options de confort et sa proximité avec d'autres personnes. Le choix des journées de présence était une autre stratégie d'occupation qui a pu influencer la concentration. Elle dépendait des temporalités de la vie privée, de la présence de collègues ou de personnes avec affinités, du forfait à rentabiliser et de la nature des tâches à accomplir, notamment les appels téléphoniques et les rencontres en visioconférence.

## 5. RÉSULTATS DANS LES ORGANISATIONS

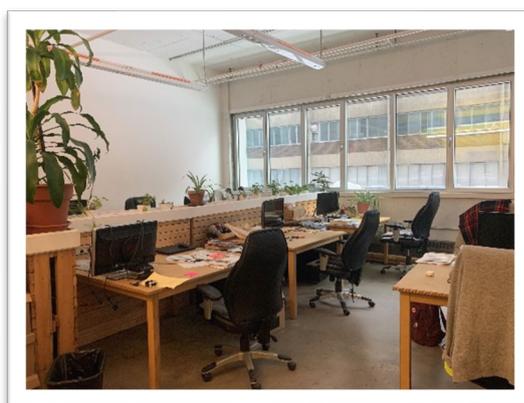
### 5.1 Présentation des terrains de recherche

Les données ont été collectées dans six organisations situées dans la région métropolitaine de Montréal : trois organisations en économie sociale, deux organisations ministérielles et une entreprise privée. Les représentants de certaines structures ont signé un formulaire de consentement nous autorisant à les nommer dans ce rapport. Les autres structures sont anonymisées. La présentation des six organisations qui suit s'appuie sur les informations récoltées à l'entretien de rencontre avec les représentants, à la visite des locaux, aux premières observations ouvertes et aux entretiens exploratoires avec les personnes participantes.

#### 5.1.1 Trois organisations en économie sociale

L'organisme « Exeko » a été fondé en 2006. Sa mission est de porter des projets d'inclusion sociale et de médiation intellectuelle et culturelle. Son équipe se compose d'une quinzaine de personnes salariées à plein temps et d'une vingtaine de personnes contractuelles, engagées sur des périodes définies pour des projets particuliers. Chaque projet implique une personne à la médiation et une personne à la coordination qui travaillent en binôme. À la médiation, les personnes mènent les projets sur le terrain auprès des populations visées : par exemple des personnes racisées, discriminées, en situation de précarité, d'itinérance ou de décrochage scolaire. À la coordination, les personnes assurent la logistique du projet : par exemple le respect des horaires, la présence des personnes participantes et la vérification des itinéraires. Certaines personnes peuvent à la fois être médiatrices et coordinatrices d'un projet. Enfin, une partie des salariés ont la responsabilité de l'administratif, des partenariats, des financements, de la communication et des programmes incluant plusieurs projets.

Figure 5.1 Photographie de l'aire ouverte dans l'organisme « Exeko ».



Dans les locaux, il y a une aire ouverte de 13 postes de travail (Figure 5.1), deux bureaux fermés (officiellement accessibles à tout le monde), trois salles de rencontre réservables, deux espaces de travail semi-fermés (pas de porte), une cabine téléphonique, une zone de restauration (cuisine ouverte, sofas, fauteuils). Officiellement, les bureaux ne sont pas attitrés aux personnes. Mais dans les faits, les personnes venant le plus régulièrement dans les locaux occupent toujours le même bureau et y laissent des effets personnels. D'ailleurs, ces personnes ont été consultées à propos du réaménagement des locaux, qui a eu lieu pendant la pandémie. Elles ont notamment été consultées sur la disposition des bureaux qu'elles occuperaient le plus souvent.

Les règles sur la présence au bureau ne sont pas clairement définies. La présence est recommandée plutôt qu'imposée. Elle est particulièrement encouragée le mercredi, jour de la réunion hebdomadaire à laquelle participe l'équipe des salariés.

Les deux autres organisations en économie sociale font partie d'un même réseau qui regroupe une quinzaine d'organismes dans une même aire ouverte. Une compagnie prestataire assure la gestion de l'étage ; elle est signataire du bail. Dans les locaux, l'aire ouverte comprend plusieurs bureaux-paysages d'environ six places. Plusieurs espaces clos sont disponibles pour s'isoler : cinq cabines (non réservables) et huit salles de réunion (réservables) pour deux à quatre personnes. Une grande cafétéria comportant une cuisine ouverte, des tables et des banquettes est à la disposition de tous les organismes.

L'« Association pour la santé publique du Québec » (ASPQ) est un organisme indépendant à but non lucratif fondé en 1943 et qui compte une trentaine de personnes salariées (en comptant les stagiaires). Son objectif est de soutenir le développement social et économique du Québec par la promotion d'une conception durable de la santé et du bien-être. Cet organisme s'investit dans plusieurs rôles : le conseil, l'enquête, la sensibilisation et la mobilisation. L'organisme loue un bureau-paysage de huit postes de travail partagés (Figure 5.2). Certains postes disposent d'équipements informatiques fournis par l'organisme (tour, écran, clavier, repose-pieds). Les règles sur la présence au bureau ne sont pas clairement définies. Toutefois, elle est déterminée par l'équipement informatique et le nombre de postes de travail disponibles qui sont des enjeux importants. Le nombre de postes de travail étant inférieur à l'effectif des personnes salariées, celles-ci ont été interrogées sur leurs habitudes de présence pour choisir des journées dédiées. Par exemple, les membres de l'équipe dont les projets portent sur l'alcool peuvent venir le lundi et le mercredi, alors que les membres de l'équipe dont les projets portent sur l'alimentation peuvent venir le mardi et le jeudi. L'étude s'inscrit dans un contexte de changement : l'effectif salarié ayant doublé en près de six mois, les membres de la direction et les responsables s'interrogent sur les habitudes d'appropriation du bureau et de ses équipements.

**Figure 5.2 Photographie des postes de travail de « l'Association pour la santé publique du Québec ».**



**Figure 5.3. Photographie des postes de travail de l'organisme « B ».**



L'organisme « B » (anonymisé) a été fondé en 2016. Sa mission est de favoriser la sécurité alimentaire en regroupant des organisations et des entreprises collectives pour faciliter l'accès à des services alimentaires de qualité. Son équipe se compose d'une vingtaine de personnes salariées. L'organisme loue 12 postes de travail non assignés répartis sur deux bureaux-paysages (Figure 5.3). Certains postes disposent d'équipements informatiques fournis par l'organisme (écran, clavier, souris). Les règles sur la présence au bureau ne sont pas clairement définies. La présence est recommandée plutôt qu'imposée. Elle peut être exigée lors des réunions d'équipe mensuelles.

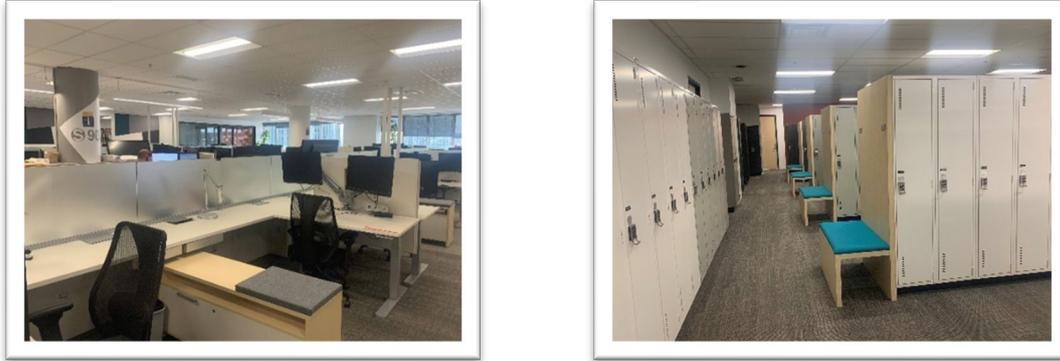
En résumé, les trois organisations issues de l'économie sociale comptent entre 15 et 30 personnes salariées et disposent de 8 à 12 postes de travail officiellement non assignés. La première organisation propose plusieurs espaces pour s'isoler : une cabine, deux bureaux fermés et trois salles de réunion. Les deux autres organisations, installées dans la même aire ouverte, disposent de cinq cabines téléphoniques et huit salles de réunion. Dans ces trois organisations, la présence au bureau est recommandée plutôt qu'imposée, ce qui pourrait illustrer un mode de gestion basé sur la confiance, l'autonomie et la conciliation travail-famille.

### **5.1.2 Deux organisations ministérielles**

Le ministère des Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) est un organisme public rattaché au gouvernement du Canada. Officiellement créé en 1996 avec l'adoption de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, sa mission est d'offrir des programmes et des services adaptés aux besoins des organisations fédérales. Plus précisément, le ministère des SPAC soutient les autres ministères, les organismes fédéraux et les parlementaires dans l'atteinte des objectifs visés par leurs mandats. Il peut jouer un rôle d'acheteur central, de gestionnaire des biens immobiliers, de spécialiste des questions linguistiques (services de traduction, d'interprétation et de terminologie), de trésorier, de comptable, d'administrateur de la paye et des pensions, de fournisseur de services communs. Dans ce ministère, les champs d'expertise sont l'approvisionnement, la traduction, la

comptabilité, les finances, l'architecture, le génie et le développement durable. Avec plus de 17000 employés partout au Canada, le ministère des SPAC a des bureaux sur l'ensemble du territoire.

**Figure 5.4 Photographies de l'aire ouverte et des casiers au ministère des SPAC.**



L'étude se déroule dans les bureaux de Montréal, dans laquelle cohabitent six directions et où travaillent près de 400 personnes salariées. La majorité des personnes ayant participé à l'étude font partie de la Direction Gestion des locaux et du portefeuille. Dans les locaux, il y a une aire ouverte d'environ 300 postes de travail et de différentes configurations (p. ex. : nombre d'écrans, degré d'isolement) (Figure 5.4), 15 zones de collaboration semi-ouvertes non réservables (sans porte), 11 zones de collaborations fermées réservables, 18 salles de réunion fermées réservables, trois salles de formation, neuf cabines téléphoniques et deux zones de restauration (cuisine ouverte, tables, bars). Les personnes observées dans cette étude étaient toutes installées à des postes de travail équipés d'au moins un écran. Les locaux s'organisent en quatre zones réparties sur un même étage. Les bureaux sont partagés et non assignés : les personnes s'y installent spontanément le jour même sans réservation préalable, et sont encouragées à indiquer leur numéro de poste sur le logiciel Teams®. Chaque personne dispose d'un casier personnel (Figure 5.4).

Les règles sur la présence au bureau reposent sur un modèle de travail hybride depuis mars 2022, au moment où démarre l'étude : la présence est imposée deux jours par semaine, choisie librement. Les locaux où se déroule l'étude sont considérés comme des lieux du travail présentiel, mais aussi les « bureaux-satellites » du ministère situés en banlieue, ainsi que les « chantiers » et les locaux des clients que concerne chaque projet.

Le ministère « M » (anonymisé) est un organisme public rattaché au gouvernement du Québec et l'étude se déroule dans les locaux de la Direction générale de l'administration (DGA), dans laquelle cohabitent six directions administratives : la Direction de planification budgétaire et financière, la Direction des opérations financières, la Direction des relations clientèle, la Direction en gestions contractuelles, la Direction des ressources immobilières et matérielles et la Direction des services et de la conformité en gestion contractuelle.

**Figure 5.5 Photographies de l'aire ouverte et des casiers au ministère « M ».**



L'étude se déroule au quatrième étage d'un bâtiment inauguré en 2019. Il y a une aire ouverte d'environ 80 postes de travail (Figure 5.5), quatre salles de réunion, deux cabines téléphoniques et une zone de restauration. L'étage fait l'objet d'un projet ministériel pilote : y rassembler quatre directions ministérielles, et adopter une organisation du travail en postes partagés et non assignés afin d'optimiser la capacité de l'espace. Le projet est porté par des personnes ambassadrices (une pour chaque direction) et les gestionnaires. Dans ce contexte, la moitié de l'aire ouverte étudiée est une « zone de test » en prévision du rassemblement de toutes les directions vers fin 2023. Les bureaux sont non assignés : les personnes les réservent sur une plateforme en ligne, avec un délai d'avance maximum de 16 jours lorsqu'elles sont employées et de 23 jours lorsqu'elles sont gestionnaires. Ces bureaux disposent tous d'au moins un écran. Chaque personne dispose d'un casier personnel – un tiroir – dans lequel elle stocke ses effets personnels et son matériel (Figure 5.5). L'ajout d'autres casiers, dont nous ignorons les dimensions, est prévu plusieurs mois plus tard dans la démarche d'aménagement intérieur. L'objectif à long terme est de généraliser l'organisation du travail en postes partagés et non assignés à tous les étages du bâtiment.

Les règles sur la présence au bureau reposent sur un modèle de travail hybride depuis mars 2022, au moment où démarre l'étude : la présence de tous les personnels du gouvernement du Québec est imposée deux jours par semaine. Au ministère « M », ces deux jours sont choisis librement, mais les gestionnaires peuvent exiger la présence à des journées particulières. Les locaux où se déroule l'étude sont considérés comme des lieux du travail présentiel, mais aussi les « bureaux-satellites » situés en banlieue.

En résumé, les deux organisations publiques se différencient par la superficie de l'aire ouverte et le nombre de postes de travail qu'elle peut comprendre. La première organisation propose un grand nombre de zones pour s'isoler ou collaborer, dont neuf cabines téléphoniques. La deuxième organisation dispose de deux cabines téléphoniques. Dans les deux organisations, les postes sont non assignés et équipés

d'au moins un écran ; la présence au bureau est imposée deux jours par semaine, choisie par les salariés.

### 5.1.3 Une organisation privée

L'organisation « C » (anonymisée) est une compagnie d'assurance. Sa mission est de proposer des produits et services d'assurance et de gestion du patrimoine, à destination des particuliers, des familles et des entreprises sur le territoire canadien. L'étude se déroule au troisième étage du bâtiment, dans les locaux du service de soutien aux ventes. Dans ce service, une quinzaine de travailleuses salariées occupent le poste d'adjointes ; leur rôle est d'assurer toutes les tâches administratives relatives aux ventes et transactions assurées par les conseillers financiers. Ces derniers sont des travailleurs autonomes qui, selon leurs besoins, paient auprès de la compagnie un ou plusieurs blocs d'heures hebdomadaires consacrés au soutien administratif des transactions avec leur clientèle. Ce soutien administratif est assuré par les adjointes, certaines travaillant pour un seul conseiller, d'autres pour plusieurs conseillers.

**Figure 5.6 Photographie de l'aire ouverte de l'organisation privée « C ».**



Il y a une aire ouverte de 23 postes de travail équipés d'au moins un écran (Figure 5.6). Sur l'étage, il y a également 6 salles de réunion, une cabine téléphonique et une zone de restauration. Les postes de travail sont officiellement partagés et non assignés, mais sont occupés par la même adjointe dans les faits. Depuis le début de l'année 2023, le travail présentiel au bureau est obligatoire à raison d'une seule et même journée par semaine, choisie en accord avec les adjointes et la direction, de façon à assurer une présence des salariées du lundi au vendredi. Quand l'étude débute dans cette organisation en septembre 2023, le travail présentiel au bureau vient de passer à deux journées par semaine.

## 5.2 Présentation de la population de recherche

Dans les six organisations réunies, 69 personnes ont participé à l'étude et 35 demi-journées ont été investies. Leur répartition est indiquée ci-dessous (Tableau 5.1).

**Tableau 5.1 Nombre de personnes participantes et de demi-journées investies dans chaque organisation pour la collecte des données**

	Nom Organisation	Nombre de personnes		Nombre demi-journées	
<b>Économie sociale</b>	Exeko	8	26	7	17
	B	6		4	
	ASPQ	12		6	
<b>Ministériel</b>	M	16	36	7	13
	SPAC	20		6	
<b>Privé</b>	C	7	7	5	5
	<b>TOTAL</b>	<b>69</b>		<b>35</b>	

Le tableau 5.1 montre qu'il y a davantage de personnes participantes dans les deux organisations ministérielles (N = 36) que dans les trois organisations en économie sociale (N = 26) et dans l'organisation privée (N = 7). À elles seules, les deux organisations ministérielles représentent 52 % de la population de l'étude. La raison est qu'elles impliquent un plus grand nombre de personnes et de postes de travail, dans des aires ouvertes de plus grande superficie. Dans les organisations avec moins de dix personnes participantes, l'aire ouverte était généralement occupée par un petit nombre de mêmes individus, le reste travaillant plutôt à distance.

La variabilité du nombre de demi-journées investies par organisation s'explique par les différents nombres de personnes, mais aussi par le degré de visibilité que l'aire ouverte donne sur l'ensemble des personnes. Dans certaines aires ouvertes, il était possible de visualiser l'ensemble des personnes installées à des bureaux-paysages sans cloisons et proches les uns des autres. Dans d'autres, les cloisons ou semi-cloisons entre les postes exigeaient de délimiter l'observation à une seule zone de l'aire ouverte.

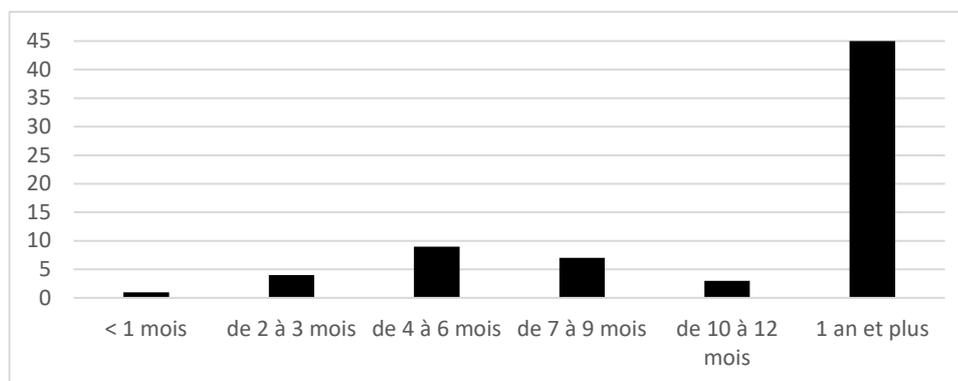
Le genre des personnes a été déterminé selon leur réponse à une question posée au moment du recrutement : « Avec quel pronom souhaitez-vous que je m'adresse à vous ? Masculin, Féminin ou Neutre ? ». La population de l'étude est majoritairement féminine : il y a 54 femmes et 15 hommes. L'âge des personnes participantes a été déterminé selon la date de naissance renseignée oralement dans l'entretien. L'âge moyen est de 42 ans (écart-type : 11 ans).

Le tableau 5.2 et la figure 5.7 présentent la répartition des personnes selon leur ancienneté dans l'organisation. Les données montrent que 65 % des personnes (N = 45) travaillent dans les organisations étudiées depuis plus d'un an.

**Tableau 5.2 Répartition des personnes selon l'ancienneté dans l'organisation**

Ancienneté inscription	Nombre de personnes
< 1 mois	1
2 à 3 mois	4
4 à 6 mois	9
7 à 9 mois	7
10 à 12 mois	3
1 an et plus	45
Inconnu	1
<b>Total</b>	<b>69</b>

**Figure 5.7 Répartition des personnes selon leur ancienneté dans l'organisation.**



Le tableau 5.3 présente les statistiques descriptives relatives à l'ancienneté qui dépasse un an. Parmi les 45 personnes concernées par une ancienneté d'un an et plus, l'ancienneté moyenne est de huit ans (écart-type : 10). La médiane est de quatre ans.

**Tableau 5.3 Statistiques descriptives sur l'ancienneté des personnes dépassant un an dans l'organisation**

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Médiane	Écart-type	Minimum	Maximum
Ancienneté	45	8,2	4	10	1	42

Le tableau 5.4 présente les statistiques descriptives relatives à la durée du trajet estimée par les personnes. Sur les 69 personnes, 67 ont estimé la durée de leur trajet pour se rendre au bureau. Deux personnes sont manquantes : l'une n'ayant pas su estimer la durée, l'autre n'ayant pas été interrogée à cause d'un oubli. Les données du tableau montrent que la durée moyenne du trajet estimée est d'environ 48 minutes (écart-type : 24) et que la durée médiane est de 40 minutes. La durée du trajet minimale est de 10 minutes, la durée maximale de 145 minutes.

**Tableau 5.4 Statistiques descriptives sur la durée du trajet estimée par les personnes dans les organisations**

Statistiques descriptives

	N	Manquants	Moyenne	Médiane	Écart-type	Minimum	Maximum
Temps trajet	67	2	42,7	40,0	24,3	10,0	145

### 5.3 Conditions et caractéristiques des interactions sociales spontanées

La première intention de recherche était de relever les conditions et les caractéristiques des interactions sociales spontanées qui se produisent dans l'espace de travail ouvert.

Sur un total de 70 heures d'observations systématiques – soit deux heures d'observations multipliées par 35 demi-journées – menées dans les aires ouvertes des six organisations, 237 interactions ont été relevées. Elles ont concerné 55 personnes observées, soit 80 % de la population de l'étude. Sachant que la population de cette étude est exclusivement composée de personnes salariées, le besoin d'interagir avec les collègues est sans doute nécessaire. Le tableau 5.5 présente les statistiques descriptives sur le nombre d'interactions et d'interlocuteurs chez ces 55 personnes.

**Tableau 5.5 Statistiques descriptives sur le nombre d'interactions et d'interlocuteurs chez les 55 personnes concernées dans les organisations**

Statistiques descriptives

	n <sup>bre</sup> _interactions	n <sup>bre</sup> _interloc
N	55	55
Moyenne	4,31	2,96
Médiane	4	3
Écart-type	2,94	1,97
Minimum	1	1
Maximum	13	9

Parmi les 55 personnes touchées par des interactions, entre 1 et 13 interactions ont été relevées pour chacune d'elles sur deux heures d'observation. En moyenne, quatre interactions ont été relevées par personne (écart-type : 2,94). Les 55 personnes concernées par des interactions ont eu entre 1 et 9 interlocuteurs différents. En moyenne, trois interlocuteurs ont été identifiés pour chaque personne (écart-type : 1,97).

Le tableau 5.6 présente le nombre d'interactions et le nombre de personnes concernées par organisation.

**Tableau 5.6 Nombre d'interactions et de personnes concernées par les interactions par organisation**

	Nom Organisation	Nombre interactions		Nombre personnes concernées	
Économie sociale	Exeko (8 personnes)	33	110	8 / 8	25
	B (6 personnes)	26		6 / 6	
	ASPQ (12 personnes)	51		11 / 12	
Ministériel	M (16 personnes)	74	111	12 / 16	25
	SPAC (20 personnes)	37		13 / 20	
Privé	C (7 personnes)	16	16	5 / 7	5
	<b>Total</b>	<b>237</b>		<b>55</b>	

Sur le total des 237 interactions, 110 interactions ont été relevées dans les organisations en économie sociale (46 %), 111 dans les organisations ministérielles (47 %) et 16 dans l'organisation privée (7 %). Les interactions relevées ont concerné 25 personnes sur 26 dans les organisations en économie sociale, 25 personnes sur 36 dans les organisations ministérielles et cinq personnes sur sept dans l'organisation privée. Il y a donc une répartition égale du nombre d'interactions et de personnes touchées entre les organisations en économie sociale et les organisations ministérielles. Dans les organismes en économie sociale, quasiment toutes les personnes ayant participé à l'étude ont participé à des interactions. Dans les

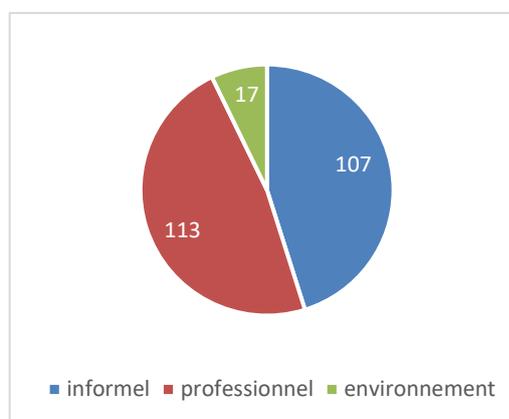
organisations ministérielles, à peu près trois quarts des personnes ayant participé à l'étude ont été impliqués dans des interactions. C'est dans l'organisation privée que le nombre d'interactions et de personnes concernées est le plus faible. Rappelons qu'elle ne représente que sept personnes observées sur 69 au total, et que leur travail s'exerce en binôme avec des conseillers financiers qui ne se trouvent pas dans l'aire ouverte avec elles.

Le tableau 5.7 et la figure 5.8 présentent le nombre d'interactions relevées selon la thématique de l'interaction.

