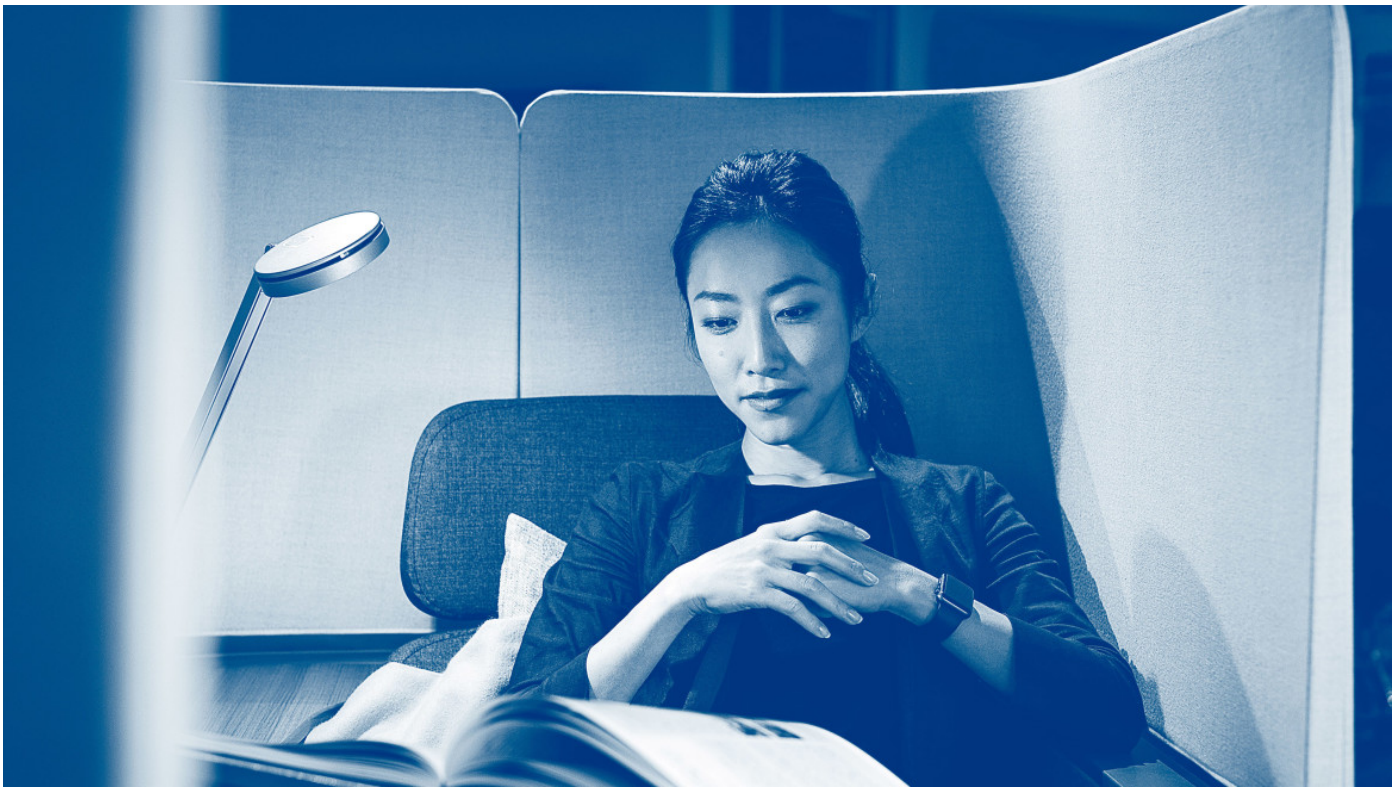
Intimité

Retrouver la concentration

C’est prouvé : l’intimité visuelle au sein des open spaces aide les individus à se concentrer

Lire 7 minutes