**Tableau 5.7 Nombre d'interactions sociales relevées selon la thématique de l'interaction dans les organisations**

Thématique des interactions	Nombre d'interactions
Informel	107 (45 %)
Contenu travail	113 (48 %)
Environnement	17 (7 %)
<b>Total</b>	<b>237 (100 %)</b>

**Figure 5.8. Nombre d'interactions sociales relevées selon la thématique dans les organisations.**



Sur les 237 interactions relevées, la thématique du contenu du travail en a concerné 48 %. Cela incluait par exemple le suivi de projets ou la collaboration dans certaines tâches. Ensuite, 45 % d'interactions informelles ont été relevées. Cela incluait par exemple des salutations, des plaisanteries, des conversations sur des sujets de la vie personnelle, l'organisation des réunions (salle, créneau, etc.), des demandes de matériel (carte bancaire, paire de ciseaux, etc.) ou de renseignement (localisation d'une personne). Cette répartition plutôt égalitaire d'interactions informelles et d'interactions professionnelles paraît normale entre des personnes travaillant ensemble et dans la même « culture d'entreprise ». Rappelons aussi que les deux tiers de la population de l'étude possèdent une ancienneté de plus d'un an, ce qui suppose que les relations sociales ont eu le temps de se construire, voire de se renforcer avec les années. Enfin, la thématique de l'environnement de travail renvoie à 7 % des interactions. Cela incluait par exemple la gestion et l'accès à des salles de réunion, la gestion des équipements (imprimante) ou la verbalisation d'un bruit environnant.

Le tableau 5.8 présente les statistiques descriptives sur la durée des 237 interactions relevées. Sur les 237 interactions relevées, la durée moyenne est de 3 minutes (écart-type : 5), ce qui est plutôt court. La durée minimale est inférieure à une minute (0,5) et la durée maximale est de 40 minutes.

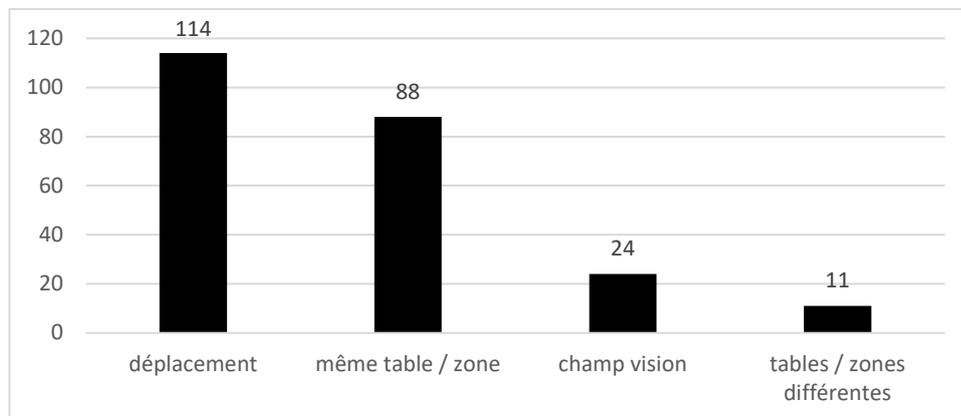
**Tableau 5.8 Statistiques descriptives sur la durée de toutes les interactions relevées dans les organisations**

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Médiane	Écart-type	Minimum	Maximum
Durée (min)	237	3	10	5	0,5	40

La figure 5.9 présente le nombre d'interactions relevées selon la localisation des personnes concernées par les interactions : la personne observée et son interlocuteur.

**Figure 5.9. Nombre d'interactions relevées selon la localisation des personnes concernées dans les organisations.**



Les interactions les plus nombreuses (114 au total, soit 48 %) sont celles qui impliquent un déplacement d'une table à une autre, ou d'une zone à une autre. Elles sont suivies des interactions entre des personnes installées à la même table ou dans la même zone sans cloisons pour les séparer (88 au total, soit 37 %). Une part faible, mais non négligeable d'interactions a également été relevée entre des personnes dont l'une d'elles marchait dans le champ de vision de l'autre (24 au total, soit 10 %). Ainsi, les interactions relevées dans les organisations impliquent une mobilité importante.

## 5.4 Gestion des appels et des rencontres en visioconférence

La deuxième intention de recherche était de comprendre comment les personnes qui travaillent en espaces ouverts gèrent leurs appels et leurs rencontres en visioconférence.

Sur un total de 70 heures d'observations systématiques dans les aires ouvertes, 72 appels téléphoniques et rencontres en visioconférence ont été relevés. Ils ont touché 40 personnes différentes. Pour alléger la présentation des résultats, le terme « appels » sera utilisé pour désigner à la fois les appels téléphoniques et les rencontres en visioconférence.

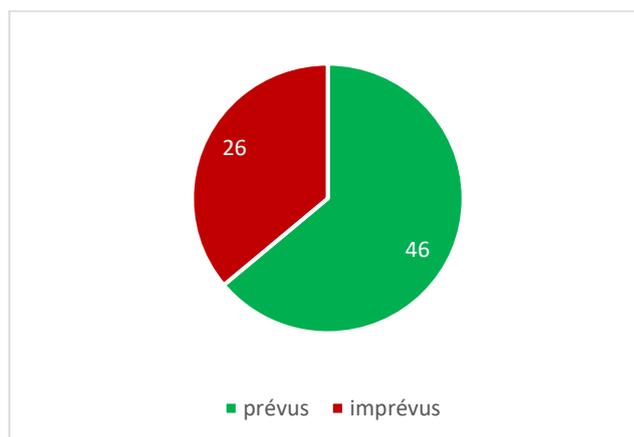
Le tableau 5.9 présente le nombre d'appels et de personnes concernées par les appels dans chaque organisation.

**Tableau 5.9 Nombre d'appels et de personnes concernées par les appels par organisation**

	Nom Organisation	Nombre Appels		Nombre personnes concernées	
Économie sociale	Exeko (8 personnes)	3	17 (24 %)	3 / 8	10
	B (6 personnes)	8		4 / 6	
	ASPQ (12 personnes)	6		3 / 12	
Ministériel	M (16 personnes)	20	40 (55 %)	12 / 16	23
	SPAC (20 personnes)	20		11 / 20	
Privé	C (7 personnes)	15	15 (21 %)	7 / 7	7
	<b>TOTAL</b>	<b>72 (100 %)</b>		<b>40</b>	

Plus de la moitié des appels ont été relevés dans les organisations ministérielles, sachant qu'elles incluent la moitié des personnes participantes de l'étude : 36 personnes sur 69 au total, ce qui représente 52 % de l'effectif. L'organisation privée est la seule organisation dans laquelle toutes les personnes ayant participé à l'étude ont été impliquées dans des appels. Dans les autres organisations, les appels n'ont jamais concerné plus des trois quarts des personnes. La figure 5.10 montre la répartition des appels prévus et imprévus.

**Figure 5.10 Répartition des appels prévus et imprévus par les personnes observées dans les organisations.**



Sur les 72 appels, 46 étaient prévus par les personnes observées, soit 64 %. À l'inverse, 26 appels étaient imprévus par les personnes observées, soit 35 % (Figure 5.10).

Le tableau 5.10 montre la répartition des appels prévus et imprévus selon le type d'organisation.

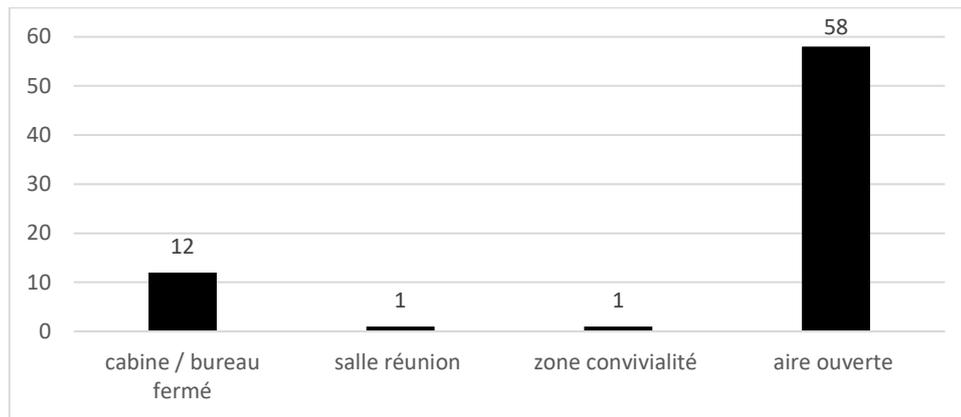
**Tableau 5.10 Répartition des appels prévus et imprévus par les personnes observées selon le type d'organisation**

Prévision appels	Nombre total d'appels	Nombre d'appels selon le type d'organisation		
		Économie sociale	Ministériel	Privé
<b>Appels prévus</b>	46 (100 %)	11 (24 %)	25 (54 %)	10 (22 %)
<b>Appels imprévus</b>	26 (100 %)	6 (23 %)	15 (58 %)	5 (19 %)

Sur les 46 appels qui étaient prévus par les personnes observées, plus de la moitié ont été relevés dans les organisations ministérielles, un quart dans les organisations en économie sociale et un quart dans l'organisation privée. Les proportions sont à peu près identiques pour les appels imprévus. Ces résultats illustrent la population de l'étude, dont la moitié est composée de personnes travaillant dans les organisations ministérielles.

La figure 5.11 présente les résultats sur la localisation choisie par les personnes observées pour participer à leurs appels.

**Figure 5.11 Répartition des appels selon la localisation choisie par la personne observée dans les organisations.**

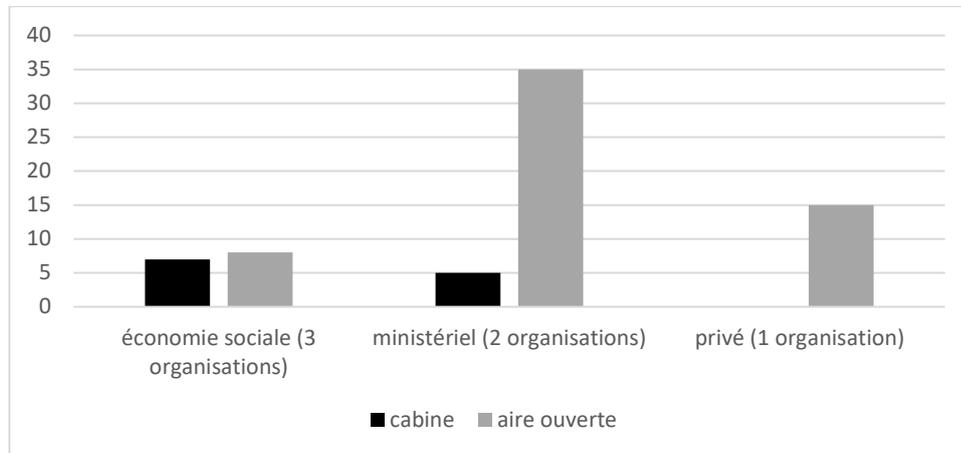


**Note : une cabine ou un bureau fermé ; une salle de réunion ; une zone de convivialité (cuisine, canapés, etc.) ; l'aire ouverte**

Pour la majorité des appels, soit 58 sur 72 (81 %), les personnes observées sont restées à leur poste de travail dans l'aire ouverte. Pour seulement 12 appels (17 %), les personnes observées se sont installées dans une cabine téléphonique ou un bureau fermé. Enfin, il n'y a eu qu'un seul appel dans une salle de réunion et une zone de convivialité (Figure 5.11).

La figure 5.12 présente la répartition des appels relevés dans une cabine et dans l'aire ouverte, selon le type d'organisation.

**Figure 5.12 Répartition des appels selon le type d'organisation (économie sociale / ministériel / privé) et la localisation choisie par la personne observée : une cabine téléphonique ou l'aire ouverte.**



La figure 5.12 montre que dans les organisations en économie sociale, il y a une répartition équivalente d'appels réalisés dans une cabine (ou un bureau fermé) et dans l'aire ouverte. Dans les organisations ministérielles, il y a beaucoup plus d'appels réalisés dans l'aire ouverte (N = 35) que d'appels réalisés dans une cabine (N = 5). Dans l'organisation privée, il n'y a que des appels réalisés dans l'aire ouverte et aucun dans une cabine. Ainsi, c'est surtout dans les organisations ministérielles et l'organisation privée que les appels sont réalisés dans l'aire ouverte. Précisons que dans ces organisations, tous les postes de travail sont équipés d'au moins un écran : il est possible que les personnes privilégient de conserver plusieurs écrans en restant à leur poste de travail dans l'aire ouverte, plutôt que de se déplacer avec l'ordinateur portable.

Le tableau 5.11 présente le nombre d'appels relevés dans l'aire ouverte par tranche de durée.

**Tableau 5.11 Nombre d'appels relevés dans l'aire ouverte par tranche de durée**

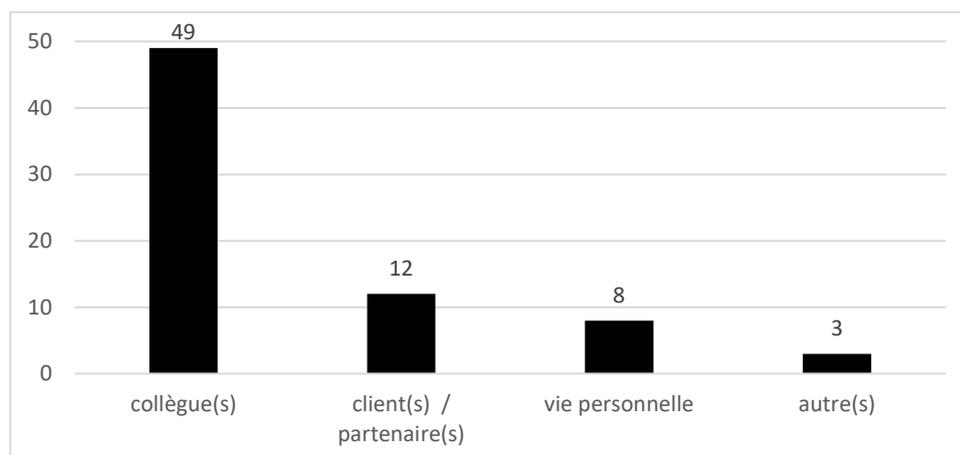
Tranche de durée	Nombre d'appels relevés
Inférieure ou égale à 3 minutes	18 (32 %)
Entre 4 et 9 minutes	11 (19 %)
Entre 10 et 19 minutes	13 (23 %)
Entre 20 et 29 minutes	11 (19 %)

Tranche de durée	Nombre d'appels relevés
Entre 30 et 60 minutes	4 (7 %)
Total	57 (100 %)

Sur les 57 appels observés dans l'aire ouverte et dont la durée a pu être relevée (la durée est inconnue pour un seul appel), un tiers ont été très courts avec une durée n'excédant pas trois minutes et presque un quart ont été plutôt courts avec une durée n'excédant pas neuf minutes. Un autre tiers d'appels a une durée comprise entre 10 à 29 minutes. Seuls quelques appels durent plus de 29 minutes. Ces résultats montrent que la moitié des appels relevés dans l'aire ouverte sont plutôt de courte durée. Les appels qui durent plus longtemps ne durent généralement pas plus de 29 minutes. Ceci peut soutenir l'idée que la plupart des appels relevés dans l'aire ouverte pourraient servir à une mise au point ciblée et rapide sur l'avancée des tâches.

La figure 5.13 présente les résultats sur le type d'interlocuteur concerné par les appels relevés.

**Figure 5.13 Répartition des appels relevés selon le type d'interlocuteur dans les organisations.**



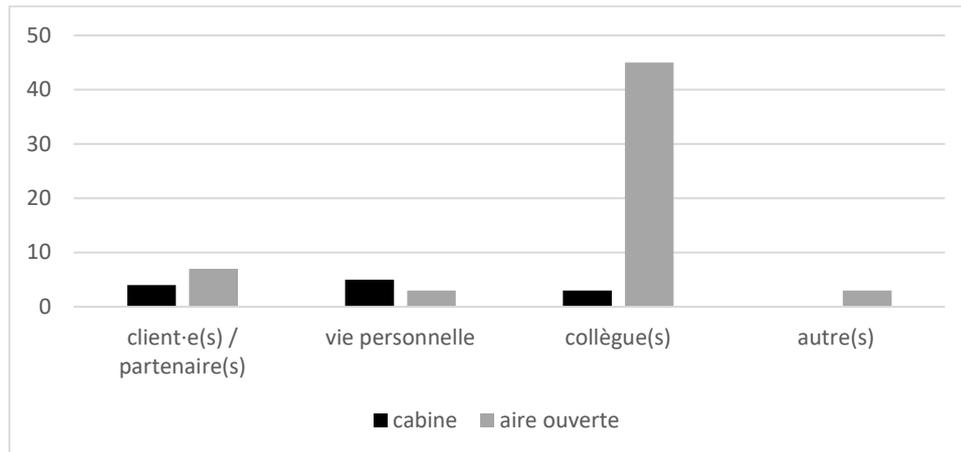
**Note : un ou plusieurs collègues ; un ou plusieurs clients ou partenaires ; une personne de la vie personnelle ; une autre personne n'appartenant pas à l'une des catégories précédentes.**

Pour 49 des 72 appels (68 %), les personnes observées communiquaient avec un, une ou plusieurs collègues. Pour 12 appels (17 %), les personnes observées communiquaient avec plusieurs clients ou partenaires. Pour huit appels (11 %), les personnes observées communiquaient avec une personne de leur vie personnelle (conjoint ; enfant, parent, etc.). Enfin, trois appels ont été catégorisés « Autres » et concernaient des services internes à l'organisation : la médecine du travail, le prestataire assurant la gestion des locaux et le service à la clientèle. Ces résultats

montrent que dans presque les trois quarts des appels, la personne observée parlait à des collègues. Ce résultat illustre le modèle de travail hybride avec lequel toutes les organisations fonctionnent, de manière imposée ou non : la présence au bureau n'est pas quotidienne, ce qui nécessite de communiquer à distance avec ses collègues.

La figure 5.14 présente les résultats sur le type d'interlocuteur, croisés aux résultats sur la localisation choisie par la personne observée : la cabine ou l'aire ouverte.

**Figure 5.14 Type d'interlocuteur selon la localisation choisie pour l'appel dans les organisations : la cabine ou l'aire ouverte.**



Lorsque l'interlocuteur est un collègue, la proportion d'appels réalisés dans l'aire ouverte est largement supérieure à celle des appels réalisés dans une cabine ou un bureau fermé. La proportion des appels réalisés dans l'aire ouverte est également supérieure lorsque l'interlocuteur est un client ou un partenaire. Ces résultats peuvent soutenir l'idée que la plupart des appels relevés dans l'aire ouverte servent à faire une mise au point plutôt ciblée et rapide sur l'avancée des tâches. En revanche, lorsque l'interlocuteur est une personne de la vie personnelle, c'est la proportion d'appels réalisés dans une cabine ou un bureau fermé qui est la plus importante. Ces résultats montrent une volonté de s'isoler pour les appels personnels, alors que cela semble moins nécessaire pour les appels professionnels.

Interrogées sur les raisons de rester dans l'aire ouverte pour un appel téléphonique ou une rencontre en visioconférence, les personnes concernées ont fourni plusieurs témoignages dont l'analyse a permis d'identifier six principales raisons identifiables dans les extraits de verbatim ci-dessous (Tableau 5.12).

**Tableau 5.12 Extraits de verbatim sur le choix de rester dans l'aire ouverte pour un appel téléphonique ou une rencontre en visioconférence dans les organisations**

Appel dans aire ouverte	N	Exemple de verbatim
1) Appel de courte durée code : APP-COURT	14	« c'était <b>rapide</b> donc je suis resté à ma place. » (n° 10)
		« je reste à mon bureau parce que c'est <b>court</b> . » (n° 30)
		« j'savais que ça allait être très <b>rapide</b> . » (n° 66)
2) Appel non confidentiel code : APP-CONF	10	« il n'y avait <b>rien qui était confidentiel</b> non plus, ça aurait été un partenaire je serais allé dans un bureau... » (n° 3)
		« quand le sujet est <b>sensible</b> , j'veais me déplacer » (n° 40)
		« si j'ai des appels <b>confidentiels</b> [...] là j'veais dans une salle fermée » (n° 68)
		« là ce n'était pas un sujet nécessairement <b>confidentiel</b> » (n° 47)
3) Appel avec faible degré de participation code : APP-PARLE	9	« et je savais que <b>je n'allais pas parler beaucoup</b> , j'ai choisi de rester à mon bureau parce que je savais que je dérangerais pas nécessairement les gens autour de moi. Si ça a avait été une rencontre que j'allais animer, je me serais déplacé. » (n° 22)
		« puis que <b>je n'ai pas beaucoup à parler</b> dans cette rencontre-là. » (n° 31)
		« je savais que <b>ce n'était pas une rencontre où j'allais devoir parler beaucoup</b> , j'faisais juste qu'écouter puis j'notais, je prévoyais pas de déranger le monde autour de moi. » (n° 46)
4) Aire ouverte peu occupée code : APP-AIRE	7	« parce que... il y a <b>pas beaucoup de monde</b> dans le bureau, il n'y avait pas trop de bruit... » (n° 3)
		« pour les appels, si y'a <b>pas beaucoup de monde</b> comme aujourd'hui, j'suis moins gêné de prendre les appels. Si la table est pleine, c'est sûr que j'veais me lever. » (n° 19)

Appel dans aire ouverte	N	Exemple de verbatim
		« vu qu'il y a <b>pas beaucoup de monde</b> , c'est pas très dérangeant... » (n° 65)
<b>5) Besoin écrans</b>  code : APP-ECRAN	6	« puis que <b>j'avais aussi besoin de voir mon horaire devant les yeux</b> , j'ai décidé de baisser ma voix puis de prendre l'appel à ma place. » (n° 5)
		« parce que dans ce type de rencontre <b>j'ai besoin des écrans</b> pour voir un document et pour pouvoir participer, donner les informations plus clairement. Si je m'isole dans une cabine, je peux aller juste avec mon petit portable, donc ça m'empêche de voir tous les documents » (n° 30)
		« à mon poste <b>j peux chercher sur mon ordinateur</b> en même temps si on cherche une information, si on veut échanger sur un élément en particulier... » (n° 40)
<b>[6] Ne pas investir une salle de réunion</b>  code : APP-SALLE	3	« j'aurais pu réserver, mais des fois c'est de grandes salles, j'trouve <b>que ça peut enlever la possibilité de l'utiliser</b> à des gens qui ont besoin d'être à plusieurs. » (n° 34)
		« puis réserver une salle pour moi non. » (n° 49)
		« j'aurais pu réserver, mais <b>j'veux pas non plus exploiter une salle de réunion pour moi tout seul</b> , pour une demi-heure. » (n° 57)

Comme montré sur le tableau 5.12, les personnes observées mentionnent six raisons pour lesquelles elles ont choisi de rester dans l'aire ouverte pour réaliser un appel ou une visioconférence :

- 14 personnes ont indiqué que l'appel serait de courte durée.
- 10 personnes ont indiqué que le contenu de l'appel n'était pas confidentiel.
- 9 personnes ont indiqué qu'elles parleraient peu au cours de l'appel ou de la visioconférence.
- 7 personnes ont indiqué que l'aire ouverte était peu occupée.
- 6 personnes ont indiqué qu'elles avaient besoin de consulter l'écran rattaché à leur poste de travail, ou plusieurs écrans.
- 3 personnes ont indiqué qu'elles n'ont pas souhaité investir une salle de réunion alors qu'elles auraient été seules à l'occuper.

## 5.5 Niveau et facteurs de la concentration perçue

La troisième intention de recherche était de relever le niveau de concentration perçue par des personnes travaillant en espaces ouverts, et de repérer les facteurs susceptibles d'influencer ce niveau de concentration.

La quatrième intention de recherche était de relever les « stratégies d'occupation » déployées par les personnes pour maintenir leur concentration. Et de vérifier que des stratégies d'occupation puissent se situer dans le choix du poste de travail, le choix des journées de présence et le port d'un casque ou d'écouteurs.

### 5.5.1 Une concentration évaluée plutôt positivement

Le tableau 5.13 présente les statistiques descriptives sur le score de la concentration perçue par les personnes. Pour rappel, le score pouvait être compris entre 1 et 4.

**Tableau 5.13 Statistiques descriptives sur le score de concentration perçue par les personnes dans les organisations**

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Médiane	Écart-type	Minimum	Maximum
Concentration	69	2,9	3	0,7	1	4

D'après les résultats du questionnaire complété juste après les deux heures d'observation systématique, les personnes ont évalué plutôt positivement leur concentration avec un score moyen de 2,9 (écart-type : 0,7) et un score médian de 3.

Le tableau 5.14 présente les statistiques descriptives sur les scores de concentration perçue par les personnes, selon le type d'organisation.

**Tableau 5.14 Statistiques descriptives sur les scores de concentration perçue par les personnes selon le type d'organisation**

Statistiques descriptives

	Type_structure	N	Moyenne	Médiane	Écart-type	Minimum	Maximum
Concentration	Économie sociale	26	2,9	3,0	0,5	2,0	4,0
	Privé	6	2,7	2,5	0,8	2,0	4,0
	Ministériel	36	3,0	3,0	0,8	1,0	4,0

C'est dans les organisations ministérielles que le score moyen de concentration – évalué à 3 sur 4 – est le plus élevé. Toutefois, c'est aussi dans les organisations ministérielles que la concentration a été évaluée au plus bas avec un score de 1 sur 4. Encore une fois, rappelons que ces organisations ministérielles incluent la moitié de la population de l'étude (N = 36), ce qui peut générer une plus grande diversité de résultats. En outre, c'est dans l'organisation privée, qui implique le plus faible nombre de personnes (N = 6), que le score moyen – évalué à 2,7 sur 4 – est le plus faible.

### 5.5.2 La concentration influencée par trois facteurs relatifs aux conditions de l'environnement et du travail à accomplir

Quand la concentration avait été évaluée positivement (3 ou 4) dans le questionnaire, la question suivante était posée dans l'entretien individuel : « D'après toi, qu'est-ce qui t'a permis de rester concentré ? ».

À l'inverse, quand la concentration avait été évaluée négativement (1 ou 2), la question suivante était posée : « D'après toi, qu'est-ce qui t'a empêché de rester concentré ? ».

L'analyse des réponses à ces questions a permis d'identifier trois facteurs influençant la concentration perçue, relatifs aux conditions de l'environnement et du travail à accomplir :

- Les conditions et exigences des tâches ;
- Les bruits de l'aire ouverte ;
- Les interactions sociales non choisies.

Le premier facteur ayant influencé la concentration est lié aux conditions et exigences des tâches (code : C+TÂCHES). Il a été cité par 25 personnes, soit 36 % de l'effectif. Tous les verbatim liés à ce premier facteur ont fait l'objet d'une analyse plus détaillée permettant d'identifier huit catégories (Tableau 5.15).

**Tableau 5.15 Exemples de verbatim relatifs aux conditions et exigences des tâches, premier facteur ayant influencé le niveau de concentration perçue dans les organisations**

Tâche C+TÂCHES	N	Exemple de verbatim
Pressantes	7	« <i>c'que je dois faire <b>c'est quand même assez urgent</b>. Du coup... je me suis mis peut-être un peu plus de pression.</i> » (n° 9)
		« <i>des tâches importantes avec <b>des délais à tenir</b>, il fallait que je me mette à fond dedans.</i> » (n° 44)
Nécessitant d'interagir	5	« <i>surtout <b>si on est en discussion avec quelqu'un, c'est plus facile parce qu'on est en interaction</b>, quand c'est du travail écrit c'est toujours un petit peu plus difficile...</i> » (n° 13)
		« <i>aujourd'hui <b>ça a été facile, j'ai été aussi en rencontre</b>, j'apprends encore donc j'étais plus en mode écoute que... c'est pas moi qui menais la conversation, donc c'était plus facile pour moi de rester concentré à écouter que communiquer des points très précis.</i> » (n° 22)
Clairement définies	4	« <i>j'avais une planification de fiches, <b>je savais où m'en aller</b>. J'avais un timeline pour sortir tout ce que j'avais à faire, donc je savais ce que je devais faire.</i> » (n° 54)
		« <i>parce que <b>je sais qu'est-ce que je dois finir aujourd'hui</b>, comme je peux avancer. Des fois, quand je dois avancer des dossiers, j peux être un petit peu sur plusieurs trucs puis... je sais que je veux finir tel dossier aujourd'hui</i> » (n° 4)
Ininterrompues	3	« <i>parce que <b>je n'ai pas eu beaucoup de demandes</b>. [...] J'ai été quand même concentré dans mon tableau.</i> » (n° 35)
		« <i><b>j'avais pas non plus de réunion</b>. Ça, ça aide. [...] Fait que... j'étais vraiment dans mes dossiers à moi.</i> » (n° 3)
Peu exigeantes en concentration	2	« <i>ce n'était <b>pas des tâches particulièrement compliquées</b>. Je dois être concentré, mais pas à l'extrême.</i> » (n° 50)

Tâche C+TÂCHES	N	Exemple de verbatim
Exigeantes en concentration	2	« je suis restée concentrée parce que <b>ce que je faisais aujourd'hui demandait pas nécessairement un niveau de concentration élevé</b> , je m'explique : comme j'ai mon PowerPoint, les mettre visuellement attrayants, ce qui demande moins de concentration que si j'étais en train de lire un rapport. » (n° 16)
Nombreuses	2	« <u>mais</u> aussi le fait que <b>j'ai beaucoup de choses à faire</b> . Je savais que je devais me concentrer. » (n° 18)
Appréciables	1	« <b>j'ai bien aimé ce que j'ai fait</b> , enfin, c'est pas trop rébarbatif donc j'étais assez... » (n° 27)

Le premier facteur ayant influencé la concentration est lié aux conditions et exigences des tâches (Tableau 5.15). Dans ce facteur, huit catégories ont été identifiées :

- Sept personnes ont expliqué que les tâches qu'elles ont réalisées étaient pressantes ou urgentes.
- Cinq personnes ont expliqué que les tâches qu'elles ont réalisées consistaient essentiellement à interagir, soit de façon formelle en réunion, soit de façon informelle lors d'interactions plus spontanées.
- Quatre personnes ont expliqué que les tâches qu'elles ont réalisées étaient clairement définies au départ.
- Trois personnes ont expliqué que les tâches qu'elles ont réalisées n'ont pas été interrompues.
- Deux personnes ont expliqué que les tâches qu'elles ont réalisées étaient, selon elles, peu exigeantes en concentration (par exemple mettre en forme un diaporama).
- Deux personnes ont expliqué que les tâches qu'elles ont réalisées exigeaient, selon elles, une attention soutenue (par exemple vérifier le contenu d'un document).
- Deux personnes ont expliqué que les tâches qu'elles ont réalisées étaient nombreuses.
- Une personne a expliqué qu'elle appréciait les tâches qu'elle avait réalisées.

Le deuxième facteur ayant influencé la concentration est lié aux bruits de l'aire ouverte (code : C+BRUIT). Il a été cité spontanément par 32 personnes, soit 32 % de l'effectif. Tous les verbatim liés à ce premier facteur ont fait l'objet d'une analyse plus détaillée permettant d'identifier quatre catégories (Tableau 5.16).

**Tableau 5.16 Exemples de verbatim relatifs aux bruits de l'aire ouverte, deuxième facteur ayant influencé le niveau de concentration perçue dans les organisations**

Bruit aire ouverte  C+BRUIT	N	Exemple de verbatim
Niveau de bruit	7	« c'était <b>pas trop bruyant</b> , j'pense que ça aussi ça m'a aidé à m'concentrer... » (n° 5)
		« j'ai laissé de côté ce qui m'aurait demandé plus de concentration parce qu'il y avait <b>trop de bruit</b> . » (n° 16)
Niveau de voix	6	« <b>on entend des gens parler</b> , on entend clairement leur conversation, ça vient quelque part interférer avec ce que tu fais. » (n° 42)
		« parfois la personne à côté <b>parle très fort</b> , et plein d'informations viennent te chercher, et te déconcentrer. » (n° 32)
Écoute des conversations	5	« quand tu entends les collègues parler <b>des affaires que tu connais</b> , des fois on dirait que ton oreille va vers la conversation » (n° 59)
		« si j'entends des conversations, <b>j'ai tendance à écouter</b> qu'est-ce qui se passe... » (n° 20)
Densité d'occupation	3	« il n'y avait <b>pas trop de monde</b> autour de moi. Il y a des journées où c'est plus difficile parce qu'il y a plus de monde, <b>les gens s' parlent...</b> » (n° 22)
		« quand on était 100 à cet étage, je n'entendais rien. Mais là, on entend tout... et j'arrête de travailler, j'vais regarder... [...] Avant j'avais ma collègue qui était juste à côté de moi. On pouvait être tous au téléphone, tous en train de parler en même temps, j'entendais juste ce que j'avais à entendre. » (n° 67)

Le deuxième facteur ayant influencé la concentration est lié aux bruits de l'aire ouverte (Tableau 5.16). Dans ce facteur, plusieurs idées ont été identifiées avec les témoignages :

- Sept personnes ont précisé que leur concentration avait été déterminée par le niveau de bruit dans l'aire ouverte.
- Six personnes ont précisé que leur concentration avait été déterminée par le niveau de voix des personnes installées autour d'elles.
- Cinq personnes ont précisé qu'elles avaient tendance à écouter les conversations. Parmi elles, 2 personnes ont précisé qu'elles écoutaient surtout les conversations liées à leur propre travail.

- Deux personnes ont précisé que l'aire ouverte était peu occupée, ce qui réduisait les bruits de conversation. À l'inverse, une personne a précisé que c'était justement parce que l'aire ouverte était peu occupée qu'elle faisait plus attention aux conversations.

Le troisième facteur ayant influencé la concentration est lié aux interactions sociales non choisies dans l'aire ouverte (C+INTER). Il a été cité spontanément par 13 personnes, soit 19 % de l'effectif. Des exemples de verbatim à ce facteur sont présentés dans le tableau 5.17.

**Tableau 5.17 Exemples de verbatim relatifs aux interactions sociales non choisies dans l'aire ouverte, troisième facteur ayant influencé le niveau de concentration perçue dans les organisations**

Verbatim
« il n'y avait <b>pas grand monde</b> à mon bureau. [...] Quand il y a plus de monde, j'ai plus de mal, j'vais plus avoir d' <b>interactions</b> ... » (n° 2)
« <b>j'ai pas eu tant de gens qui sont venus me parler, et je n'ai pas parlé à tant de gens.</b> Des fois, tu passes, t'es comme « oh j'ai une question pour toi ». Des fois j'me laisse distraire, parce que les gens ils me demandent des choses et après, j'commence à faire les choses, et à arrêter de faire ce que j'étais en train de faire... » (n° 7)
« c'est sûr que quand on est en présentiel, dans notre équipe, on s' <b>fait souvent interpeler</b> aussi. On ne fait pas autant de trucs qu'on voudrait. Par exemple le document que je devais avancer, je l'ai avancé, mais pas autant que j'aurais voulu. » (n° 31)
« aujourd'hui c'est deux sur quatre parce que mon collègue était ici, et <b>il me parlait beaucoup</b> » (n° 69)
« c'est juste le fait d'être au bureau. De croiser les gens que tu vois pas souvent. Ça amène des discussions qui sont positives, mais qui font que dans ma journée je suis beaucoup plus <b>interrompu</b> que je le serais à la maison. Donc mon niveau de concentration est toujours moins élevé au bureau. » (n° 20)

Le troisième facteur ayant influencé la concentration est lié aux interactions sociales non choisies dans l'aire ouverte. Les personnes ont expliqué leur niveau de concentration par le fait d'avoir été ou non interpellées, sollicitées ou interrompues. C'est une situation dépendante du nombre de personnes présentes, de la nature individuelle ou collective des tâches, et qui est intrinsèquement liée au travail présentiel.

### 5.5.3 La concentration influencée par des stratégies d'occupation déployées pendant et en amont de la réalisation des tâches

La troisième intention de recherche était de relever le niveau de concentration perçu par des personnes travaillant en espaces ouverts, et de repérer les facteurs susceptibles d'influencer ce niveau de concentration.

La quatrième intention de recherche était de relever les « stratégies d'occupation » déployées par les personnes pour maintenir leur concentration, ainsi que de vérifier que des stratégies d'occupation puissent se situer dans le choix du poste de travail, le choix des journées de présence et le port d'un casque ou d'écouteurs.

L'analyse des entretiens a permis d'identifier plusieurs stratégies déployées par les personnes et ayant potentiellement influencé leur niveau de concentration dans l'aire ouverte.

- Des stratégies déployées pendant la réalisation des tâches dans l'aire ouverte
- Des stratégies déployées en amont de la réalisation des tâches dans l'aire ouverte

À la question : « D'après toi, qu'est-ce qui t'a permis de rester concentré ? », 16 personnes (23 %) ont spontanément cité des stratégies déployées pendant la réalisation de leurs tâches. Une analyse plus détaillée a permis d'en identifier quatre (Tableau 5.18).

**Tableau 5.18 Exemples de verbatim sur les quatre stratégies déployées pendant la réalisation des tâches pour rester concentré dans l'aire ouverte dans les organisations**

Stratégie déployée pendant la réalisation des tâches	N	Exemple de verbatim
Couper ses notifications	1	« à ce moment-là, je suis capable de trouver des mécanismes ou des stratégies pour juste me concentrer sur ma tâche. Soit <b>moins regarder mon téléphone</b> , même si je reçois des messages... soit mon email même si je reçois des emails... [...] Je limite beaucoup mes notifications, en fait.» (n° 8)
Se mettre en mouvement	1	« quand je sens que la concentration descend, souvent <b>j'vais me lever</b> , j'vais aller aux toilettes ou j'vais aller me chercher de l'eau juste pour pouvoir marcher, puis on dirait que ça m'aère un p'tit peu le cerveau... » (n° 51)
Planifier les tâches les plus exigeantes à des périodes stratégiques de la journée	4	« ça, c'est ma tâche du matin. C'est la plus exigeante en concentration. Je fais d'autres tâches l'après-midi qui sont moins exigeantes. Moi, <b>je me sens plus efficace le matin, alors je programme cette tâche le matin</b> » (n° 25)

Stratégie déployée pendant la réalisation des tâches	N	Exemple de verbatim
		<p>« moi j'avais commencer à être efficace en général vers 4-5 h de l'après-midi... quand tout le monde s'en va, quand le calme s'installe, et là, en général c'est à ce moment-là que j peux faire ce type de tâche : révision de budget, etc. D'où le fait que <b>je suis quelqu'un qui part plus tard du bureau habituellement.</b> » (n° 53)</p>
Porter un casque ou des écouteurs	13	<p>« j'mets du bruit blanc dans mon casque, ça m'aide vraiment beaucoup. Sinon, quand c'est quelque chose [une tâche] de vraiment plus léger, t'sais j'me mets de la musique relaxante. [...] selon la complexité pis que j'ai besoin de me concentrer plus. Parce que je ne sais pas si tu as remarqué, mais... t'sais, j'adore mes collègues, mais y'en a qui rient fort quand ils sont entre eux, ça dépend ce que j'fais comme tâche, mais j'ai besoin d'être <b>dans ma bulle.</b> » (n° 11)</p>
		<p>« mettre les écouteurs me permet de <b>m'isoler</b> un peu. J'pense aussi que c'est <b>un signe pour dire que je suis en train de faire quelque chose.</b> » (n° 21)</p>

L'analyse détaillée des témoignages a permis d'identifier 4 stratégies déployées pendant la réalisation de leurs tâches et expliquant le niveau de concentration :

- Une personne a cité la stratégie d'avoir coupé les notifications de son ordinateur et de son téléphone.
- Une personne a cité la stratégie de s'être mise en mouvement (se lever, marcher).
- Quatre personnes ont cité la stratégie de planifier les tâches les plus exigeantes à des périodes de la journée plus propices à leur concentration, en fonction de la densité d'occupation de l'aire ouverte et de leur propre état interne, parfois en arrivant plus tôt ou en restant plus tard dans l'aire ouverte.
- 13 personnes ont cité la stratégie de porter des écouteurs.

Dans l'entretien, toutes les personnes ont été interrogées sur le port des écouteurs à travers les questions suivantes :

« J'ai remarqué que tu portais / ne portais pas des écouteurs. Pourquoi les avoir portés ce matin / cet après-midi ? Est-ce que tu peux m'expliquer dans quelles situations tu mets des écouteurs ? »

L'analyse des réponses (code : C+ECOUTEURS) a permis d'identifier 31 personnes (45 %) déclarant ne jamais (ou rarement) porter d'écouteurs pour accomplir leurs tâches individuelles, autrement dit pendant la réalisation de tâches individuelles ne comprenant pas les réunions en visioconférence et les appels téléphoniques. Cela

représente quasiment la moitié de la population de l'étude. Au moins trois raisons de ne pas porter d'écouteurs ont été identifiées dans les témoignages :

- Cinq personnes ont indiqué ne pas être dérangées par les bruits ambiants de l'aire ouverte
- Trois personnes ont indiqué avoir de la difficulté à se concentrer en écoutant de la musique
- Deux personnes ont indiqué ressentir une douleur ou un inconfort à porter des écouteurs.

Par ailleurs, l'analyse des réponses a permis d'identifier quatre situations dans lesquelles pouvaient être portés des écouteurs (Tableau 5.19).

**Tableau 5.19 Répartition des verbatim liés aux raisons de porter des écouteurs, une stratégie déployée pendant la réalisation des tâches pour rester concentré dans l'aire ouverte dans les organisations**

Port d'écouteurs	N	Exemple de verbatim
<b>C+ECOUTEURS</b>	13	« j'ai l'habitude d'écouter la radio quand j'travaille. Fait que je le mets pas mal <b>tout le temps</b> . » (n° 22)
		« <b>normalement je porte toujours ça</b> . Presque tout le temps. Même si je ne suis pas en rencontre. Je pense que ça me permet de me concentrer mieux. » (n° 30)
		« j'commence avec la musique, mais dès que j'commence à avoir une tâche un p'tit peu plus exigeante, j'arrête la musique, et souvent je finis par avoir mes écouteurs sur les oreilles <b>tout le reste de la journée</b> , je n'ai aucune musique dedans, mais vu qu'ils sont activés, y'a quand même le son coupé autour. » (n° 46)
En permanence et dès l'installation au poste de travail code : EC-PERM		
Quand la tâche à réaliser exige davantage de concentration code : EC-CONC	16	« j'essaie d'écrire un courriel pis t'as beau te relire, tu te dis "c'est tu clair ce que j'ai écrits ?" là j'vais les mettre. » (n° 66)
		« quand je fais des trucs comme des tableaux budgétaires, <b>des trucs où j'dois avoir plusieurs informations en tête</b> , que j'dois faire un travail de synthèse. C'est vrai que ça me demande plus de concentration. » (n° 7)
		« mais sinon parfois j'mets de la musique, <b>quand j'ai besoin de me concentrer</b> . T'sais mettons j'ai une tâche qui va me demander de la concentration, j'ai pas envie d'entendre du bruit, j'ai pas envie d'être dérangé... j'vais mettre de la musique. » (n° 10)

Port d'écouteurs	N	Exemple de verbatim
<b>C+ECOUTEURS</b>		
Quand les bruits de conversation deviennent envahissants.  code : EC-BRUIT	13	« <i>admettons que j'ai des collègues qui discutent un à côté de l'autre, ou que quelqu'un prend un appel... des fois y'a des collègues aussi de d'autres tables... c'est vraiment <b>quand il y a un bruit ambiant qui est plus élevé.</b></i> » (n° 5)
		« <i>si je la mets c'est <b>parce que les filles sont en rencontre autour de moi</b>, souvent c'est ça. C'est des appels autour, ça parle et, il y en a peut-être deux qui vont travailler ensemble, l'autre a un appel... je vais juste mettre mes écouteurs et puis m'isoler.</i> » (n° 16)
		« <i>si par exemple j'vois que beaucoup de gens commencent à jaser parce qu'on est beaucoup, bah là j'vais les mettre. J'ai des écouteurs insonorisés, j'vais le mettre actif, pour essayer de limiter la distraction que j'ai <b>quand les gens parlent.</b></i> » (n° 66)
Pour signaler son indisponibilité et réduire les interactions  Code : EC-INDISP	4	« <i>c'est aussi un message pour moi, de dire là je suis concentré, <b>ne venez pas interagir avec moi.</b> Ou le moins possible.</i> » (n° 8)
		« <i>aussi avec des écouteurs <b>les gens ont tendance à moins commencer une conversation</b> s'ils voient que tu as les écouteurs.</i> » (n° 20)
		« <i>ça m'arrive parfois juste <b>pour ne pas me faire déranger.</b></i> » (n° 51)

Ainsi, les écouteurs pouvaient être portés dans l'une ou plusieurs de ces quatre situations (une personne pouvant être concernée par plusieurs situations à la fois) :

- 13 personnes ont indiqué porter des écouteurs de façon permanente, dès l'installation au poste de travail (19 %).
- 16 personnes ont indiqué porter des écouteurs lorsque le besoin de concentration était plus accru pour une tâche donnée (23 %).
- 13 personnes ont indiqué porter des écouteurs lorsque les bruits de conversation devenaient envahissants et difficiles à ignorer (19 %).
- Quatre personnes ont indiqué porter un casque ou des écouteurs pour signaler aux autres occupants de l'aire ouverte leur indisponibilité à interagir (6 %).

En parallèle, toutes les personnes ont été interrogées sur deux stratégies déployées en amont de la réalisation des tâches dans l'aire ouverte : le choix du poste de travail et le choix des journées de présence au bureau.

Dans l'entretien, toutes les personnes ont été interrogées sur leur choix du poste de travail à travers la question suivante :

« Peux-tu m'expliquer comment tu as choisi ce bureau aujourd'hui / à ton arrivée dans cet espace de travail ? »

L'analyse des réponses a permis d'identifier huit personnes (12 %) déclarant qu'elles occupaient le même poste avant les confinements liés à COVID-19 et qu'elles l'avaient conservé, même après le passage à une organisation en postes non assignés.

L'analyse des réponses a permis d'identifier trois éléments déterminant le choix du poste de travail dans l'aire ouverte : la localisation du poste, les options de confort du poste, et la proximité de personnes avec qui interagir (Tableau 5.20).

**Tableau 5.20 Répartition des verbatim liés au choix du poste de travail dans l'aire ouverte, une stratégie déployée en amont de la réalisation des tâches pour rester concentré dans l'aire ouverte dans les organisations**

Élément déterminant	Détail	N	Exemple de verbatim
Localisation du poste code : LOC	Emplacement fenêtre	14	« c'est <b>proche de la fenêtre</b> . J'aime bien avoir la lumière qui rentre. » (n° 8)
			« je n'aime pas être proche des fenêtres, il y a trop de lumière, avec l'écran je ne trouve pas ça confortable. Donc plutôt <b>dos à la fenêtre</b> . J'aime toujours avoir la fenêtre de dos, puis je vois bien mon écran. » (n° 59)
			« j'aime bien avoir la <b>lumière de la fenêtre</b> sans nécessairement être à côté de la fenêtre. [...] La lumière naturelle me permet de me concentrer plus, de me sentir plus à l'aise » (n° 52)
	Emplacement zone passage	10	« je la trouve stratégique parce que <b>je ne suis pas dérangé par les va et viens dans le couloir</b> . C'est dos à moi puis c'est un peu éloigné... » (n° 29)
			« parce qu'il y a <b>moins de trafic</b> de ce côté de l'espace ouvert. Les deux portes sont plus loin. » (n° 69)
			« j pense que <b>je préfère voir les gens qui arrivent</b> plutôt qu'être de dos » (n° 10)
			5

Élément déterminant	Détail	N	Exemple de verbatim
	Emplacement autres personnes		« ce bureau je l'ai choisi parce qu'il y a uniquement une collègue en arrière qui est très discrète. Mais aussi parce que <b>de ce côté-ci c'est pas ouvert</b> , y'a pas d'autres bureaux, donc y'a juste l'autre section où y'a d'autres gens, donc ça me fait pas de bruit qui vienne des deux directions. » (n° 68)
			« pas que j'aime m'éloigner, mais <b>j'aime être à l'écart</b> , parce que si on regarde là-bas, y'a pas d'autres rangées de bureaux... [...] Donc on est tranquilles de ce côté-là, comparativement au milieu, par là-bas, où est-ce qu'il y a plein de bureaux avec du monde assis. » (n° 23)
Options de confort du poste code : CONF			« ma priorité c'est de travailler avec <b>deux écrans</b> , c'est ce que je cherche quand j'arrive. Ce n'est pas toujours possible quand on est tous là. J'suis capable de travailler avec juste un écran, mais on dirait que tout est plus long étant donné que j'consulte, puis j'ajuste... dans ma méthode de travail, ça compte pour beaucoup par rapport mon confort, par rapport à mon efficacité. Ca peut jouer sur ma concentration aussi. » (n° 5)
		13	« mon critère principal, c'est <b>l'écran</b> , avec une qualité suffisante. » (n° 37)
			« puis ici, je l'ai pris aussi parce que <b>je sais qu'il marche avec mon ordinateur</b> , ce n'est pas avec tous les ordinateurs qu'il marche sur tous les postes de travail, avec les deux écrans et tout ça, lui je l'avais déjà essayé par le passé, fait que je me suis dis ok je prends lui, ça me tente pas ce matin pour essayer de tout faire marcher, je sais qu'il marche. » (n° 38)
Proximité de personnes avec qui interagir code : PROX			« <b>je me suis assis à côté de S.</b> , parce que je m'entends bien avec elle, et on travaille souvent ensemble » (n° 15)
		29	« toute l'équipe s'installe dans cette zone-là. <b>C'est plus avantageux de s'asseoir proche de l'équipe</b> , au lieu d'aller s'installer à l'autre bout. On a plus l'habitude d'être proches des personnes avec qui on travaille. » (n° 32)

Élément déterminant	Détail	N	Exemple de verbatim
			« <b>quand mes collègues viennent, la plupart sont aussi dans cette zone-là. [...]</b> Par rapport aux échanges. Puis aussi des fois ils vont me solliciter donc ça peut être intéressant d'être pas trop loin, à côté. » (n° 58)

La localisation du poste de travail est un premier élément qui détermine le choix du poste de travail et qui a été citée par 25 personnes (36 %). Dans le détail, c'est l'emplacement des fenêtres, des zones de passage et des autres personnes qui déterminent le choix du poste de travail. Parfois, les personnes en ont cité plusieurs dans la même réponse. Ainsi, 14 personnes (20 %) ont déclaré choisir leur poste selon l'emplacement des fenêtres : certaines choisissent d'en être proches pour bénéficier de la luminosité naturelle, d'autres s'en éloignent ou font en sorte de les avoir dans le dos pour éviter d'avoir chaud, d'être éblouies ou d'avoir de la difficulté à voir leur écran. Ensuite, 10 personnes (14 %) ont déclaré choisir leur poste selon l'emplacement de la zone de passage. Certaines précisent qu'elles s'en éloignent pour éviter d'être distraites par les circulations et les interpellations des autres personnes. D'autres font en sorte d'être face à la zone de passage pour garantir la confidentialité de leur travail ou avoir une visibilité sur les circulations. Enfin, cinq personnes (7 %) ont déclaré choisir leur poste de travail selon l'emplacement des autres personnes, privilégiant les zones les moins occupées.

Le choix du poste de travail est également déterminé par ses options de confort, un élément cité par 13 personnes (19 %). Les trois quarts font partie des deux organisations en économie sociale installées dans la même aire ouverte (section 5.1.1), dont l'équipement informatique varie d'un poste de travail à l'autre. Dans la majorité des cas, le poste est choisi parce qu'il comprend un écran auquel la personne peut brancher son ordinateur portable pour doubler son affichage. Certaines personnes précisent qu'elles choisissent un poste avec un écran spécifique selon sa taille, sa hauteur, sa qualité, son emplacement et sa bonne configuration avec le matériel.

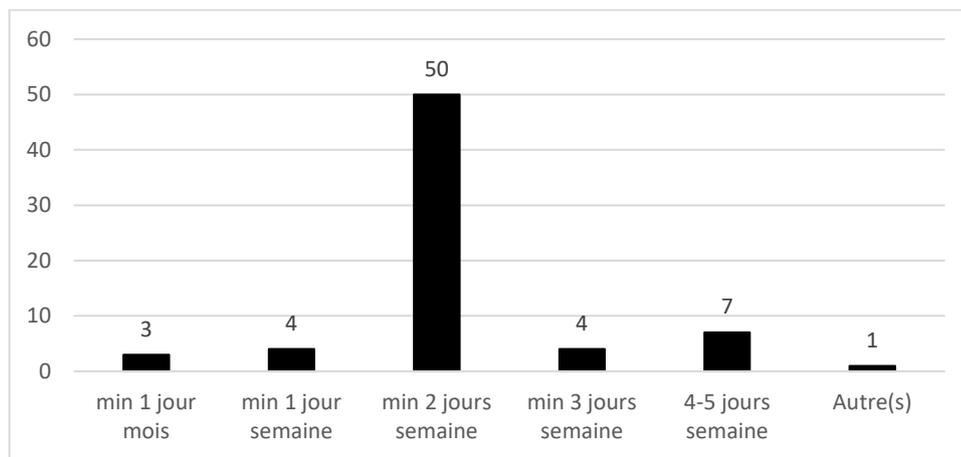
Pour finir, le choix du poste de travail est déterminé par la proximité de personnes avec qui interagir, en raison d'une affinité ou d'un besoin de collaborer sur certaines tâches. Cet élément a été cité par 29 personnes (42 %) (Tableau 5.20). Dans les deux organisations ministérielles, les membres d'une même équipe ont tendance à toujours s'installer ensemble dans la même zone.

Concernant le choix des journées de présence, toutes les personnes ont répondu aux questions suivantes dans l'entretien :

« Concernant la présence dans les locaux, est-ce que ton employeur a des exigences particulières ? Quelle est ta fréquentation habituelle des locaux ? Est-ce que ce sont toujours les mêmes jours de présence et comment les choisis-tu ? »

La figure 5.15 présente la répartition des personnes selon leur présence dans les locaux de l'organisation.

**Figure 5.15 Répartition des personnes selon leur présence dans les locaux de l'organisation.**

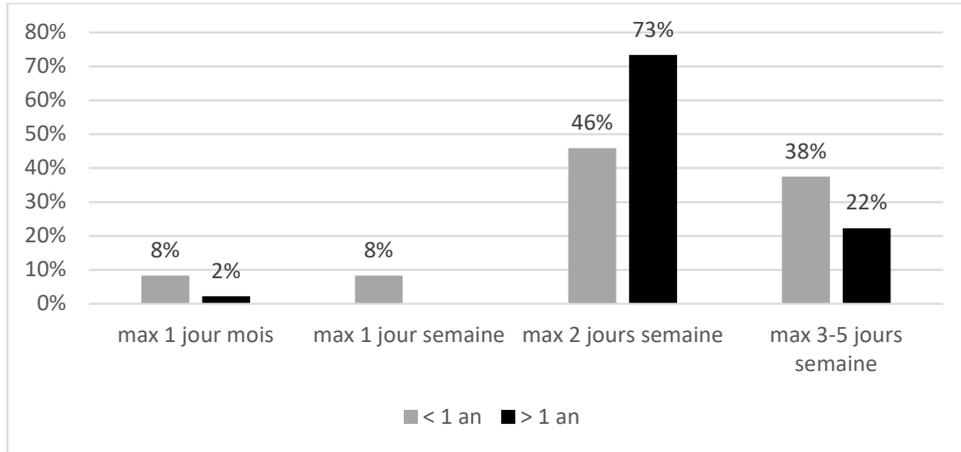


Au moment où les personnes ont été interrogées, trois venaient au moins un jour par mois ; quatre venaient au moins un jour par semaine ; 50 venaient au moins deux jours par semaine (72 %) ; quatre venaient au moins trois jours par semaine ; sept venaient entre quatre-cinq- jours par semaine (10 %). La catégorie « Autres » inclut une personne qui n'a pas su indiquer combien de jours elle venait généralement. Ces résultats montrent que la majorité des personnes viennent au moins deux jours par semaine (Figure 5.15).

Il faut rappeler que sur les 69 personnes au total, 43 ont l'obligation de travailler dans les locaux au moins deux jours par semaine. Elles font partie de l'organisation privée et des deux organisations ministérielles. Parmi ces 43 personnes, 35 (81 %) s'en tiennent aux deux jours de présence réglementaires et ne viennent pas à d'autres jours supplémentaires.

La figure 5.16 présente le pourcentage de personnes pour chaque type de fréquentation selon l'ancienneté dans l'organisation.

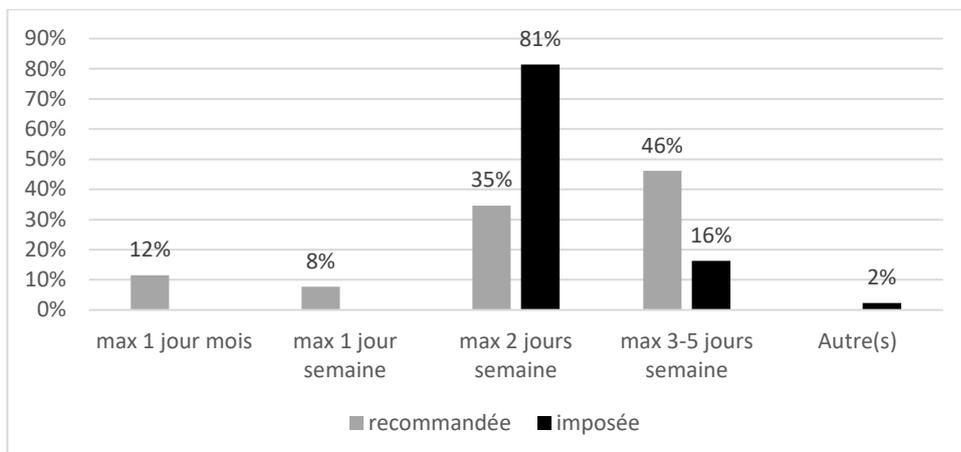
**Figure 5.16 Pourcentages de personnes selon leur présence dans les locaux de l'organisation et l'ancienneté : inférieure à un an (gris) ou supérieure à un an (noir).**



La figure 5.16 montre que parmi les personnes dont l'ancienneté est inférieure à un an (en gris), 46 % viennent au bureau deux jours par semaine au maximum et 38 % viennent entre trois et cinq jours par semaine au maximum. Chez les personnes dont l'ancienneté est supérieure à un an (en noir), 73 % viennent au bureau deux jours par semaine au maximum et 22 % viennent entre trois et cinq jours par semaine au maximum. Ainsi, la proportion de personnes venant plus de deux jours par semaine au bureau est plus élevée lorsque l'ancienneté est inférieure à un an.

La figure 5.17 présente le pourcentage de personnes pour chaque type de fréquentation selon les règles de présence de la structure.

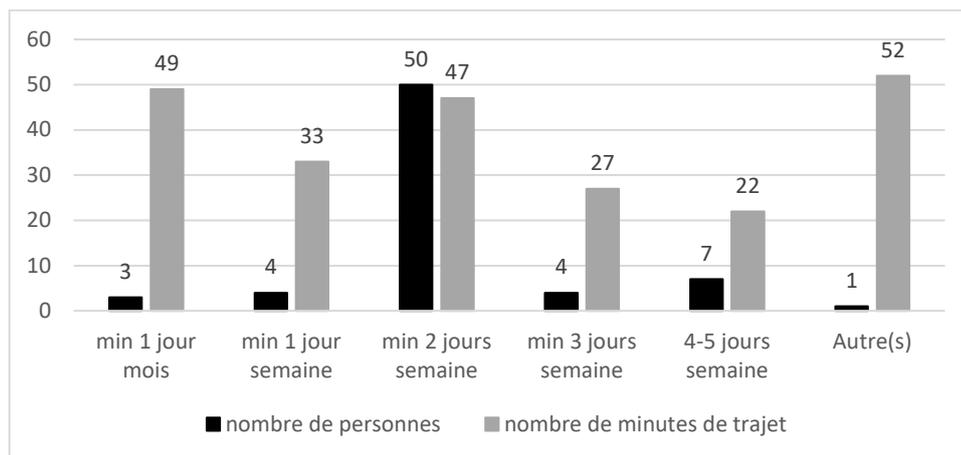
**Figure 5.17 Pourcentages de personnes selon leur présence dans les locaux de l'organisation et les règles de présence au bureau de l'organisation : recommandée (gris) ou imposée (noir).**



Rappelons que dans les organisations en économie sociale, la présence au bureau est recommandée plutôt qu'imposée alors que dans les organisations publiques et l'organisation privée, la présence au bureau est imposée deux jours par semaine. La figure 5.17 montre que parmi les personnes dont la présence au bureau est recommandée (en gris), 35 % viennent deux jours par semaine au maximum ; pour 46 % ce maximum est compris entre trois et cinq jours. Chez les personnes dont la présence au bureau est imposée à deux jours par semaine (en noir), 81 % ne dépassent pas ce maximum de deux jours par semaine ; pour 16 % ce maximum est compris entre trois et cinq jours. Ainsi, la proportion de personnes venant plus de deux jours par semaine au bureau est plus élevée chez les personnes dont la présence est recommandée, donc dans les organisations en économie sociale, que chez les personnes dont la présence est imposée à deux jours par semaine, donc dans les organisations publiques et privées.

La figure 5.18 présente le nombre de personnes et le temps de trajet moyen selon la fréquentation habituelle de l'organisation.

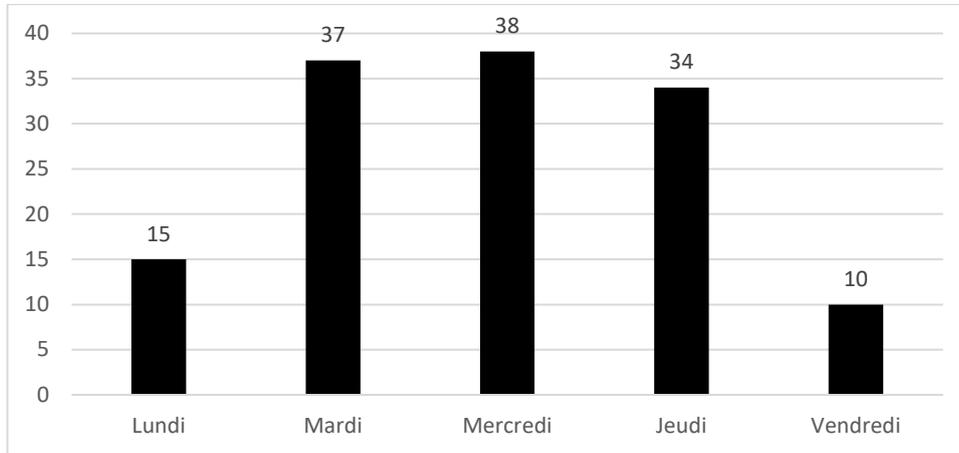
**Figure 5.18 Répartition des personnes (noir) selon leur présence dans les locaux de l'organisation et la durée moyenne de leur temps de trajet en minutes (gris).**



La figure 5.18 montre que parmi les trois personnes venant au moins un jour par mois, le temps de trajet moyen est de 49 minutes. Pour les quatre personnes venant au moins un jour par semaine, le temps de trajet moyen est de 33 minutes. Pour les 50 personnes venant au moins deux jours par semaine, le temps de trajet moyen est de 47 minutes. Pour les quatre personnes venant au moins trois jours par semaine, le temps de trajet moyen est de 27 minutes. Enfin, pour les sept personnes venant entre quatre et cinq jours par semaine, le temps de trajet moyen est de 22 minutes. Ces résultats montrent que les personnes qui viennent travailler en présentiel plus de deux jours par semaine ont un temps de trajet moins long que les personnes qui ne dépassent pas les deux jours de présence.

Dans les témoignages, le nombre de citations a été comptabilisé pour chaque jour de la semaine consacrée au travail présentiel. Les résultats sont présentés sur la figure 5.19.

**Figure 5.19 Jours de préférence pour le travail présentiel dans les organisations, selon les citations relevées dans les témoignages.**



Le mercredi est le jour de présence le plus cité dans les entretiens (38 citations), suivi du mardi (37 citations) et du jeudi (34 citations). Le lundi est nettement moins cité (15 citations) ainsi que le vendredi (10 citations). Ainsi, les trois jours du milieu de la semaine sont les plus choisis pour le travail en présentiel.

L'analyse des entretiens a permis d'identifier 7 « facteurs de fréquentation » déterminant le choix des jours de présence :

- La présence de collègues ;
- Les temporalités de la vie privée
- La modalité présentielle ou distancielle des réunions ;
- La nature des tâches à accomplir ;
- La volonté de travailler en présentiel deux jours consécutifs ;
- Les conditions de trajet ;
- La nécessité d'assurer une présence dans l'équipe.

Des extraits de verbatim correspondant à ces facteurs de fréquentation sont présentés sur le tableau 5.21.

**Tableau 5.21 Répartition des verbatim liés aux facteurs de fréquentation qui déterminent le choix des journées de présence, une stratégie déployée en amont de la réalisation des tâches pour rester concentré dans l'aire ouverte dans les organisations**

Facteur fréquentation	N	Exemple de verbatim
Présence des collègues code : F-COLL	26	« le jeudi <b>je sais qu'il y'a souvent du monde</b> au bureau normalement, donc j'essaie de venir les jeudis » (n° 10)
		« habituellement le mardi, parce que <b>les autres collègues aiment venir le mardi.</b> » (n° 39)
		« pour l'instant c'est assez simple : <b>j'regarde la présence de mes collègues</b> , parce que c'est plus intéressant quand mes collègues sont présents. » (n° 58)
Temporalités de la vie privée code : F-TEMP	22	« c'est beaucoup en fonction de <b>la garderie de mes enfants puis de l'horaire de mon conjoint</b> » (n° 34)
		« je viens le mardi et le jeudi, en fonction de <b>mon sport</b> . Les jours de sport entre midi et deux, je télétravaille au domicile. » (n° 19)
		« si j'ai <b>un rendez-vous médical</b> ... si j'ai rendez-vous avec le chiro je viens ici. Il est près d'ici. » (n° 30)
Réunions présentiel / distanciel code : F-REU	19	« je n'aime pas faire mes appels ici parce qu'il faut que je débranche tout, que je prenne mon casque, mon ordinateur, mon cahier... que je marche jusqu'à la salle... j'ai l'impression de perdre mon temps. Alors qu'à la maison, je mets mon casque sur les oreilles et c'est bon. Je ne pourrais pas passer mes appels ici (dans l'aire ouverte), ça dérangerait mes collègues qui m'entendent, et ça dérangerait mon interlocuteur qui entendrait les bruits autour de moi. <b>J'essaie donc de planifier mes appels sur les jours de télétravail.</b> » (n° 19)
		« quand on se voit ici, on échange, on discute, on a des <b>réunions en personne</b> ... J'planifie mon travail en fonction de ça, quand j'peux. » (n° 62)
		« si j'ai beaucoup de <b>réunions en vidéoconférence</b> avec les partenaires, je préfère télétravailler du domicile, je me sens plus à l'aise chez moi et que ça évite de me déplacer quand j'ai des réunions surtout dans un espace privé ici. » (n° 27)

Facteur fréquentation	N	Exemple de verbatim
Nature des tâches à accomplir code : F-TÂCHES	16	« <b>les choses où j'ai vraiment besoin de réfléchir</b> , d'habitude je m'arrange pour les faire chez moi. Et les tâches où j'ai plus de facilité, où j'ai moins besoin de réfléchir, je les fais ici. » (n° 18)
		« j'aime mieux <b>réserver les tâches « low brain » pour le bureau</b> , parce que je m'attends à ce qu'il y ait beaucoup plus de distractions : des interactions avec mes collègues ou bien... ce sont aussi des points positifs, de parler avec eux, faire un peu de social, mais en ce qui concerne le travail de focus, je le garde généralement pour le travail à la maison. » (n° 41)
		« mais si j'ai beaucoup de <b>tâches nécessitant de la concentration</b> , je reste à la maison » (n° 59)
Deux jours consécutifs code : F-2JOURS	7	« je préfère avoir <b>deux journées collées</b> , pour que je ne sois pas obligée de reprendre mon laptop chez moi : c'est lourd dans les transports. » (n° 69)
		« j'essaie de venir <b>deux jours collés</b> , parce que j'trouve que c'est moins compliqué. Ça m'évite de traîner l'ordinateur portable deux fois. » (n° 48)
		« tant qu'à se lever à 5h et demi, on va se lever à 5h et demi <b>deux jours collés</b> , puis c'est fini après (rires) » (n° 64)
Conditions de trajet code : F-TRAJET	4	« je viens le Lundi et le Mercredi. [...] Je voudrais venir une journée de plus, mais <b>les billets de train coûtent très cher</b> . » (n° 16)
		« habituellement j'aime venir les vendredi parce qu'il y a <b>moins de trafic</b> pour me rendre au centre-ville » (n° 39)
		« j'trouve que le jeudi y'a <b>beaucoup de monde</b> ici et dans les transports, fait que c'est comme plus agréable les mardis et mercredis. » (n° 60)
Présence équipe code : F-PERM	3	« en général, les vendredis les gens ne viennent pas beaucoup, donc moi je viens pour travailler et <b>assurer une permanence en présentiel</b> ici. Il faut toujours au moins quelqu'un. Il doit y avoir une présence physique. » (n° 29)
		« des fois aussi je regarde l'horaire, parce que dans mon équipe on se dit qui sera en présentiel quel jour, donc ça m'arrive de prendre <b>des journées où il n'y a personne</b> . Dans notre équipe il faut toujours qu'il y ait une personne chaque jour. » (n° 31)

Facteur fréquentation	N	Exemple de verbatim
		« <b>je suis allée où y'avait personne.</b> Tout le monde s'est mis mercredi-jeudi, tu vas voir qu'il y a plus de monde. J'ai pris le mardi parce qu'il y avait peu de personnes. » (n° 64)

Pour 26 personnes (38 %), le choix des journées de travail présentiel est déterminé par la présence de collègues (Tableau 5.21). Ce sont les journées où :

- il y a le plus de personnes présentes ;
- il y a le plus d'occasions d'interagir et d'échanger de vive voix ;
- viennent les membres de leur équipe et les collègues avec qui elles collaborent sur des projets communs ;
- elles peuvent obtenir le contact humain qu'elles n'ont pas au domicile.

Rappelons que dans l'une des organisations en économie sociale, les journées de présence sont réparties entre les équipes de projet, pour accorder le nombre de postes disponibles à l'effectif de l'équipe.

Pour 22 personnes (32 %), le choix des journées de travail présentiel est déterminé par les temporalités de la vie privée : la garde des enfants, les activités sportives, le travail du conjoint avec qui certains covoiturent ou partagent un espace de travail au domicile, les rendez-vous médicaux, etc.

Pour 19 personnes (27 %), le choix des journées de travail présentiel est déterminé par la modalité présentielle ou distancielle des réunions. Dans les témoignages, 15 personnes indiquent venir pendant les journées où sont planifiées des réunions présentielles. À l'inverse, quatre personnes privilégient les réunions à distance au domicile : essentiellement pour éviter de perdre du temps à aller dans une salle dédiée avec son matériel ou de déranger les collègues dans l'aire ouverte.

Pour 16 personnes (23 %), le choix des journées de travail présentiel est déterminé par la nature des tâches à accomplir. Les témoignages indiquent que les tâches exigeantes en concentration, comme lire ou rédiger de la documentation, sont planifiées sur les journées travaillées au domicile, parce qu'il est plus aisé de maîtriser les bruits et les interactions liés à la présence des autres. À l'inverse, les tâches exigeant moins de concentration sont réservées aux journées de travail présentiel.

Pour sept personnes (10 %), le choix des journées de travail présentiel est déterminé par la volonté de travailler en présentiel deux jours consécutifs. La raison la plus citée est d'éviter de transporter à nouveau son matériel informatique.

Pour quatre personnes (6 %), le choix des journées de travail présentiel est déterminé par les conditions de trajet. Trois personnes évitent les journées les plus denses dans

les transports ou sur la route, une personne limite ses trajets par rapport au prix du transport.

Enfin, pour trois personnes (4 %), le choix des journées de travail présentiel est déterminé par la nécessité d'assurer une présence permanente de l'équipe sur l'ensemble de la semaine.

## 5.6 Résumé des résultats

Les données ont été collectées dans six organisations : trois en économie sociale, deux ministérielles et une entreprise privée. Les organisations ministérielles représentent la moitié de la population de l'étude, car elles impliquent un plus grand nombre de personnes et de postes de travail, dans des aires ouvertes plus grandes. La population de l'étude est majoritairement féminine. Les deux tiers de la population ont une ancienneté de plus d'un an. La durée moyenne du trajet entre le bureau et le domicile est estimée à environ 48 minutes.

Des interactions ont été relevées chez 80 % des personnes avec une moyenne de quatre interactions chacune et une durée moyenne de trois minutes. Il y a une répartition égale du nombre d'interactions et de personnes concernées entre les organisations en économie sociale et les organisations ministérielles. C'est dans l'organisation privée que ce nombre est le plus faible : elles exercent leur travail en binôme avec des conseillers financiers absents et ne représentent que 10 % de la population de l'étude. Il y a aussi une répartition égale d'interactions professionnelles et informelles, ce qui peut s'expliquer par le partage d'une même culture et par une ancienneté suffisamment longue pour avoir construit des relations sociales entre collègues. Enfin, les interactions impliquent une mobilité importante, puisque les plus nombreuses impliquent un déplacement, suivies des interactions entre des personnes installées à la même table ou dans la même zone.

Des appels ont été relevés chez plus de la moitié des personnes. Plus de la moitié de ces appels ont été relevés dans les organisations ministérielles, sachant qu'elles représentent la moitié de la population de l'étude. Dans l'aire ouverte, la durée moyenne des appels était de 12 minutes. La majorité était prévue par les personnes observées. C'est dans l'aire ouverte que le plus grand nombre d'appels a été relevé, surtout dans les organisations ministérielles et dans l'organisation privée où les postes étaient toujours équipés d'au moins un écran. Dans presque les trois quarts des appels, la personne observée parlait à un ou plusieurs collègues, ce qui montre que la présence au bureau, fondée sur un modèle hybride, exige de communiquer à distance. Quand les personnes ont choisi de s'isoler dans une cabine ou un bureau fermé, c'est quand leurs appels étaient avec une personne de leur vie privée. Si les personnes ont choisi la plupart du temps de prendre un appel dans l'aire ouverte, c'est parce qu'elles évaluaient qu'il serait court, pas sensible ou confidentiel et qu'elles auraient peu à parler, mais aussi parce que l'aire ouverte était peu occupée, qu'elles avaient besoin de consulter plusieurs écrans et qu'elles ne voulaient pas occuper seules une salle.

Les personnes ont évalué plutôt positivement leur concentration avec un score moyen de 2,9 sur 4, sans différence majeure entre les types d'organisations. Trois facteurs ayant favorisé la concentration sont relatifs aux conditions de l'environnement et du travail à accomplir : les conditions et exigences des tâches, les bruits et les interactions sociales non choisies dans l'aire ouverte. Plusieurs stratégies d'occupation ont aussi favorisé la concentration. Quatre ont été déployées pendant la réalisation des tâches : couper les notifications de ses appareils, se mettre en mouvement, planifier les tâches les plus exigeantes à des périodes de la journée plus propices à la concentration et porter des écouteurs. En outre, deux stratégies ont été déployées en amont de la réalisation des tâches. La première est le fait d'avoir choisi le poste de travail selon sa localisation, ses options de confort et la proximité avec des personnes avec qui interagir. La deuxième stratégie est le fait de choisir ses journées de présence au bureau. Elle dépendait de la présence des collègues, des temporalités de la vie privée, de la modalité présentielle ou distancielle des réunions, de la nature des tâches à accomplir, de la volonté de travailler deux jours consécutifs en présentiel, des conditions du trajet et de la nécessité d'assurer une présence dans l'équipe. La majorité des personnes venaient au moins deux jours par semaine entre le mardi et le jeudi. La proportion de personnes venant plus de deux jours par semaine était plus élevée lorsque l'ancienneté était inférieure à un an, quand la présence au bureau était recommandée plutôt qu'imposée – c'est le cas dans les organisations en économie sociale – et que le temps de trajet était plus court.

## 6. DISCUSSION

### 6.1 Des interactions sociales courtes, favorisées par l'appartenance au même collectif et par l'affinité développée avec l'ancienneté

La première intention de ce travail de recherche était de relever les conditions et les caractéristiques des interactions sociales spontanées se produisant en espace de travail ouvert.

Dans les espaces de *coworking*, les interactions relevées ont concerné plus de la moitié de la population de l'étude, avec une moyenne de trois interactions par personne. Dans la majorité des cas, la personne observée était salariée et interagissait avec un collègue. Ce résultat peut s'expliquer par la population de l'étude, composée de deux tiers de salariés et d'un tiers de personnes autonomes. Il semble naturel que les salariés – unis par une culture, des règles et des projets communs – interagissent davantage que les autonomes, qui gèrent souvent seuls leur entreprise. Quoi qu'il en soit, la proportion importante de personnes salariées dans la population de cette première étude confirme que la popularité des espaces de *coworking* s'accroît auprès des entreprises (Howell, 2021; Orel et Alonso Almeida, 2019). Il s'agit de souligner que dans une partie des interactions (17 %) l'interlocuteur était un autre *coworker* ne travaillant pas dans la même structure que la personne observée. Et dans la majorité de ces interactions, plutôt informelles, les personnes observées étaient des personnes autonomes dont l'inscription dans l'espace de *coworking* datait d'au moins un an. Ces résultats montrent que l'espace de *coworking* offre la possibilité – notamment pour les personnes autonomes – d'interagir avec d'autres professionnels (Boucken *et al.*, 2021), à condition que la personne impliquée ait eu le temps de se familiariser avec l'environnement et de potentiellement créer des affinités réciproques. D'ailleurs, chez presque un quart des personnes présentes dans l'espace de *coworking* moins de quatre fois par semaine, la fréquentation était déterminée par la présence des collègues ou de personnes avec qui ils avaient des affinités. Parmi les interactions dont l'interlocuteur était un collègue, deux tiers portaient sur le contenu du travail et un tiers étaient des interactions informelles. Quant aux interactions dont l'interlocuteur était un autre *coworker*, la grande majorité était informelle. Ces résultats confirment que les interactions informelles occupent une place importante dans les espaces de *coworking* (Gerdenitsch *et al.*, 2016; Deskmag, 2017). Enfin, la moitié des interactions dont l'interlocuteur était un gestionnaire ont porté sur l'environnement de travail : par exemple le réglage de la température ambiante, le rétablissement de la connexion internet ou l'échange d'informations sur des événements organisés au sein de l'espace. Ce résultat confirme que les personnes assurant la gestion et l'animation des espaces de *coworking* sont des référentes, des ressources, voire des « facilitatrices » (Parrino, 2013), dont la présence est indispensable au fonctionnement et au confort du lieu.

Dans les organisations, des interactions ont été relevées chez 80 % de la population de l'étude, avec une moyenne de 4 interactions par personne observée. Ceci peut s'expliquer par la population de l'étude, intégralement composée de salariés ayant le

même employeur, et collaborant régulièrement sur des tâches et des missions communes. Dans cette seconde étude, les personnes ont la particularité d'appartenir – dans chaque organisation – à un collectif de travail unique. Celui-ci repose sur le rassemblement de plusieurs personnes, impliquées dans une œuvre commune, et respectant des règles de métier intériorisées (Caroly et Clot, 2004; Cru, 2016). Par ailleurs, nos résultats révèlent qu'il y a presque autant d'interactions portant sur le contenu du travail que d'interactions informelles. Ceci peut illustrer une certaine familiarité entre les personnes qui, habituées à travailler dans le même espace et le même collectif de travail, sont naturellement amenées à se saluer, plaisanter, converser sur leur vie personnelle et s'échanger des informations élémentaires. Cette familiarité a pu se développer avec l'ancienneté, dont la durée est d'au moins un an chez 65 % des personnes, et de 8 ans en moyenne lorsqu'elle dépasse cette durée. L'ancienneté a peut-être un impact sur la quantité, la durée et le contenu des interactions sociales spontanées qui se produisent dans l'espace ouvert. Mais seule une étude qui comparerait un groupe de personnes travaillant dans un espace ouvert depuis moins d'un an avec un groupe composé du même nombre de personnes y travaillant depuis plus d'un an pourrait éventuellement vérifier cette hypothèse. Par ailleurs, les attributs interprétatifs choisis pour coder les thématiques des interactions auraient mérité d'être approfondis. En effet, ils se sont limités à trois possibilités : les interactions informelles, les interactions portant sur le contenu du travail et les interactions portant sur l'environnement de travail. Nous avons fait le choix de ne pas baser l'analyse des thématiques des interactions relevées sur les types d'interactions identifiés par Gerdenitsch *et al.* (2016) : les informelles (courtes conversations sur des sujets personnels) ; les échanges d'information (conversations plus formelles liées au travail des uns et des autres) ; les supports instrumentaux (demande ou proposition d'aide par rapport à une difficulté rencontrée sur une tâche professionnelle) ; les collaborations (travail véritablement collectif sur un projet commun). Au moment d'analyser les entretiens, c'est la difficulté à insérer les interactions dans ces catégories, notamment lorsqu'elles étaient peu détaillées ou qu'elles semblaient correspondre à plusieurs catégories en simultané, qui nous a fait renoncer à cette typologie. Plutôt que de passer par l'encodage interprétatif des témoignages recueillis dans les entretiens, c'est-à-dire après les avoir menés, nous aurions pu demander directement aux personnes, pendant l'entretien, de choisir elles-mêmes la thématique ou le type de chaque interaction.

Dans les espaces de *coworking*, deux tiers des interactions ont concerné des personnes installées à la même table, et un tiers ont nécessité un déplacement d'une table à l'autre. Ce résultat rejoint l'étude de Zamani et Gum (2019) montrant que les interactions en face à face se produisent principalement aux postes de travail. Il confirme aussi que dans le cas du *coworking*, les interactions sociales sont favorisées par la proximité physique (Bouncken et Aslam, 2019). Toutefois, il faut préciser que la majorité de ces interactions relevées à la même table ou nécessitant un déplacement d'une table à l'autre concernaient des collègues de travail. Ceci peut sous-entendre que les personnes salariées choisissaient des postes de travail situés à proximité des collègues avec qui elles avaient besoin de collaborer.

Dans les organisations, les résultats sont différents. D'abord, ils ne concernent que des collègues travaillant pour le même employeur, ce qui implique sans doute un besoin accru de communiquer. Ensuite, les interactions les plus nombreuses sont celles qui impliquent un déplacement d'une table à une autre, ou d'une zone à une autre. Elles sont suivies des interactions entre des personnes installées à la même table ou dans la même zone sans cloisons pour les séparer. Une part faible, mais non négligeable d'interactions a également été relevée entre des personnes dont l'une d'elles marchait dans le champ de vision de l'autre. Ainsi, les interactions relevées dans les organisations ont impliqué davantage de mobilité. Ceci peut s'expliquer par le profil des personnes. Pour une personne autonome, le travail est plutôt individuel et n'implique pas nécessairement d'interagir avec les autres personnes présentes dans l'espace ouvert. Les personnes salariées font partie du même collectif et ont besoin de communiquer pour atteindre leurs objectifs communs. L'interdépendance du travail des uns, des unes et des autres implique alors un champ d'interactions plus large, qui dépasse le périmètre du poste de travail et nécessite une plus grande mobilité dans l'espace. Cette mobilité pourrait exprimer une volonté de réduire le niveau de bruit de parole en s'approchant au plus près de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice pour réduire son niveau de voix. Elle pourrait aussi montrer un engagement à interagir. D'ailleurs, les résultats sur la localisation des interactions relevées dans les organisations viennent s'entrecroiser aux résultats sur le choix des journées de présence. Quasiment le quart de la population de l'étude ne vient que deux jours par semaine au bureau, et les journées de travail présentiel sont d'abord choisies en fonction de la présence des collègues. Ce sont les journées qui réunissent le plus de personnes présentes – notamment celles avec qui l'on collabore le plus sur des projets communs – et qui présentent le plus d'opportunités d'échanger de vive voix. En outre, un quart des témoignages indiquent que le choix des journées de travail présentiel est déterminé par la nature des tâches à accomplir : les tâches les plus exigeantes en concentration sont idéalement réservées au travail distanciel, les personnes s'attendant à être davantage impliquées dans des interactions pendant le travail présentiel au bureau. Ainsi, dans le cas des organisations, le travail présentiel serait investi comme une opportunité : celle de privilégier la communication orale et spontanée, plutôt que la communication écrite ou préparée via les courriels ou la plate-forme Teams®.

Que ce soit dans les espaces de *coworking* ou les organisations, les interactions relevées ont duré 3 minutes en moyenne. Plusieurs éléments peuvent expliquer que les interactions soient courtes. Rappelons d'abord que le relevé des interactions s'est limité aux aires ouvertes, dans lesquelles les contraintes de bruit sont documentées dans la littérature scientifique (Bouncken *et al.*, 2018; Do et Schneider, 2023; Göçer *et al.*, 2019; Goethals et Demarey, 2014; Kim et de Dear, 2013; Pierrette *et al.*, 2014; Servaty *et al.*, 2018). Il est possible que les personnes, conscientes de ces contraintes, aient volontairement limité la durée de leurs interactions pour éviter de déranger les autres. Les interactions plus longues, axées sur des collaborations professionnelles ou sur des conversations personnelles, ont pu se déployer dans des salles de réunion ou d'autres espaces plus intimes ou plus adaptés aux longues conversations. Précisons que la parole n'était pas tolérée dans l'aire ouverte de l'un

des deux espaces de *coworking* privés, ce qui a pu réduire les chances d'y relever des interactions. Dans l'étude menée dans les organisations, c'est dans la compagnie d'assurance (organisation privée) que le plus faible nombre d'interactions a été relevé. Évidemment, cela s'explique par le faible nombre de personnes interrogées dans cette structure (7 personnes sur 69 au total). Cependant, cela peut également s'expliquer par le fait que les conseillers financiers avec qui elles travaillaient en binôme ne se trouvaient pas dans l'aire ouverte. Néanmoins, l'aire ouverte reste une zone de rencontre, de passage et de prise de conscience mutuelle de la présence de l'autre, comme l'indiquent divers auteurs (Bouncken *et al.*, 2021; Orel et Alonso Almeida, 2019; Zamani et Gum, 2019). Si elle n'est pas le lieu privilégié pour les interactions longues, elle permet au moins d'en introduire les conditions.

## **6.2 Choisir où réaliser ses appels téléphoniques selon leur prévisibilité, leur durée et leur confidentialité**

La deuxième intention de recherche était de comprendre comment les personnes qui travaillent en espaces ouverts géraient leurs appels et leurs rencontres en visioconférence.

Dans les espaces de *coworking*, les deux tiers des appels étaient prévus par les personnes observées, qui se sont plutôt isolées dans une cabine téléphonique. Près des trois quarts des appels relevés dans les cabines ont concerné des personnes salariées et ont été relevés dans les deux espaces de *coworking* privés, ce qui représente la population de l'étude composée à 70 % de salariés. Les cabines téléphoniques ont été plus investies dans les espaces de *coworking* privés que dans les espaces de *coworking* en économie sociale. À l'inverse, l'aire ouverte et les salles de réunion ont été plus investies dans les espaces de *coworking* en économie sociale que dans les espaces de *coworking* privés. Sachant que ces derniers avaient davantage de cabines, il est possible que l'aire ouverte et la salle de réunion soient des alternatives au faible nombre de cabines dans les espaces en économie sociale. Ajoutons que les personnes autonomes avaient plus tendance à téléphoner dans l'aire ouverte ou dans d'autres zones alternatives comme la cuisine ou une salle de réunion. Il serait difficile d'expliquer ce résultat, mais nous pourrions faire l'hypothèse que les appels des personnes autonomes ont plus de chances d'être courts et spontanés que dans le cas des salariés. Par ailleurs, la grande majorité des appels relevés dans l'aire ouverte étaient dans les trois espaces de *coworking* en économie sociale. Précisons à nouveau que la parole n'était pas tolérée dans l'aire ouverte de l'un des deux espaces de *coworking* privés, ce qui a pu réduire les chances d'y relever des appels. Dans le cas où les personnes observées sont restées dans l'aire ouverte, trois quarts de leurs appels étaient imprévus. Elles sont généralement restées dans l'aire ouverte parce qu'elles prévoyaient que l'appel soit de courte durée et que le contenu ne soit pas sensible ou confidentiel. Ces résultats sur les appels et les visioconférences s'entrecroisent avec les résultats sur la fréquentation de l'espace de *coworking* : une partie des personnes venant moins de quatre jours par semaine ont indiqué privilégier les appels et visioconférences au domicile, pour s'assurer d'être dans un espace privé,

correctement insonorisé, suffisamment spacieux pour disposer des documents autour de l'ordinateur et avec la possibilité de connecter un deuxième écran.

Dans les organisations, la moitié des appels ont été relevés dans les deux organisations ministérielles. Mais celles-ci rassemblent la moitié des personnes ayant participé à l'étude. Cela peut expliquer une telle représentation dominante. Rappelons ensuite que dans chacune de ces organisations ministérielles cohabitent et collaborent six directions différentes, ce qui implique sûrement de plus grands besoins de communication entre elles. Les interlocuteurs étaient des collègues dans la majorité des cas, des clients, des partenaires ou des personnes de la vie privée dans les cas restants. Sur l'ensemble des appels relevés, deux tiers étaient prévus et un tiers étaient imprévus par les personnes observées. Pour la grande majorité des appels, les personnes observées ont choisi de rester à leur poste de travail dans l'aire ouverte. Pour justifier ce choix, elles ont cité en premier la courte durée de l'appel. En effet, la moitié des appels relevés dans l'aire ouverte étaient plutôt de courte durée, et ne dépassaient pas 9 minutes. Les personnes ont cité une deuxième raison : la non-confidentialité de l'appel. D'ailleurs, c'est uniquement lorsque l'interlocuteur était une personne de la vie privée qu'il y avait davantage d'appels réalisés dans une cabine ou un bureau fermé. Enfin, les personnes ont cité une troisième raison : elles s'attendaient à peu parler pendant l'appel. Ces résultats montrent que téléphoner dans l'aire ouverte est une pratique qui semble « collectivement admise » pour les « mises au point » rapides et ciblées. Elle semble admise dans les deux organisations ministérielles et dans l'organisation privée, où tous les postes de travail sont équipés d'au moins un écran. Il est possible que les personnes privilégient de conserver plusieurs écrans en restant à leur poste de travail dans l'aire ouverte, plutôt que de se déplacer avec l'ordinateur portable. Quant aux appels plus longs, plus confidentiels et plus participatifs, il est possible qu'ils aient été réalisés non pas dans une cabine ou un bureau fermé, mais au domicile pendant des journées de télétravail. Ces résultats sur les appels et les visioconférences s'entrecroisent avec ceux relatifs au choix des journées de présence. Pour plus d'un quart des personnes, il est déterminé par la modalité présentielle ou distancielle des réunions. Plusieurs témoignages confirment que les journées au bureau s'accordent avec les réunions présentielles tandis que les journées au domicile s'accordent avec les réunions distancielles. Dans le premier cas, l'avantage est de garantir la spontanéité et l'efficacité des échanges directs et oraux. Dans le second cas, l'avantage est d'éviter du temps de déplacement et du transport de matériel dans une salle fermée d'une part, et d'éviter de déranger les collègues dans l'aire ouverte d'autre part. Enfin, soulignons que les personnes observées parlaient à des collègues dans presque trois quarts des appels, ce qui montre que l'alternance du travail au bureau et du travail à distance – qui concerne les six organisations étudiées – implique une part importante de communications à distance avec les collègues. À notre connaissance, aucune étude conduite en espace ouvert n'avait encore traité la question des appels téléphoniques et de leur gestion. Ces résultats sont inédits, par les informations précises qu'ils apportent sur les caractéristiques (interlocuteurs, prévisibilité, etc.) et la régulation de ces appels par les personnes en fonction de leur durée, leur confidentialité et leur degré de participation.

### 6.3 Une concentration perçue positivement grâce à des facteurs de la situation de travail et le déploiement de stratégies d'occupation

La troisième intention de recherche était de relever le niveau de concentration perçu par des personnes travaillant en espaces ouverts et de repérer les facteurs susceptibles d'influencer ce niveau de concentration.

La quatrième intention de recherche était de relever les « stratégies d'occupation » déployées par les personnes pour maintenir leur concentration, et de vérifier que des stratégies d'occupation pouvaient se situer dans le choix du poste de travail, le choix des journées de présence et le port d'un casque ou d'écouteurs.

Dans les deux études, les personnes ont évalué positivement leur concentration. L'analyse des entretiens a permis d'identifier plusieurs facteurs susceptibles d'influencer la perception de cette concentration.

Un premier facteur cité dans les deux études renvoie aux tâches, et plus précisément à leurs conditions et exigences. Dans les espaces de *coworking*, ce facteur est cité par presque un tiers des personnes (29 %), qui expliquent que les tâches étaient pressantes, nombreuses, clairement définies et/ou appréciées. Dans les organisations, ce facteur a également été cité par plus d'un tiers des personnes (36 %), expliquant elles aussi que les tâches étaient pressantes, nombreuses, clairement définies et/ou appréciées, mais aussi qu'elles impliquaient d'interagir, qu'elles exigeaient peu ou beaucoup de concentration, et qu'elles ont été ininterrompues pendant leur réalisation. Du point de vue de l'ergonomie, ceci confirme que les conditions externes du travail à accomplir, faisant référence à ses exigences, ses objectifs et ses conditions de réalisation, déterminent en partie l'activité, ainsi que ses effets sur l'état de la personne (sa concentration) et de son travail (l'atteinte de ses objectifs) (Leplat, 2000).

Un deuxième facteur cité dans les deux études renvoie aux bruits ou aux distractions sonores induites par la présence des autres personnes dans l'aire ouverte. Dans les espaces de *coworking*, ce facteur est cité par un quart des personnes. Plus précisément, la concentration a pu être impactée par le fait que l'aire ouverte était peu occupée, calme, voire silencieuse, ou que la personne observée ait peu ou pas interagi. Dans les organisations, le facteur des bruits de l'aire ouverte est cité par quasiment la moitié des personnes. Plus précisément, la concentration a pu être impactée par le niveau de bruit dans l'aire ouverte, le niveau de voix des personnes qui parlent dans l'aire ouverte, la tendance à écouter les conversations et la densité d'occupation de l'aire ouverte, qui détermine elle aussi le niveau de bruit potentiel. Si les interactions sociales non choisies ont été intégrées dans le facteur des distractions sonores pour l'étude menée dans les espaces de *coworking*, elles ont incarné un facteur à part entière dans l'étude menée dans les organisations, car davantage de personnes l'ont cité. L'ensemble de ces résultats confirment que le bruit est une contrainte inhérente au travail en aire ouverte (Bouncken *et al.*, 2018; Chatillon, 2020; Do et Schneider, 2023; Kim et de Dear, 2013; Pierrette *et al.*, 2014) et qu'elle a des effets sur la concentration des personnes concernées (Do et Schneider, 2023;

Goethals et Demarey, 2014). Ils confirment aussi que c'est surtout le bruit associé à la parole compréhensible, présente ou téléphonique, et que les personnes ont tendance à « traiter », qui compromet potentiellement la concentration (Appel-Meulenbroek *et al.*, 2011; Haka *et al.*, 2009; Haute École de Lucerne, 2010; Kostallari, 2019; Roelofsen, 2008; Smith-Jackson et Klein, 2009; Virjonen *et al.*, 2007).

Dans les espaces de *coworking*, un dernier facteur a impacté la concentration perçue, et a été cité par un quart des personnes : c'est le fait que l'espace de *coworking* soit le lieu de travail. D'abord, c'est le fait de travailler dans un lieu séparé du domicile et de ses distractions, ce qui va dans le sens de plusieurs travaux indiquant que l'espace de *coworking* est un moyen de séparer la vie professionnelle et la vie privée (Blagoev *et al.*, 2019; Devif *et al.*, 2022; Reille-Baudrin, 2017; Servaty *et al.*, 2018). Toutefois, il est intéressant de noter que c'est aussi le fait de travailler dans un lieu séparé de l'entreprise et des distractions liées à la présence des collègues. Dans ce cas de figure, l'espace de *coworking* présente le paradoxe d'être un lieu dédié à la vie professionnelle et qui maintient pourtant une distance géographique avec l'entreprise. Dans la situation particulière du travail en aire ouverte, le manque d'intimité sonore et/ou visuelle peut être plus difficilement vécu en présence des collègues de travail, notamment s'il induit le sentiment d'être constamment « surveillé » ou « dérangé ». Même s'il implique de travailler dans une aire ouverte, l'espace de *coworking* garantit une certaine intimité, voire un anonymat : il préserve les personnes des regards de leurs pairs et des injonctions de leur hiérarchie, et réduit ainsi les risques d'être distrait ou distraite à plusieurs reprises et/ou sur de longues périodes de temps. Pour ceux qui ne sauraient renoncer à cette prise de distance géographique avec l'entreprise, l'espace de *coworking* peut être envisagé comme un lieu neutre et alternatif, dans lequel l'isolement est « choisi » (Boboc *et al.*, 2014; Grosjean *et al.*, 2017). Ensuite, l'espace de *coworking* est un lieu qui établit une certaine ambiance de travail, alimentée par la présence des autres *coworker*. Cette coprésence implique le suivi de règles (relatives à l'espace) et de routines communes (développées dans l'usage de l'espace), un contrôle social réciproque, qui favorise l'émergence d'une codiscipline favorable à la concentration (Blagoev *et al.*, 2019). Enfin, l'espace de *coworking* présente l'avantage de proposer une variabilité de zones en fonction de la variabilité des tâches : par exemple une zone silencieuse pour réaliser des tâches nécessitant de la concentration, une zone fermée pour téléphoner, une zone collective pour travailler à plusieurs, etc. Pourtant, Silvan et Leïchlé (2021) ont pointé que l'architecture des nouveaux espaces de travail – tels que les espaces de *coworking* – pouvait se baser sur une vision trop séquencée du travail. Si la variabilité des zones de travail est ici présentée comme un facilitateur de concentration, c'est peut-être parce que le choix ou la volonté de travailler dans l'espace de *coworking* est une condition qui peut nuancer le vécu de chacun. Pour le dire autrement, une personne prenant l'initiative de travailler dans un espace de *coworking* s'attend à ce que d'autres personnes occupent l'espace : une présence qu'elle peut justement rechercher pour sortir de son isolement et retrouver un lieu dédié à son travail et séparé de son domicile. En sachant que le travail peut aussi bien nécessiter de travailler seul sur un ordinateur ou de communiquer en présence ou à distance, la personne qui choisit consciemment d'investir cet environnement de travail apprécie d'autant plus que

plusieurs zones soient prévues pour satisfaire la variabilité de ses besoins. Il en est peut-être autrement chez une personne à qui l'employeur impose de travailler dans ce type d'environnement, et cela se confirme avec les résultats de la seconde étude dans les organisations, qui montrent par exemple que les personnes utilisent très peu les cabines ou les bureaux fermés pour réaliser des appels.

Dans les deux études, l'analyse des entretiens a permis d'identifier plusieurs stratégies d'occupation déployées par les personnes pour pallier l'impact du travail en aire ouverte sur le niveau de concentration. Nous souhaitons vérifier l'existence de ces stratégies dans le choix du poste de travail, le choix des journées de présence et le port d'écouteurs.

Une première stratégie citée dans les deux études renvoie au port d'écouteurs. Parmi la totalité des personnes interrogées sur cette stratégie dans les espaces de *coworking*, un tiers ont indiqué qu'elle servait à s'isoler des bruits environnants, et une personne sur six qu'elle permettait de se créer « une bulle ». Par ailleurs, une personne sur six a précisé qu'écouter de la musique favorisait la concentration. Dans les organisations, presque la moitié des personnes interrogées sur cette stratégie ont déclaré ne jamais (ou rarement) porter des écouteurs en dehors des communications à distance. Pour celles qui en portent, plusieurs situations sont possibles. D'abord, presque un quart des personnes interrogées sur cette stratégie ont indiqué porter des écouteurs de façon permanente, dès l'installation au poste de travail. Lorsque le port d'écouteurs était plus ponctuel, trois cas de figure étaient cités : le besoin plus accru de concentration pour une tâche précise, l'augmentation des bruits de conversation qui devenaient difficiles à ignorer et le signalement volontaire d'une indisponibilité pour interagir. Ainsi, la stratégie de porter des écouteurs est étroitement liée aux distractions sonores qui impactent la concentration, notamment le bruit associé à la parole des autres personnes présentes dans l'aire ouverte. Les deux études confirment que l'impact de ce bruit peut être modéré par la stratégie de porter des écouteurs. En isolant les personnes des bruits de l'aire ouverte – avec ou sans l'écoute de musique – les écouteurs préservent des informations non pertinentes pour leur tâche en cours et qui émanent de l'environnement.

Une deuxième stratégie citée dans les deux études renvoie au choix du poste de travail dans l'aire ouverte. Ce choix est déterminé par plusieurs éléments, identifiés dans les espaces de *coworking* et dans les organisations. Il y a la proximité de la fenêtre, qui permet de bénéficier de la lumière naturelle : une « logique d'appropriation spatiale » mise en évidence dans l'étude de Coulbaut-Lazzarini et Bailly (2017). Dans les espaces de *coworking*, il y a également la proximité du mur, pour visualiser les personnes circulant devant soi, et éviter les personnes circulant derrière soi. Dans les organisations, les personnes prennent plutôt compte de la zone de passage : certaines s'en éloignent pour réduire les potentielles distractions qui seraient liées aux circulations et aux interpellations des autres personnes ; d'autres la placent dans leur champ de vision pour garantir l'intimité de leur travail et la visibilité sur les circulations. Ces résultats confirment que les différents types de postes de travail permettent de réguler la quantité d'interactions sociales avec les autres (Appel-Meulenbroek *et al.*, 2011). Ils rappellent aussi que l'absence de cloisons qui caractérise l'aire ouverte

expose en permanence les personnes aux regards de l'autre, ce qui peut être vécu comme une perte d'intimité préjudiciable à la concentration (Parres *et al.*, 2022; Trisse et Lagabriele, 2021). Pour contourner cette contrainte, reprendre le même poste de travail pour « voir sans être vu » est une stratégie d'occupation qui a déjà été identifiée dans le cas d'espaces de travail ouverts aménagés en bureaux flexibles (Heddad, 2021), qui est potentiellement routinière (Fouquet, 2020) et qui permet de rétablir une certaine maîtrise de son environnement. Un autre l'autre élément qui détermine le choix du poste de travail dans les deux études englobe certaines options de confort.

Dans les espaces de *coworking*, il s'agit notamment de l'accès à une prise électrique, des caractéristiques de la chaise, de la possibilité de travailler debout et/ou la présence d'un deuxième écran. Dans les organisations, c'est surtout la présence et les paramètres (taille, hauteur, qualité de l'image, emplacement, configuration avec le matériel) du deuxième écran qui détermine le choix du poste. Ces résultats ne font qu'appuyer l'idée déjà bien établie que l'ergonomie des postes est un élément à ne pas écarter des réflexions sur la santé au travail. Enfin, le dernier élément qui détermine le choix du poste de travail dans les deux études est la proximité des personnes avec qui il y a une affinité et/ou avec qui il y a un besoin de collaborer. Dans les espaces de *coworking*, plusieurs personnes expliquent choisir un poste de travail qui soit proche de personnes qu'elles apprécient et/ou avec qui elles ont besoin de collaborer. Ce critère est encore plus cité dans les organisations, notamment dans les organisations ministérielles où les personnes s'installent naturellement auprès des membres de leur équipe. Ces résultats viennent compléter de précédentes études (Lai, C. *et al.*, 2021; Zamani et Gum, 2019), ayant déjà repéré la tendance à s'installer à proximité des membres de l'équipe dans les espaces de travail ouverts aménagés en bureaux flexibles. Pour Zamani et Gum (2019), cette tendance à s'installer en « quartiers » répond à un besoin de « territorialité ». Elle facilite la communication et la collaboration intraéquipes, ainsi que la localisation des membres de l'équipe. De ce fait, elle devrait être reconnue plutôt qu'ignorée ou découragée.

Pour finir, une troisième stratégie citée dans les deux études renvoie au choix des journées de présence dans l'aire ouverte. Dans les espaces de *coworking*, il y a à peu près autant de personnes venant une fois par semaine que de personnes venant deux, trois ou quatre jours par semaine. La fréquentation est différente dans les organisations, où presque les trois quarts des personnes ne viennent que deux jours par semaine, ce qui ne va pas dans le sens de l'enquête européenne de la Fondation Jean Jaurès et du cabinet de conseil Selkis, montrant que la majorité des salariés souhaitent travailler au bureau au moins trois jours par semaine (Proust, 2023). Ces résultats peuvent s'expliquer par le travail présentiel imposé, qui concerne la moitié des organisations de la seconde étude et aussi par le fait que le télétravail était déjà plus présent au Québec. La pandémie a en quelque sorte permis de diffuser ce mode de travail. Aujourd'hui, les aspirations au télétravail demeurent plus fortes au Québec qu'en France ou en Europe (Gillet et Tremblay, 2023).

Dans les espaces de *coworking*, cette contrainte est presque inexistante, bien que des membres d'une même entreprise aient – dans certains cas – choisi de venir à une ou plusieurs journées communément choisies. Dans les organisations, la proportion de

personnes venant plus de deux jours par semaine au bureau est plus élevée lorsque la présence au bureau est recommandée plutôt qu'imposée. La notion de choix semble donc importante. Or, c'est dans les organisations en économie sociale que la présence au bureau est recommandée plutôt qu'imposée. Ce résultat va dans le sens des travaux ayant identifié que ces structures présentaient un mode de gestion plus horizontal et participatif, ainsi qu'une préoccupation importante pour la conciliation travail-famille (Sauvage *et al.*, 2021; Tremblay, 2012, 2017a). En outre, la proportion de personnes venant plus de deux jours par semaine au bureau est plus élevée lorsque l'ancienneté est inférieure à un an. Nous pouvons supposer qu'une personne récemment recrutée prend davantage l'initiative de venir au bureau pour avoir l'occasion d'interagir avec ses collègues et de se former sur le terrain. Dans sa thèse en ergonomie, Thébault (2013, p. 115) a développé le concept des « interactions formatives » qui, parmi l'ensemble des interactions professionnelles, sont celles qui « *cherchent à agir sur autrui, qui ont pour objectif de le former, de participer à son développement* ». Encore faut-il que les personnes expérimentées viennent également au bureau de façon régulière, alors que l'étude montre que les personnes plus anciennes ont tendance à ne pas dépasser les deux jours de présence au bureau. La durée du temps de trajet est un autre élément qui peut expliquer les résultats sur le choix des journées de présence dans les organisations, car les personnes venant travailler en présentiel plus de deux jours par semaine ont un temps de trajet moins long que les personnes qui ne dépassent pas les deux jours de présence. Dans les espaces de *coworking*, les personnes n'ont malheureusement pas été interrogées sur la durée de leur trajet. Toutefois, l'analyse des entretiens révèle que 14 personnes (sur 87) indiquent avoir choisi leur espace de *coworking* pour sa proximité avec le domicile. Enfin, le genre peut être un autre élément d'explication. Sachant que la population de l'étude menée dans les organisations est composée à 78 % de femmes, que la majorité des familles monoparentales sont sous la responsabilité des mères<sup>30</sup> et que les femmes consacrent plus de temps que les hommes aux tâches du quotidien<sup>31</sup>, le choix de venir au bureau seulement deux jours par semaine peut être envisagé comme une stratégie de conciliation des temporalités professionnelles et familiales. Rappelons d'ailleurs que la pratique du télétravail à domicile a plusieurs avantages, tels que la souplesse des horaires, la réduction des déplacements et le gain de temps pour la gestion de la vie familiale (Dumas et Ruiller, 2014; Lederlin, 2020; Tremblay, 2002 ; Tremblay et Le Bot, 2001).

Quoi qu'il en soit, les deux études montrent que le choix des journées de présence est déterminé par plusieurs éléments. Il y a les temporalités de la vie privée, comme les horaires de travail du conjoint, les horaires de garde des enfants, les horaires des

---

<sup>30</sup> En 2016 au Québec, selon les statistiques du ministère de la Santé et des Services sociaux, les mères représentent 75,1 % des parents responsables de familles monoparentales tandis que la proportion de pères monoparentaux est de 24,9 %.

<sup>31</sup> En 2015, selon l'Institut de la statistique du Québec, les femmes consacrent en moyenne plus de temps que les hommes aux tâches domestiques, aux soins apportés aux enfants et à l'achat de biens et services.

activités sportives et de loisirs, les horaires de consultations médicales, etc. Ceci rappelle que les temporalités du travail, quelles qu'elles soient, sont toujours définies en articulation avec les temporalités du hors travail (Barthe *et al.*, 2004 ; Prunier-Poulmaire et Vayre, 2023; Tremblay, 2013, 2017b, 2018, 2019). Le choix des journées de présence dans l'espace de *coworking* est également déterminé par la présence des collègues ou des personnes avec qui il y a une affinité. Ce résultat appuie l'idée que travailler en espace de *coworking* est un moyen de rompre l'isolement découlant potentiellement du télétravail à domicile (Golden *et al.*, 2008; Registre *et al.*, 2022; Ruiller *et al.*, 2017; Schütz et Noûs, 2021) et/ou du statut de travailleur autonome (Capdevila, 2014 ; Gerdenitsch *et al.*, 2016; Moriset, 2017). Dans le cas des organisations, ce résultat traduit une volonté d'interagir et d'obtenir le contact social que le travail à distance limite. Rappelons en effet qu'il sépare la personne de son entourage professionnel, ce qui peut diminuer son sentiment d'appartenance au collectif et l'exposer à un sentiment d'isolement (Golden *et al.*, 2008; Registre *et al.* 2022 ; Ruiller *et al.*, 2017).

Enfin, le choix des journées de présence est déterminé par les tâches à accomplir, autrement dit par leur « compatibilité » avec les conditions changeantes de l'environnement de travail : par exemple la densité d'occupation de l'aire ouverte, le niveau de bruit, la fréquence des interactions ou la possibilité de s'isoler. Dans les espaces de *coworking* comme dans les organisations, plusieurs personnes indiquent planifier leurs appels et leurs visioconférences sur des journées travaillées au domicile. Dans les organisations, presque un quart des personnes indiquent planifier les tâches de lecture et de rédaction – évaluées comme plus exigeantes en concentration – sur les journées travaillées au domicile. Ce résultat vient compléter l'étude de Goethals et Demarey (2014), dont les résultats montrent que les tâches de calcul, de réflexion ou de synthèse – exigeant une concentration supplémentaire – sont compliquées à effectuer dans l'espace ouvert à cause du bruit lié au matériel et aux collègues. Ainsi, cette répartition calculée des tâches en fonction de leur nature et de leurs exigences, identifiée dans les deux études, assure un environnement de travail plus aisé à maîtriser, notamment les bruits et les interactions liés à la présence des autres. Il s'agit bien d'une stratégie d'occupation, permettant partiellement de contrôler les conditions environnementales – et notamment sonores – du travail. Ceci confirme que si les personnes sont nécessairement influencées ou distraites par leur environnement, cet effet peut être réduit lorsqu'elles décident de contrôler les conditions de leurs interactions et les bruits environnants (Bernstein et Waber, 2019; Lee et Brand, 2005). Nous proposons maintenant des pistes de réflexion, d'abord pour les espaces de *coworking* (section 6.4), puis pour les organisations (section 6.5).

## 6.4 Pistes de réflexion pour les espaces de *coworking*

Les résultats de l'étude menée dans les espaces de *coworking* laissent supposer que la dynamique des interactions sociales dépend du profil des personnes occupant l'espace ouvert. On peut s'attendre à ce que plus les personnes travaillant pour la même structure sont nombreuses, plus le volume total de leurs interactions soit important. Aussi, les personnes assurant la gestion et l'animation des espaces de *coworking* pourraient s'interroger sur la dynamique souhaitée. Cela suppose de s'intéresser au profil des membres occupant l'espace de *coworking* en question, et de repérer ceux ayant l'intention de s'installer en groupe – c'est-à-dire à plusieurs collègues – de façon à anticiper leur besoin accru d'interagir, comparativement aux travailleurs autonomes.

Une première solution serait d'adapter le recrutement des membres en fonction des capacités de l'espace. Par exemple, les gestionnaires pourraient sélectionner uniquement des personnes autonomes ou de très petites entreprises. Dans certains cas, par exemple si l'on privilégie un secteur d'activité particulier, comme les TI ou les communications, cela reviendrait à passer d'un espace de *coworking* « généraliste » à un espace de *coworking* « spécialisé » (Fabbri, 2016).

Une autre solution serait d'aménager l'espace ouvert en fonction du nombre de salariés et de leurs interactions. De façon plus large, tout réaménagement de l'espace pourrait se négocier collectivement et progressivement, avec des travailleurs volontaires et aux profils variés. Cette démarche de conception participative reposerait sur un état des lieux de la situation existante, puis sur des propositions d'aménagement qui seraient discutées, négociées et expérimentées. Il s'agirait par exemple de réserver des tables pour une même entreprise ou un même organisme, et de réserver d'autres tables pour les travailleurs autonomes. D'une part, cette solution d'aménagement offrirait un cadre plus favorable aux interactions spécifiquement recherchées selon le profil des personnes : les salariés, qui ont besoin de collaborer régulièrement sur des tâches communes, et les autonomes, qui ont besoin de créer et d'accroître un réseau professionnel et d'entraide (Fabbri, 2016; Mokaddem et Mhiri, 2017; Scaillerez et Tremblay, 2016b; Vidaillet et Bousalham, 2018). D'autre part, cette solution d'aménagement permettrait potentiellement d'améliorer la concentration. En effet, la garantie d'installer à la même table des personnes amenées à travailler ensemble pourrait diminuer leurs déplacements d'une table à une autre, eux-mêmes susceptibles de distraire et de déconcentrer les autres occupants de l'espace. Comme l'ont montré les résultats de l'étude – et qui seront réabordés plus loin – la concentration des personnes est favorisée par l'ambiance calme, voire silencieuse, de l'aire ouverte. L'aménagement adapté aux profils des occupants en serait l'une des garanties.

Ensuite, les résultats ont montré que lorsque les interactions impliquaient des personnes ne travaillant pas pour la même structure, la personne observée était inscrite dans l'espace de *coworking* depuis plus d'un an. Cela suppose que les interactions sociales spontanées – que la coprésence physique ne suffit pas à stimuler (Parrino, 2013) – exigent du temps : le temps de se rencontrer et de se connaître. Ce

temps est investi en grande partie par les gestionnaires des espaces de *coworking*, qui sont les seuls à disposer d'une « vue d'ensemble » du profil et des intérêts des membres. Comme l'a déjà montré la littérature, installer une variabilité de travailleurs dans un espace ouvert ne suffit pas à créer des occasions d'interactions. Et comme cela a été constaté dans cette étude, les gestionnaires des espaces de *coworking* sont de véritables facilitateurs de ces interactions, à condition d'investir du temps pour présenter les membres et créer des « connexions », soit de manière spontanée – par exemple pendant la pause repas – soit de manière plus organisée dans des événements conviviaux.

Les résultats de l'étude menée dans les espaces de *coworking* montrent que leur « appropriation » par les personnes dépend de la variabilité du travail à accomplir. Certaines tâches, notamment celles qui nécessitent de communiquer à distance, semblent moins compatibles avec les conditions du travail en espace ouvert. Comme l'ont déjà souligné Silvan et Leïchlé (2021), la conception des espaces de *coworking* – basées sur une vision séquencée du travail – ne laisse pas toujours suffisamment de marges de manœuvre pour gérer les tâches imprévues (par exemple les appels) et les aléas de la situation de travail (par exemple l'indisponibilité des cabines téléphoniques). En choisissant de regrouper temporellement leurs appels et leurs visioconférences sur des périodes travaillées au domicile, les personnes ont la pleine « maîtrise » de leur environnement, et réduisent tout risque de renoncer aux conditions qu'elles jugent optimales.

Dans les espaces de *coworking* existants et dont les zones dédiées aux appels téléphoniques sont non modifiables, les personnes responsables de la gestion et de l'animation pourraient « enquêter » – seules ou accompagnées d'intervenants en santé et sécurité du travail – sur le contenu du travail des personnes fréquentant l'espace. Cette enquête pourrait porter notamment sur la planification et la régularité des appels et des visioconférences, sur leur durée, et sur le débit de parole des personnes selon le rôle qu'elles jouent. Par exemple : sont-elles animatrices de ces échanges à distance, ou simples participantes parlant occasionnellement ? L'enquête porterait également sur les stratégies de gestion des appels existantes, autrement dit sur les critères qui déterminent leur lieu (domicile ou espace ? Aire ouverte ou cabine ?), leur moment (lundi ou jeudi ?) ou leur équipement (un ou deux écrans ? téléphone ou plate-forme Teams® ou autre ?). À partir des informations récoltées, les personnes responsables de l'espace de *coworking* pourraient coconstruire, avec des travailleurs volontaires et aux profils variés, de nouvelles règles collectives sur la gestion des appels téléphoniques. La visée de cette démarche de conception participative serait de projeter et d'expérimenter progressivement de nouvelles règles collectives. Par exemple : sur les différentes plages horaires où les zones « fermées » sont réservables ; sur les caractéristiques des appels tolérés dans l'aire ouverte. Le caractère progressif et participatif de la démarche pourrait favoriser l'appropriation des solutions retenues par les personnes fréquentant l'espace de *coworking*.

Dans les espaces de *coworking* à créer ou en devenir, l'aménagement des cabines téléphoniques pourrait être guidé par certains critères, notamment : une insonorisation maximale, un plan de travail suffisamment grand pour disposer des documents autour de l'ordinateur, la possibilité de brancher l'ordinateur à un deuxième écran et à une prise de courant. L'étude menée dans les espaces de *coworking* montre que la concentration est perçue positivement par les personnes qui travaillent dans l'aire ouverte. Cette concentration est déterminée par les exigences et les conditions du travail à réaliser, notamment les conditions sonores de l'aire ouverte.

Dans les espaces de *coworking* existants, les personnes responsables de la gestion et de l'animation pourraient à nouveau « enquêter » sur le contenu du travail des utilisateurs, notamment sur le degré d'intimité sonore nécessaire à l'accomplissement de leur travail. L'enquête porterait également sur les stratégies d'occupation déployées par les personnes pour garantir leur concentration, en tenant compte des ressources et des contraintes propres à l'environnement de travail : Comment et selon quels critères choisissent-elles leur poste de travail et leurs jours de présence ? Dans quelles circonstances portent-elles des écouteurs ? Dans quelles situations ont-elles le plus de difficulté à se concentrer dans l'aire ouverte ? À partir des informations récoltées, les personnes responsables de l'espace de *coworking* pourraient coconstruire ou redéfinir, avec des travailleurs volontaires et aux profils variés, de nouvelles règles collectives sur les possibilités d'interagir. Par exemple : proposer des plages horaires silencieuses pendant certaines journées, sensibiliser au respect du chuchotement, etc.

Dans les espaces de *coworking* à créer ou en devenir, les pistes d'amélioration pourraient se situer sur trois plans. Le premier plan serait celui de l'architecture intérieure. Sachant l'importance des fenêtres et de la lumière naturelle, incarnant le premier critère cité par les personnes pour choisir leur poste de travail, il s'agirait d'aménager des zones de travail lumineuses : des zones « silencieuses » dédiées à la concentration et des zones « sonores » dédiées à la collaboration dans lesquelles la parole (présentielle ou téléphonique) serait tolérée. Le deuxième plan d'amélioration serait celui des équipements. Il s'agirait de garantir au moins une prise électrique pour chaque poste de travail. Il s'agirait également de garantir un mobilier réglable et ajustable pour s'adapter non seulement aux différentes morphologies des travailleurs, mais aussi aux besoins liés à leur état de santé instantané (par exemple des douleurs physiques, du stress, de la fatigue, etc.). Le troisième plan d'amélioration serait celui de la localisation géographique. Les résultats de cette étude montrent que les temporalités de la vie privée constituent le premier critère cité par les personnes pour choisir leurs journées de présence dans l'espace de *coworking*. Au-delà des temporalités de la vie privée, c'est leur distance géographique avec l'un des deux lieux de travail possibles – le domicile ou l'espace de *coworking* – qui détermine le choix des personnes. Ceci souligne l'intérêt de proposer des espaces de *coworking* en périphérie des villes, voire dans les milieux ruraux : pour réduire la distance géographique des différentes temporalités qui composent la vie de tout travailleur.

## 6.5 Pistes de réflexion pour les organisations

L'étude menée dans les organisations montre que la concentration est perçue positivement par les personnes qui travaillent dans l'aire ouverte. Ce score positif est déterminé par la nature et les conditions de réalisation des tâches, notamment leur nombre, leur délai et leur clarté. Dans ces conditions de réalisation figurent aussi les distractions sonores, englobant les sollicitations imprévisibles, le niveau de voix élevé des autres personnes ou la densité d'occupation de l'aire ouverte. Si la capacité de concentration est en partie déterminée par les conditions de réalisation du travail, elle est aussi déterminée par les ressources et les marges de manœuvre à la disposition des personnes. Nous pouvons déjà supposer que les personnes ont – dans la mesure du possible – choisi de planifier des tâches jugées plus adaptées au travail présentiel pendant les journées passées dans l'aire ouverte. Pendant la réalisation de ces tâches, la stratégie de porter des écouteurs permet de réduire les distractions sonores issues de conversations environnantes ou des interactions sociales non choisies, susceptibles d'altérer la concentration. Ainsi, les écouteurs sont des outils qui permettent de réguler l'impact du bruit sur la concentration, et les personnes devraient toujours avoir la possibilité de les utiliser librement dans l'aire ouverte. Par ailleurs, les conditions de réalisation des tâches impliquent l'équipement informatique à disposition, et plus particulièrement la présence d'un deuxième écran. Sachant que ce critère est pris en compte pour choisir le poste de travail, il nous semble judicieux de le généraliser à tous les postes, pour garantir à chaque personne et quel que soit son horaire d'arrivée dans l'aire ouverte, de pouvoir réaliser son travail dans des conditions optimales.

L'étude menée dans les organisations montre également que les personnes en présentiel au bureau cherchent à interagir avec leurs collègues, et s'attendent à le faire. Cela se manifeste par la majorité des interactions qui impliquent de se déplacer, la volonté de choisir un poste de travail proche des collègues avec qui ils collaborent, la volonté de choisir les jours de présence en fonction de la présence des collègues et la tendance à écouter les conversations pour recueillir des informations pertinentes. Les personnes semblent considérer le travail en présentiel comme une opportunité de privilégier la communication orale et spontanée plutôt que la communication écrite avec les courriels ou une plate-forme comme Zoom® ou Teams®. Cette opportunité est favorisée par leur coprésence dans l'aire de travail ouverte. Dans celle-ci, les personnes prennent conscience de la présence des autres en les apercevant dans leur champ visuel et en les entendant parler. Face à cette prise de conscience de la présence de l'autre, la personne peut s'engager dans une interaction immédiate et spontanée, ou planifier son intention d'interagir à un moment ultérieur en tenant compte, dans sa représentation régulièrement réactualisée de la situation de travail, de la présence de la personne avec qui elle aura besoin d'interagir à un moment donné.

L'étude montre aussi que réaliser les appels courts et non confidentiels dans l'aire ouverte est une pratique collectivement admise, notamment dans les deux organisations ministérielles au sein desquelles plusieurs Directions coopèrent. C'est

d'ailleurs un collègue qui est généralement l'interlocuteur de l'appel. Le choix de rester dans l'aire ouverte est justifié par la nature des appels : prévus courts, peu confidentiels et/ou peu participatifs. Il semble également favorisé par la présence d'un écran au poste de travail. Les appels dont la durée, la confidentialité et la participation sont plus élevées semblent planifiés sur les périodes de travail à distance, et déterminent le choix des journées de présence. En sachant que les appels et visioconférences ont augmenté avec la pratique du télétravail depuis la crise sanitaire de la COVID-19 (IFOP, 2021), le travail à distance offre la possibilité de réaliser les échanges téléphoniques les plus longs et les plus sensibles dans un environnement sonore « maîtrisé ». Caractérisé par l'absence de cloisons entre les postes de travail, l'espace de travail de travail ouvert ne garantit pas la même intimité sonore qu'un autre espace de travail – souvent le domicile – qui serait choisi par la personne pour ses périodes de travail à distance. Ce manque d'intimité sonore soumet les appels téléphoniques à une double contrainte : celle de la personne qui est entendue par les autres occupants de l'espace ouvert, et celle de son interlocuteur qui entend les autres occupants de l'espace ouvert.

Dans une organisation du travail hybride, où alternent des périodes de travail présentiel et des périodes de travail à distance, le travail présentiel reste essentiel au maintien du sentiment d'appartenance au collectif de travail et à son efficacité. Il est donc important que les personnes qui viennent au bureau et collaborent régulièrement ensemble puissent s'installer proches les unes des autres, par « îlots d'équipes », que l'aire ouverte soit organisée ou non en postes partagés et non assignés. Cela implique un nombre suffisant de postes de travail. Si le nombre de postes est inférieur au nombre de personnes, une solution alternative à l'aménagement « spatial » peut être l'aménagement « temporel ». Il s'agirait de choisir collectivement une ou plusieurs journées de présence communes à chaque équipe, afin de garantir à ses membres de pouvoir aisément communiquer ensemble et de vive voix. D'ailleurs, cette solution d'ordre temporel peut être envisagée même si le nombre de postes de travail est adapté au nombre de personnes.

D'un autre côté, le travail à distance est un moyen de garantir un environnement sonore pleinement choisi et maîtrisé par les personnes, et qui est nécessaire pour des tâches en particulier : celles qui nécessitent une concentration soutenue et ininterrompue, et celles qui impliquent de dialoguer à distance sur des temps longs et sur des sujets sensibles et complexes. Ainsi, le travail à distance offre la possibilité de se mettre à l'écart pour garantir une solitude nécessaire à la réalisation de certaines tâches, et que les sollicitations de l'entourage professionnel ou le bruit de parole empêcheraient : il correspond, dans ce cas de figure, à un isolement choisi (Boboc *et al*, 2014).

À l'issue de cette seconde étude menée dans des organisations, nous suggérons d'orienter la réflexion vers la reconception du travail hybride. En ergonomie, il est admis que toute démarche de conception des temps de travail est une question sensible (Barthe, 2016) exigeant le maximum de clarté et de transparence. C'est une démarche qui ne repose jamais sur une solution unique, stable et transposable à toutes les situations de travail et à toutes les personnes. En effet, le moindre

changement du temps de travail aura nécessairement un impact sur les autres *temporalités* qui composent la situation de chaque personne – celles de sa vie familiale, de son trajet et de ses tâches – ainsi que sur toute l'organisation qu'il aura élaborée pour trouver un équilibre qui lui convient (Barthe, 2016; Cheyrouze, 2021; Costa *et al.*, 2013; Quéinnec *et al.*, 2008). D'ailleurs, l'étude menée dans les organisations a montré que le choix des journées de présence était déterminé à la fois par des temporalités relatives au travail (exigences de présence de l'employeur, emploi du temps des collègues, conditions et exigences des tâches, format présentiel ou distanciel des réunions, etc.) et par des temporalités relatives au hors-travail (emploi du temps familial, activités de loisirs, rendez-vous médicaux, durée du trajet, etc.) Concrètement, cela signifie que chaque structure doit coconstruire sa propre organisation de travail hybride, en définissant le nombre, la fréquence et le degré d'obligation des jours de présence selon la spécificité de son cas. Dans un premier temps, une réflexion sur l'organisation des temps de travail s'appuie nécessairement sur un état des lieux des temporalités du travail et du hors-travail existants, et des stratégies de conciliation déployées par les personnes concernées, autrement dit leur façon de choisir les journées de présence. Dans un second temps, une réflexion sur l'organisation des temps de travail s'appuie sur un compromis négocié avec ces personnes concernées, de façon à définir l'organisation de travail (hybride) la plus acceptable. Par ailleurs, cette réflexion sur l'organisation des temps de travail est indissociable d'une réflexion conjointe sur le contenu du travail. Sachant que le moindre changement des temps de travail entraîne des ajustements des tâches et de leurs liens d'interdépendance d'une personne à l'autre, il ne peut se passer d'une réflexion collective impliquant plusieurs métiers, postes, statuts ou équipes, et portant sur l'organisation du travail lui-même. Chaque individu porte une vision spécifique des problèmes inhérents à la situation de travail et des solutions potentielles pour y remédier (Foudriat, 2011). Un changement des temps de travail ne se passe donc pas d'une réflexion collective et participative sur le contenu du travail concerné, pour favoriser le dévoilement et le partage de toutes les représentations dont il fait l'objet (Cheyrouze, 2021). Cela suppose de se questionner, par exemple, sur le contenu (objectifs) et la temporalité (fréquence, durée, etc.) des réunions, sur les délais associés aux différents types de missions, sur l'utilisation d'équipements spécifiques ou sur les besoins de collaboration. En bref, cela suppose de comprendre comment les tâches de chacun sont réparties tout au long de la journée et de la semaine. Une première voie possible serait d'intégrer les stratégies de gestion des appels – déployées au sein de l'activité – dans la réflexion sur le travail en mode hybride. Sachant que le retour au bureau est actuellement encouragé – voire imposé – pour reconsolider la cohésion d'équipe (Brunelle *et al.*, 2022), il serait pertinent de laisser aux personnes concernées la latitude nécessaire pour choisir leurs journées de présence selon le niveau et les conditions des collaborations – en présence et à distance – que leur travail exige.

## CONCLUSION

Cette recherche visait deux objectifs : accroître les connaissances sur les conditions du travail en espaces ouverts et de *coworking* et répondre à la demande sociale des personnes se confrontant à leur conception, leur aménagement et leur gestion. Sachant leurs implications pour la santé et la sécurité au travail (exposition aux regards, contraintes de bruit, difficultés de concentration, etc.), ces dernières nécessitaient d'être explorées et prises en compte dans la réflexion scientifique que porte cette recherche.

Les deux études présentées dans ce rapport proposent une série de recommandations à l'attention des responsables impliqués dans la gestion, l'animation, l'architecture et l'aménagement des espaces ouverts et de *coworking*. En ce qui concerne spécifiquement les espaces de *coworking*, il est important de cerner les profils et les regroupements des personnes pour anticiper la dynamique des interactions sociales. Une première voie serait d'ajuster le recrutement des profils en fonction des possibilités offertes par l'aménagement intérieur de l'espace. À l'inverse, l'autre voie serait d'ajuster l'aménagement intérieur aux profils des personnes. La seule proximité physique dans un espace ouvert ne suffit pas à favoriser des interactions propices à la création de liens et de collaborations, ce qui souligne le rôle primordial que jouent les gestionnaires d'espaces de *coworking* dans ce processus. Pour adapter ces espaces à la réalité des communications à distance, il est recommandé, dans les espaces déjà existants, de mener des enquêtes sur les habitudes d'utilisation (durée, fréquence, prévisibilité) afin de revoir les règles d'occupation. Dans le cadre de nouveaux espaces de *coworking*, il est suggéré d'aménager des cabines téléphoniques en tenant compte de critères tels que l'insonorisation, la superficie et l'équipement. En outre, le recours à des enquêtes régulières sur le besoin d'intimité sonore des personnes est recommandé pour redéfinir les normes des espaces actuels et pour inspirer la conception future de l'architecture, de l'aménagement et de la localisation des espaces de *coworking* à venir. Si cet ensemble de recommandations peut contribuer à améliorer la santé au travail en espace ouvert, la manière dont elles seront déployées y contribue tout autant. Par exemple, l'instauration soudaine de nouvelles règles sur la gestion des appels peut générer de nouveaux conflits entre les personnes qui respectent ces règles et celles qui les contournent pour gérer les aléas de leur travail réel : citons les personnes ne pouvant pas systématiquement se déplacer pour leurs nombreux appels imprévus, les personnes qui restent plusieurs heures dans une cabine, ou les personnes qui parlent plus longtemps que prévu dans l'aire ouverte, etc. Pour donner un autre exemple, la solution de réserver des tables précises à des groupes de salariés pourrait les exposer à une « surcharge » d'interactions concentrée à une seule et même table, tout en les « empêchant » de s'installer ailleurs pour réaliser des tâches nécessitant plus de calme. L'anticipation des exemples cités est possible si le projet de réorganiser le travail en espace ouvert est conduit en collaboration avec les personnes concernées – via des représentants volontaires – et à partir du travail réel.

Pour ce qui est des organisations, il est essentiel de garantir aux personnes une certaine latitude à la fois matérielle, spatiale et temporelle. Sur le plan matériel, il doit être possible d'utiliser des écouteurs et un écran fixe à tous les postes de travail. Sur le plan spatial, il est préconisé de permettre aux personnes collaborant régulièrement de s'installer à proximité les unes des autres, dans des zones de bureau communes avec un nombre adéquat de postes de travail et des jours de travail en présentiel conjoints. L'atteinte de tels objectifs est loin d'être évidente et nécessite du temps : le temps d'y engager les personnes concernées, de comprendre les enjeux de la situation existante, de construire collectivement les solutions futures et de les réadapter si les besoins évoluent. Une démarche contraire, instaurant des solutions inadéquates avec les besoins réels, de manière rapide et sans implication des personnes concernées, risquerait d'entraîner un manque d'adhésion, mais aussi et surtout : des conflits, du stress, un manque d'autonomie ou encore un déséquilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale. Sur le plan temporel, il est suggéré d'orienter la réflexion vers une conception participative du travail hybride, alternant des périodes de travail présentiel pour favoriser la cohésion et l'efficacité du collectif, et des périodes de travail à distance pour des tâches requérant un environnement calme et isolé. Cette approche équilibrée favoriserait à la fois la collaboration et la réalisation efficace des tâches individuelles.

Dans d'autres perspectives de recherche, des voies différentes auraient pu être empruntées pour conduire ces deux études. Premièrement, elles se déroulent dans des structures qui se distinguent selon leur localisation géographique, leur taille, leur aménagement, leur statut économique et leur mode de gestion et d'animation. Les résultats sont toujours influencés par le contexte particulier dans lequel ils ont été obtenus, il faut donc tenir compte de la diversité de ces structures. Deuxièmement, il faut souligner que les données ont été collectées dans une période temporelle encore proche des dernières restrictions sanitaires : les espaces de *coworking* étaient peu remplis, ou se remplissaient progressivement pendant l'année 2022 ; dans les organisations, le travail hybride était encouragé ou imposé depuis début 2023. De ce fait, la densité d'occupation des aires ouvertes était souvent faible, ce qui a pu influencer les résultats sur les interactions, les appels, la concentration et les stratégies d'occupation. Toutefois, ces deux études ont le mérite de présenter des résultats dans un contexte unique : celui d'un retour progressif des personnes « au bureau ». Aussi, les données sur le télétravail à la fin 2023 semblent indiquer que le modèle hybride s'impose et que la présence « au bureau » ne risque pas de progresser beaucoup, même si certains employeurs le souhaiteraient. Troisièmement, l'échantillon de la population était composé à 70 % de personnes salariées dans les espaces de *coworking*, ce qui a sans doute influencé une partie des résultats, en particulier ceux sur les interactions. Ces derniers auraient été différents si la même méthodologie avait ciblé uniquement des personnes autonomes, dont les enjeux sont différents des salariés, ou s'il y avait eu autant de personnes dans chacun des deux profils. Il faut toutefois indiquer qu'il y a de plus en plus de personnes salariées dans les espaces de *coworking* depuis la pandémie, de sorte que cette situation n'est pas nécessairement problématique. Quant à l'étude menée dans les organisations, il y a une répartition inégale des personnes participantes entre les trois types de structures.

Il aurait fallu, idéalement, davantage d'entreprises privées pour que la population de l'étude soit plus équilibrée et représentative. Enfin, afin d'intégrer la variabilité des journées travaillées, il aurait également été intéressant d'interroger les mêmes personnes à plusieurs reprises. Des résultats différents auraient sans doute été obtenus selon l'état de la personne (fatigue, stress, etc.), l'état du travail à accomplir (tâches urgentes, techniques, chronophages, etc.) et l'état de l'environnement (circulations, interactions, conversations, etc.). Finalement, comme c'est souvent le cas en recherche, il serait intéressant de déployer la même méthode de collecte de données, un an plus tard par exemple, d'autant plus que le modèle hybride, avec du télétravail deux ou trois jours par semaine, semble s'imposer.

Ces différents éléments nous permettent d'envisager d'autres recherches pour l'avenir. Ainsi, nous pouvons envisager de reprendre la recherche dans un an ou deux, étant donné que la situation est encore fluide en matière d'organisation du travail, de télétravail et de travail hybride, de sorte que davantage de salariés et de petites entreprises pourraient se présenter dans les espaces de *coworking* ou que davantage d'organisations rassemblent l'ensemble de leurs salariés dans une seule et même aire ouverte, soumise à une répartition flexible des bureaux. Il serait aussi pertinent de faire une étude longitudinale, avec les mêmes personnes, mais il est toujours difficile d'obtenir de la collaboration sur une longue période, étant donné que les personnes sont en contexte de travail.

Quoi qu'il en soit, les éléments recueillis ici offrent déjà des pistes intéressantes pour l'organisation des espaces de travail ouverts, et permettent d'améliorer les conditions de travail notamment sur les plans de la concentration, des interactions et de l'organisation de l'espace en fonction de ces critères.

## BIBLIOGRAPHIE

- Appel-Meulenbroek, R., Groenen, P. et Janssen, I. (2011). An end-user's perspective on activity-based office concepts. *Journal of Corporate Real Estate*, 13(2), 122-135. <https://doi.org/10.1108/146300111111136830>
- Bardin, L. (2013). *L'analyse de contenu*. Presses Universitaires de France. <https://www.cairn.info/l-analyse-de-contenu--9782130627906.htm>
- Barthe, B. (2016). *Temps de travail atypiques : désaccords temporels, des accords par l'activité : perspectives individuelles, collectives et socio-familiales pour aménager les temps de travail* (Mémoire d'habilitation à diriger des recherches, Université de Toulouse).
- Barthe, B., Boccara, V., Delgoulet, C., Gaillard, I., Meylan, S. et Zara-Meylan, V. (2017). Outiller l'observation de l'activité de travail : quel processus de conception d'un dispositif technique ? Dans *Présent et futur de l'ergonomie : répondre aux défis actuels et être acteur des évolutions de demain. Actes du 52e Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française* (p. 543-547). SELF. <https://ergonomie-self.org/wp-content/uploads/2017/09/ActesSELF2017.pdf>
- Barthe, B., Gadbois, C., Prunier-Poulmaire, S. et Quéinnec, Y. (2004). Travailler en horaires atypiques. Dans P. Falzon (édit.), *Ergonomie* (p. 129-144). Presses Universitaires de France.
- Barthe, B. et Quéinnec, Y. (1999). Terminologie et perspectives d'analyse du travail collectif en ergonomie. *L'année psychologique*, 99(4), 663-686. <https://doi.org/10.3406/psy.1999.28501>
- Bellemare, M., Marier, M. et Allard, D. (2001). Le journal de bord : un outil pour l'intervention et la recherche en ergonomie. Dans *Les transformations du travail, enjeux pour l'ergonomie. Actes du 36e Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française* (p. 58-62). SELF. <https://ergonomie-self.org/wp-content/uploads/2021/03/self-actes-2001.pdf>
- Benckekroun, T. H. (2000). Les espaces de coopération proxémique. Dans T.-H. Benckekroun et A. Weill-Fassina (édit.), *Le travail collectif : perspectives actuelles en ergonomie*. Octarès Editions.
- Berbegal-Mirabent, J. (2021). What do we know about co-working spaces? Trends and challenges ahead. *Sustainability*, 13(3), article 1416. <https://doi.org/10.3390/su13031416>
- Bernstein, E. et Waber, B. (2019). The truth about open offices. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2019/11/the-truth-about-open-offices>
- Bertier, M. et Perin, S. (2016). *Open space entre mythes et réalités*. Le Cavalier Bleu éditions.
- Blagoev, B., Costas, J. et Kärreman, D. (2019). 'We are all herd animals': Community and organizationality in coworking spaces. *Organization*, 26(6), 884-916. <https://doi.org/10.1177/1350508418821008>
- IRSST** ■ Le travail dans les espaces ouverts et de *coworking* : deux études en ergonomie de l'activité

- Bobillier Chaumon, M. E., Brangier, É. et Fadier, E. (2014). *Usage des technologies de l'information et de la communication et bien-être au travail*. Elsevier Masson.
- Boboc, A., Bouchareb, K., Deruelle, V. et Metzger, J. L. (2014). Le coworking : un dispositif pour sortir de l'isolement? *SociologieS*. <https://doi.org/10.4000/sociologies.4873>
- Boccaro, V., Delgoulet, C., Zara-Meylan, V., Gaillard, I., Barthe, B. et Meylan, S. (2018). The role and positioning of observation in ergonomics approaches: A research and design project. Dans S. Bagnara, R. Tartaglia, S. Albolino, T. Alexander et Y. Fujita (édit.), *Proceedings of the 20th Congress of the International Ergonomics Association* (p. 1821-1828). Springer.
- Boudrot, N. (2023). *Les deux tiers des entreprises françaises fournissent un accès à distance aux outils de travail* (n°1969). Institut national de la statistique et des études économiques Insee. [https://www.insee.fr/fr/statistiques/7674969#:~:text=\(72%20%25\).-Un%20acc%C3%A8s%20%C3%A0%20distance%20aux%20outils%20professionnels%20plus%20fr%C3%A9quent%20en,%25%20dans%20l'Union%20europ%C3%A9enne](https://www.insee.fr/fr/statistiques/7674969#:~:text=(72%20%25).-Un%20acc%C3%A8s%20%C3%A0%20distance%20aux%20outils%20professionnels%20plus%20fr%C3%A9quent%20en,%25%20dans%20l'Union%20europ%C3%A9enne)
- Bouncken, R., et Aslam, M. M. (2019). Understanding knowledge exchange processes among diverse users of coworking-spaces. *Journal of Knowledge Management*, 23(10), 2067-2085. <https://doi.org/10.1108/JKM-05-2018-0316>
- Bouncken, R., Aslam, M. M., et Qiu, Y. (2021). Coworking spaces: Understanding, using, and managing sociomateriality. *Business Horizons*, 64(1), 119-130. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2020.09.010>
- Bouncken, R., Aslam, M. M., et Reuschl, A. J. (2018). The Dark Side of Entrepreneurship in Coworking-Spaces. Dans A. Tur Porcar et D. Ribeiro Soriano (édit.), *Inside the Mind of the Entrepreneur* (p. 135-147). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-62455-6\\_1010.1007/978-3-319-62455-610](https://doi.org/10.1007/978-3-319-62455-6_1010.1007/978-3-319-62455-610)
- Bouncken, R., et Reuschl, A. J. (2016). Coworking-spaces : How a phenomenon of the sharingeconomy builds a novel trend for the workplace and for entrepreneurship. *Review of Managerial Science*, 12(1), 317-2334. <https://doi.org/10.1007/s11846-016-0215-y>
- Bouncken, R., Laudien, S. M., Fredrich, V., et Görmar, L. (2017). Coopetition in coworking-spaces : Value creation and appropriation tensions in an entrepreneurial space. *Review of Managerial Science*, 12(2), 385-410. <https://doi.org/10.1007/s11846-017-0267-7>
- Bourgeois, F., et Hubault, F. (2013). L'activité, ressource pour le développement de l'organisation du travail. Dans P. Falzon (édit.), *Ergonomie constructive* (p. 89-102). Presses Universitaires de France. <https://www.cairn.info/ergonomie-constructive--9782130607489-page-89.htm>
- Broqua, C. (2020). Observation ethnographique. Dans O. Fillieule, L. Mathieu et C. Péchu (édit.), *Dictionnaire des mouvements sociaux* (p. 410-416). Presses de Sciences Po.

- Brunelle, E., Fortin, J. A. et Auger, C. (2022). Travail en mode hybride : comment répondre aux besoins des employés ? *Gestion*, 47(1), 102-106.  
<https://doi.org/10.3917/riges.471.0102>
- Capdevila, I. (2014). Different inter-organizational collaboration approaches in coworking spaces in Barcelona. *SSRN Electronic Journal*.  
<https://doi.org/10.2139/ssrn.25028162>
- Chamoux, A. (2021). Télétravail contraint en pandémie, nouveau risque psychosocial : réflexions sur les enjeux santé et l'accompagnement nécessaire. *Bulletin de l'Académie Nationale de Médecine*, 205(8), 985-992.  
<https://doi.org/10.1016/j.banm.2021.05.015>
- Chatillon, J. (réalisateur) (2020). *Le bruit dans les bureaux ouverts : faits et chiffres*. [Vidéo].  
<https://www.youtube.com/watch?v=k3OIXyFHNTc#:~:text=le%20titre%20de%20la%20journ%C3%A9e,ne%20ressentent%20pas%20le%20bruit>
- Cheyrouze, M. (2021). *La conception du travail en horaires atypiques : une démarche d'innovation sociale conduite en milieu hospitalier* (Thèse de doctorat, Université de Toulouse).
- Cihuelo, J. (2016). Les dimensions cachées du travail en open space : le cas de téléconseillers en centres d'appels. *Sociologie du travail*, 58(1), 57-79.  
<https://doi.org/10.4000/sdt.308>
- Caroly, S. et Clot, Y. (2004). Du travail collectif au collectif de travail. Des conditions de développement des stratégies d'expérience. Comparaison de deux bureaux. *Formation. Formation et Emploi*, 88, 43-55. <https://doi.org/10.3406/forem.2004.1737>
- Costa, G., Prunier-Poulmaire, S. et Barthe, B. (2013). Horaires de travail et société : quels constats, quelles évolutions en Europe et en France ? Dans *Ergonomie et Société : quelles attentes, quelles réponses? Actes du 48<sup>e</sup> congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française* (p. 1067-1075). SELF.
- Coulbaut-Lazzarini, A. et Bailly, G. (2017). L'Open space ou comment les jeux de pouvoir engendrent de nouvelles formes de micro-territorialités dans les bâtiments intelligents. *L'Espace Politique*, 31(1). <https://doi.org/10.4000/espacepolitique.4251>
- Cru, D. (2016). Collectif et travail de métier : sur la notion de collectif de travail. *Travailler*, 35, 53-59. <https://www.cairn.info/revue-travailler-2016-1-page-53.htm>
- Daniellou, F. (2005). The French-speaking ergonomists' approach to work activity: Cross-influences of field intervention and conceptual models. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 6(5), 409-427. <https://doi.org/10.1080/14622050007825239>
- De Croon, E., Sluiter, J., Kuijer, P. et Frings-Dresen, M. (2005). The effect of office concepts on worker health and performance: A systematic review of the literature. *Ergonomics*, 48(2), 119-134. <https://doi.org/10.1080/00140130512331319409>
- de Terssac, G. (2016). L'activité dans le travail : un point de vue sociologique. Dans M.-A. Dujarier, C. Gaudart, A. Gillet et P. Lénéel (édit.), *L'activité en théories : regards croisés sur le travail*. Octarès Editions.

- Delgoulet, C., Kerguelen, A. et Barthe, B. (2000). Vers une analyse intégrée des communications et des actions au travail : quelles modalités de leur mise en relation ? Dans B. Mélier et Y. Quéinnec (édit.), *Communication et analyse du travail* (p. 363-375). Octarès Editions.
- DeskMag. (2017). *First results of 2017 Global Coworking Survey*. [Présentation PowerPoint]. <https://zevillage.net/wp-content/uploads/2017/01/2017-global-coworking-survey-Deskmag.pdf>
- DeskMag. (2019). *The 2019 Global Coworking Survey*. [Présentation PowerPoint]. <https://www.deskmag.com/en/2019-global-coworking-survey-market-research-study>
- Devif, J., Morin-Messabel, C., Martin, L. et Vayre, É. (2022). Le travail en espace de coworking : quels enjeux psychosociaux ? Dans É. Vayre (édit.), *La digitalisation du travail : nouveaux espaces et nouvelles temporalités de travail* (p. 173-187). ISTE Editions.
- Do, T. et Schneider, A. R. (2023). *Quelles sont les conditions de travail des salariés en open space?* (DARES Analyses n°67). DARES. <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publication/quelles-sont-les-conditions-de-travail-des-salaries-en-open-space>
- Duda, J. et Al Qashlan, A. (2023). *De l'intention à la prise de décision dans le secteur de l'immobilier de bureau*. Colliers Canada. <https://www.collierscanada.com/fr-ca/recherche/remis-office-report-q2-2023>
- Dumas, M. et Ruiller, C. (2014). Le télétravail : les risques d'un outil de gestion des frontières entre vie personnelle et vie professionnelle? *Management & Avenir*, 8(4), 71-95. <https://doi.org/10.3917/mav.074.0071>
- Fabbri, J. (2016). Les espaces de coworking : ni tiers-lieux, ni incubateurs, ni Fab Labs. *Entreprendre & Innover*, 4(31), 8-16. <https://doi.org/10.3917/entin.031.0008>
- Falzon, P. (2004). Nature, objectifs et connaissances de l'ergonomie : éléments d'une analyse cognitive de la pratique. Dans *Auteur* (édit.), *Ergonomie* (p. 15-35). Presses Universitaires de France.
- Fincke, I., Hieb, A., Harth, V. et Mache, S. (2020). Activity-based working: Qualitative analysis of working conditions and health-related outcomes. *Work*, 67(3), 625-639. <https://doi.org/10.3233/WOR-203313>
- Fortune Business Insights. (2022). *Video conferencing market*. <https://www.fortunebusinessinsights.com/industry-reports/video-conferencing-market-100293>
- Foudriat, M. (2011). *Sociologie des organisations* (3<sup>e</sup> éd.). Pearson.
- Fouquet, C. (2020). Espace de coworking. *Temporalités*, 31-32, 1-20. <https://doi.org/10.4000/temporalites.7761>
- Gandini, A. (2015). The rise of coworking spaces: A literature review. *Ephemera*, 15(1), 193-205. <https://ephemerajournal.org/sites/default/files/pdfs/contribution/15-1gandini.pdf>

- Gerdenitsch, C., Scheel, T. E., Andorfer, J. et Korunka, C. (2016). Coworking spaces: A source of social support for independent professionals. *Frontiers in Psychology*, 7. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00581>
- Gillet, A. et Tremblay, D.-G. (2023). Dynamiques et effets du télétravail : introduction au dossier « Télétravail et Inégalités ». *SociologieS*. <https://doi.org/10.4000/sociologies.21060>
- Göçer, Ö., Candido, C., Thomas, L. et Göçer, K. (2019). Differences in occupants' satisfaction and perceived productivity in high- and low-performance offices. *Buildings*, 9(9). <https://doi.org/10.3390/buildings9090199>
- Goethals, A. et Demarey, C. (2014). Organisation du travail en open space : quelles contraintes pour le développement de l'activité? Dans D. R. Kouabenan, M. Dubois, M.-E. Bobillier Chaumon, P. Sarnin et J. Vacherand-Revel (édit.), *Conditions de travail, évaluation des risques et management de la sécurité*. L'Harmattan.
- Golden, T. D., Veiga, J. F. et Dino, R. N. (2008). The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: Does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter? *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1412-1421. <https://doi.org/10.1037/a0012722>
- Gramaccia, G. (2015). La coprésence sociale : un objet émergent en communication des organisations. *Communiquer*, 13, 33-43. <https://doi.org/10.4000/communiquer.1479>
- Grosjean, V., Prévot-Carpentier, M. et Leïchlé, J. (2017). Le coworking : quels enjeux pour les conditions de travail ? *Hygiène et sécurité du travail*, 249, 6-10. <https://www.inrs.fr/media.html?reflNRS=DC%2019>
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J. et Kerguelen, A. (2007). *Comprendre le travail pour le transformer : la pratique de l'ergonomie*. ANACT.
- Haka, M., Haapakangas, A., Keränen, J., Hakala, J., Keskinen, E. et Hongisto, V. (2009). Performance effects and subjective disturbance of speech in acoustically different office types: A laboratory experiment. *Indoor Air*, 19(6), 454-467. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0668.2009.00608.x>
- Haute école de Lucerne. (2010). *Etude SBiB : enquête suisse dans les bureaux*. Haute école de Lucerne. [https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Publikationen\\_Dienstleistungen/Publikation\\_en\\_und\\_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Studien\\_und\\_Berichte/schweizerische-befragung-in-bueros--sbib-studie-.html](https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikation_en_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Studien_und_Berichte/schweizerische-befragung-in-bueros--sbib-studie-.html)
- Heddad, N. (2021). Espace, travail et numérique : le cas du travail en flex office. *Activités*, 18(2). <https://doi.org/10.4000/activites.6605>
- Howell, T. (4 novembre 2021). Coworking spaces offer a post-pandemic office alternative. *MITSloan Management Review*. <https://sloanreview.mit.edu/article/coworking-spaces-offer-a-post-pandemic-office-alternative/>

- Institut français d'opinion publique. (2021). *Les cadres et les réunions en visioconférence : enquête Ifop pour Speechi*. <https://www.ifop.com/publication/les-cadres-et-les-reunions-en-visioconference/>
- Karwowski, W. (2006). The French Language Ergonomics Society (SELF). Dans Karwowski, W. (édit.), *International encyclopedia of ergonomics and human factors* (vol. 1, p. 121-123). CRC Press.
- Kim, J. et De Dear, R. (2013). Workspace satisfaction: The privacy-communication trade-off in open-plan offices. *Journal of Environmental Psychology*, 36, 18-26. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2013.06.007>
- Kostallari, K. (2019). *Contribution à l'étude des effets psychologiques du bruit de parole dans les bureaux ouverts* (Thèse de doctorat, Université de Lyon). <http://www.theses.fr/2019LYSEI024>
- Krauss, G. et Tremblay, D.-G. (2019). *Tiers-lieux : travailler et entreprendre sur les territoires : espaces de coworkings, fablabs, hacklabs...* Presses universitaires de Rennes.
- Lai, C., Ianeva, M., Bobillier Chaumon, M. E. et Abitan, A. (2021). Une perspective située pour penser l'appropriation des espaces de travail « par activités ». *Activités*, 18(2). <https://doi.org/10.4000/activites.6563>
- Lai, L. W. C., Chau, K. W., Davies, S. N. G. et Kwan, L. M. L. (2021). Open space office: A review of the literature and Hong Kong case studies. *Work*, 68(3), 749-758. <https://doi.org/10.3233/WOR-203408>
- Largier, A. (2001). Le télétravail : trois projets pour un même objet. *Réseaux*, 2(106), 201-229. <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2001-2-page-201.htm>
- Larroque, D. (2016). Coworking in progress. *Travail & Sécurité*, 776.
- Laville, A. (2004). Repères pour une histoire de l'ergonomie francophone. Dans P. Falzon (édit.), *Ergonomie* (p. 37-50). Presses Universitaires de France.
- Lederlin, F. (2020). Télétravail : un travail à distance du monde. *Études*, 35-45. <https://doi.org/10.3917/etu.4276.0035>
- Lee, S. Y. et Brand, J. L. (2005). Effects of control over office workspace on perceptions of the work environment and work outcomes. *Journal of Environmental Psychology*, 25(3), 323-333. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2005.08.001>
- Leplat, J. (2000). *L'analyse psychologique de l'activité en ergonomie : aperçu sur son évolution, ses modèles et ses méthodes*. Octarès Editions.
- Leplat, J. (2001). La gestion des communications par le contexte. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 3(1). <https://doi.org/10.4000/pistes.3755>
- Lescarret, C., Lemerrier, C. et Le Floch, V. (2022). Les espaces de coworking, une alternative crédible au domicile comme lieu de télétravail? Premiers éléments issus d'une enquête exploratoire par entretiens. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 28, 167-181. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2022.06.001>

- Maillot, A. S., Meyer, T., Prunier-Poulmaire, S. et Vayre, É. (2022). A qualitative and longitudinal study on the impact of telework in times of COVID-19. *Sustainability*, 14(14), article 8731. <https://doi.org/10.3390/su14148731>
- Mandeno, P. et Baxter, W. (2020). Barriers to human connectivity and the design of more collaborative coworking spaces. *Proceedings of the Design Society: Human Behaviour and Design*, 1475-1784. <https://doi.org/10.1017/dsd.2020.142>
- Martinot, B. et Thomas-Darbois, L. (2023). *Les Français et le travail : dépasser les idées reçues*. Institut Montaigne. <https://www.institutmontaigne.org/publications/les-francais-au-travail-depasser-les-idees-recues>
- Masquetiaux, F. (2017). *Psychologie de l'attention* (2<sup>e</sup> éd.). De Boeck.
- Metzger, J. L. et Cléach, O. (2004). Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités. *Sociologie du travail*, 46(4), 433-450. <https://doi.org/10.4000/sdt.29627>
- Michel, B. (2018). Émergence de dynamiques entrepreneuriales au sein d'espaces de coworking pour entrepreneurs culturels et créatifs. *Géographie, économie, société*, 20, 295-317. <https://doi.org/10.3166/ges.2018.0002>
- Michel, D. A. (2014). L'innovation, une affaire d'intelligence collective. *L'expansion management review*, 152. <https://doi.org/10.3917/emr.152.0003>
- Mokaddem, S. et Mhiri, S. (2017). Le Co-working comme alternative émergente pour promouvoir le « bien-être » au travail. *Management & Sciences Sociales*, 22, 73-90. <https://doi.org/10.3917/mss.022.0073>
- Mollo, V. et Falzon, P. (2004). Auto-and allo-confrontation as tools for reflective activities. *Applied Ergonomics*, 35(6), 531-540. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2004.06.003>
- Moriset, B. (2017). Inventer les nouveaux lieux de la ville créative : les espaces de coworking. *Territoire en mouvement*, 34. <https://doi.org/10.4000/tem.3868>
- Noulin, M. (2002). *Ergonomie*. Octarès Editions.
- Oldenburg, R. (1989). *The great good place: Cafes, coffee shops, community centers, beauty parlors, general stores, bars, hangouts, and how they get you through the day*. Paragon House.
- Orel, M. et Alonso Almeida, M. M. (2019). The ambience of collaboration in coworking environments. *Journal of Corporate Real Estate*, 21(4), 273-289. <https://doi.org/10.1108/JCRE-12-2018-0050>
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences sociales et humaines*. Armand Colin.
- Parres, M., Einig, C., Very, M., Naili, K. et Repellin, L. (2022). Les impacts de l'aménagement des espaces de travail sur la santé et la sécurité des travailleurs du tertiaire. *Le petit ergonome, Hors-série n°3*.

- Parrino, L. (2013). Coworking: Assessing the role of proximity in knowledge exchange. *Knowledge Management Research & Practice*, 13, 261-271. <https://doi.org/10.1057/kmrp.2013.47>
- Pierrette, M., Parizet, E., Chevret, P. et Chatillon, J. (2014). Noise effect on comfort in open-space offices: Development of an assessment questionnaire. *Ergonomics*, 58(4). <https://doi.org/10.1080/00140139.2014.961972>
- Pillon, T. (2016). Retour sur quelques modèles d'organisation des bureaux de 1945 à aujourd'hui. *La Nouvelle Revue du Travail*, 9. <https://doi.org/10.4000/nrt.2860>
- Proust, S. (2023). *Travailler autrement? Comment la pandémie a changé les organisations du travail en Europe*. Fondation Jean Jaurès. <https://www.jean-jaures.org/publication/travailler-autrement-comment-la-pandemie-a-change-les-organisations-du-travail-en-europe/>
- Prunier-Poulmaire, S. et Vayre, É. (2023). *Les grands quartiers d'affaires à l'heure des choix : travail, salariat, urbanisme à l'épreuve des crises du XXIe siècle*. Vuibert.
- Quéinnec, Y., Teiger, C. et de Terssac, G. (2008). *Repères pour négocier le travail posté*. Octarès Editions.
- Registre, J. F. R., Danthine, E., Ouellet, A. M. et Saba, T. (2022). Effet du télétravail sur la santé psychologique et la performance des travailleurs durant la pandémie de la Covid-19. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 28(3), 151-165. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2022.03.005>
- Reille-Baudrin, E. (2017). Co-labore, une utopie d'avenir? *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 19(2). <https://doi.org/10.4000/pistes.5095>
- Robelski, S., Keller, H., Harth, V. et Mache, S. (2019). Coworking spaces: The better home office? A psychosocial and health-related perspective on an emerging work environment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13), article 2379. <https://doi.org/10.3390/ijerph16132379>
- Robelski, S., de Jong, J., Harth, V., et Mache, S. (2021). Analysis of ergonomic workplace characteristics in coworking spaces. *Pravention und Gesundheitsforderung*. <https://doi.org/10.1007/s11553-021-00848-7>
- Robert Half. (2017). *Open debate: Many companies move toward open vs. private workspaces*. <https://press.roberthalf.com/2017-08-24-Open-Debate-Many-Companies-Move-Toward-Open-Vs-Private-Workspaces>
- Roelofsen, P. (2008). Performance loss in open-plan offices due to noise by speech. *Journal of Facilities Management*, 6(3), 202-211. <https://doi.org/10.1108/14725960810885970>

- Ruiller, C., Dumas, M. et Chédotel, F. (2017). Comment maintenir le sentiment de proximité à distance? Le cas des équipes dispersées par le télétravail. *Revue interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise*, 6(27), 3-28. <https://doi.org/10.3917/rimhe.027.0003>
- Sauvage, L., Lachapelle, N. et Tremblay, D. G. (2021). Les entreprises en économie sociale face aux défis de l'hybridation des ressources. *Interventions économiques*, 66. <https://doi.org/10.4000/interventionseconomiques.14348>
- Scaillerez, A. et Tremblay, D.-G. (2016a). Le télétravail, comme nouveau mode de régulation de la flexibilisation et de l'organisation du travail : analyse et impact du cadre légal européen et nord-américain. *Revue de l'organisation responsable*, 11(1), 21-31. <https://doi.org/10.3917/or.111.0021>
- Scaillerez, A. et Tremblay, D.-G. (2016b). *La contribution des modèles de partage de technologies dans le contexte des tiers-lieux : les espaces de coworking, les living labs et les fab labs* (note de recherche n° 2017-2). Téléuq-Université du Québec. <https://spip.teluq.ca/aruc/IMG/pdf/rapportcrsh-dgtas-2017.pdf>
- Scaillerez, A. et Tremblay, D.-G. (2017a). Coworking, fab labs et living labs. *Territoire en mouvement*, 34. <https://doi.org/10.4000/tem.4200>
- Scaillerez, A. et Tremblay, D.-G. (2017b). Proposition de typologie des modèles de Living Labs au profit du développement des territoires québécois. *Revue Canadienne des Sciences Régionales*, 40(1), 81-86. <https://idjs.ca/images/rcsr/archives/V40N1-SCAILLEREZ-TREMBLAY.pdf>
- Schütz, G. et Noûs, C. (2021). Pour une sociologie du télétravail ancrée dans les organisations. *Sociologies pratiques*, 43, 1-12. <https://doi.org/10.3917/sopr.043.0001>
- Servaty, R., Perger, G., Harth, V. et Mache, S. (2018). Working in a cocoon: (Co)working conditions of office nomads: A health related qualitative study of shared working environments. *Work*, 60(4), 527-538. <https://doi.org/10.3233/WOR-182760>
- Silvan, M. et Leïchlé, J. (2021). Révolution des espaces de travail tertiaires : qu'en est-il de la prévention? *Hygiène & Sécurité du travail*, 265, 5-10. <https://www.inrs.fr/media.html?reflNRS=DC%2032>
- Smith-Jackson, T. L. et Klein, K. W. (2009). Open-plan offices: Task performance and mental workload. *Journal of Environmental Psychology*, 29(2), 279-289. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2008.09.002>
- Spinuzzi, C. (2012). Working alone together: Coworking as emergent. *Journal of Business and Technical Communication*, 26(4), 399-441. <https://doi.org/10.1177/1050651912444070>
- Statista. (2020). *Number of coworking spaces worldwide from 2018 to 2020 with a forecast to 2024*. <https://www.statista.com/statistics/554273/number-of-coworking-spaces-worldwide/>

- St-Vincent, M., Vézina, N., Bellemare, M., Denis, D., Ledoux, E. et Imbeau, D. (2011). *L'intervention en ergonomie*. MultiMondes Editions.
- Taskin, L., et Tremblay, D. -G. (2010). Comment gérer des télétravailleurs ? *Gestion*, 35(1), 88-96. <https://doi.org/10.3917/riges.351.0088>
- Taskin, L., Courpasson, D., et Donis, C. (2023). Objectal resistance: The political role of personal objects in workers' resistance to spatial change. *Human Relations*, 76(5), 715-745. <https://doi.org/10.1177/00187267211067142>
- Teiger, C. (1993). L'approche ergonomique : du travail humain à l'activité des hommes et des femmes au travail. *Education Permanente*, 3(116), 71-96. <https://cnam.hal.science/hal-02279703/document>
- Thébault, J. (2013). *La transmission professionnelle : processus d'élaboration d'interactions formatives en situation de travail Une recherche auprès de personnels soignants dans un Centre Hospitalier Universitaire* (Thèse de doctorat, Conservatoire National des Arts et Métiers).
- Tremblay, D.-G. (2002). Balancing work and family with telework? Organizational issues and challenges for women and managers. *Women in Management*, 17(3-4), 157-170. <https://doi.org/10.1108/09649420210425309>
- Tremblay, D.-G. (2012). Work-family balance: Is the social economy sector more supportive and if so, is this because of a more democratic management? *Review of Social Economy*, 70(2), 200-232. <https://doi.org/10.1080/00346764.2011.632324>
- Tremblay, D.-G. (2013). *Temporalités sociales, temps prescrits, temps institutionnalisés*. Presses de l'Université du Québec.
- Tremblay, D.-G. (2017a). Articulation emploi-famille : le secteur de l'économie sociale, un secteur innovateur en matière de GRH? *@GRH*, 23, 121-145. <https://doi.org/10.3917/grh.172.0121>
- Tremblay, D.-G. (2017b). *L'éclatement de l'emploi* (2<sup>e</sup> éd.). TELUQ.
- Tremblay, D.-G. (2018). *Pour une meilleure articulation des temps sociaux tout au long de la vie : l'aménagement et la réduction du temps de travail*. TELUQ.
- Tremblay, D.-G. (2019). *Conciliation emploi-famille et temps sociaux* (4<sup>e</sup> éd.). Presses de l'Université du Québec.
- Tremblay, D.-G. (2020). Le télétravail et le coworking : enjeux socio-territoriaux dans la foulée du Covid 19. *Organisation et Territoire*, 29(2), 159-162. <http://revues.uqac.ca/index.php/revueot/article/view/1167/997>
- Tremblay, D.-G. (2022). Les enjeux et risques du télétravail pour les femmes au Canada et au Québec. *Travail, Genre et Sociétés*, 2(48), 157-161. <https://doi.org/10.3917/tgs.048.0157>

- Tremblay, D.-G., Chevrier, C. et Di Loreto, M. (2006). Le télétravail à domicile : meilleure conciliation emploi-famille ou source d'invasion de la vie privée? *Revue Interventions économiques*, 34. <https://doi.org/10.4000/interventionseconomiques.689>
- Tremblay DG. et Krauss, G. (2024) *The Coworking (R)evolution: Working and living in new territories*. Edward Elgar.
- Tremblay, D.-G. et Le Bot, I. (2001). *Le télétravail : articuler qualité de vie et performance*. CEFRIO. <https://docplayer.fr/3897941-Le-teletravail-articuler-qualite-de-vie-et-performance.html>
- Tremblay, D.-G. et Najem, E. (2010). Le travail à domicile au Canada : qui le pratique et pourquoi? *Gestion*, 35(1), 108-117. <https://doi.org/10.3917/riges.351.0108>
- Tremblay, D.-G., Najem, E. et Paquet, R. (2007). Temps de travail et organisation du travail : une source de stress et de difficultés de conciliation emploi-famille ? *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 9(1). <https://doi.org/10.4000/pistes.3000>
- Tremblay, D.-G. et Scaillerez, A. (2020). Coworking spaces: New places for business initiatives? *Journal of Innovation Economics and Management*, 31, 39-67. <https://doi.org/10.3917/jie.pr1.0063>
- Tremblay, D.-G. et Scaillerez, A. (2021). The modern city and third places: New sources of sustainable entrepreneurs and competitiveness. Dans P. K. Kresl (édit.), *Toward a competitive sustainable modern city* (p. 16-37). Edward Elgar.
- Tremblay, D.-G., Scaillerez, A. et Le Nadant, A.-L. (2022). Les espaces de coworking, une forme nouvelle d'entrepreneuriat collectif ou socialisé? *Management international*, 26(2). <https://www.erudit.org/fr/revues/mi/2022-v26-n2-mi06996/>
- Tremblay, D G., et Vaineau, E. (2020). Le coworking en région au Québec : Une innovation territoriale, entrepreneuriale, contribuant au développement local ? *Organisations & Territoires*, 29(2), 55-67.
- Tremblay, D G. (2020). Le télétravail et le coworking : Enjeux socio-territoriaux dans la foulée du Covid 19. *Organisations & Territoires*, 29(2), 159-162. <https://revues.uqac.ca/index.php/revueot/article/view/1167/997>
- Trisse, N. et Lagabrielle, C. (2021). L'appropriation d'un open-space au prisme de l'approche de l'acceptation située. *Activités*, 18(2). <https://doi.org/10.4000/activites.6628>
- Turcotte, M. (2010). Le travail à domicile : une mise à jour. *Statistique Canada*, 11-008. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/11-008-x/2011001/article/11366-fra.pdf?st=yjMGYHeA>
- Vayre, É. (2019). Impacts of telework on the worker and his professional, family and social spheres. *Le Travail Humain*, 82(1), 1-39. <https://doi.org/10.3917/th.821.0001>
- Vidaillet, B. et Bousalham, Y. (2018). Coworking spaces as places where economic diversity can be articulated: Towards a theory of syntopia. *Organization*, 27(1), 60-87. <https://doi.org/10.1177/1350508418794003>

- Virjonen, P., Keränen, J., Helenius, R., Hakala, J. et Hongisto, O. V. (2007). Speech privacy between neighboring workstations in an open office: A laboratory study. *Acta Acustica united with Acustica*, 93(5), 771-782.
- Weijs-Perrée, M., Van de Koeving, J., Appel-Meulenbroek, R. et Arentze, T. (2018). Analysing user preferences for co-working space characteristics. *Building Research and Information*. <https://doi.org/doi.org/10.1080/09613218.2018.1463750>
- Zamani, Z. et Gum, D. (2019). Activity-based flexible office: Exploring the fit between physical environment qualities and user needs impacting satisfaction, communication, collaboration and productivity. *Journal of Corporate Real Estate*, 21(3), 234-253. <https://doi.org/10.1108/JCRE-08-2018-0028>

## ANNEXE A : Grille d'observation

N°	Code (I/A/D)	H- début	H- Fin	Personne(s) concernée(s)	Données de contexte

## ANNEXE B : Questionnaire d'autoévaluation de la concentration



Vous avez accepté de participer à notre étude sur la santé au travail en espaces ouverts et de *coworking*, et nous vous remercions.

Merci de cocher votre statut (uniquement dans les *coworkings*) :

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Travailleur indépendant statut d'autoentrepreneur) | <input type="checkbox"/> Etudiant |
| <input type="checkbox"/> Salarié d'une entreprise (statut d'employé)        | <input type="checkbox"/> Retraité |
| <input type="checkbox"/> Demandeur(se) d'emploi                             | <input type="checkbox"/> Autre    |

Merci d'entourer la réponse qui correspond le mieux à votre ressenti de ce matin / cet après-midi, entre 1 (pas du tout d'accord) et 4 (tout à fait d'accord).

	Pas du tout d'accord d'accord		tout à fait
Je suis resté concentré sur mon travail.	1	2	3
	4		

Commentaires :

## ANNEXE C : Certificat éthique pour l'année 2022



### CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

2019-294

Le comité d'éthique de la recherche de la Téléq certifie avoir examiné la proposition de recherche soumise par

**Diane-Gabrielle Tremblay**

Intitulée

#### **Caractérisation des espaces ouverts de travail et des espaces de co-working en lien avec la SST**

et avoir conclu que la recherche proposée est entièrement conforme aux normes d'éthique en recherche selon la *Politique d'éthique de la recherche avec les êtres humains*.

Valide jusqu'au 6 janvier 2023

2021-03-12

Date

François Pichette  
Président

## ANNEXE D : CERTIFICAT ÉTHIQUE POUR L'ANNÉE 2023



### CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

2019-294- renouvellement 2023

Le comité d'éthique de la recherche de la Téléq certifie avoir examiné la proposition de recherche soumise par

**Diane-Gabrielle Tremblay**

Intitulée

#### **Caractérisation des espaces ouverts de travail et des espaces de co-working en lien avec la SST**

et avoir conclu que la recherche proposée est entièrement conforme aux normes d'éthique en recherche selon la *Politique d'éthique de la recherche avec les êtres humains*.

Valide jusqu'au 15 mars 2024

2023-03-15

Date

François Pichette  
Président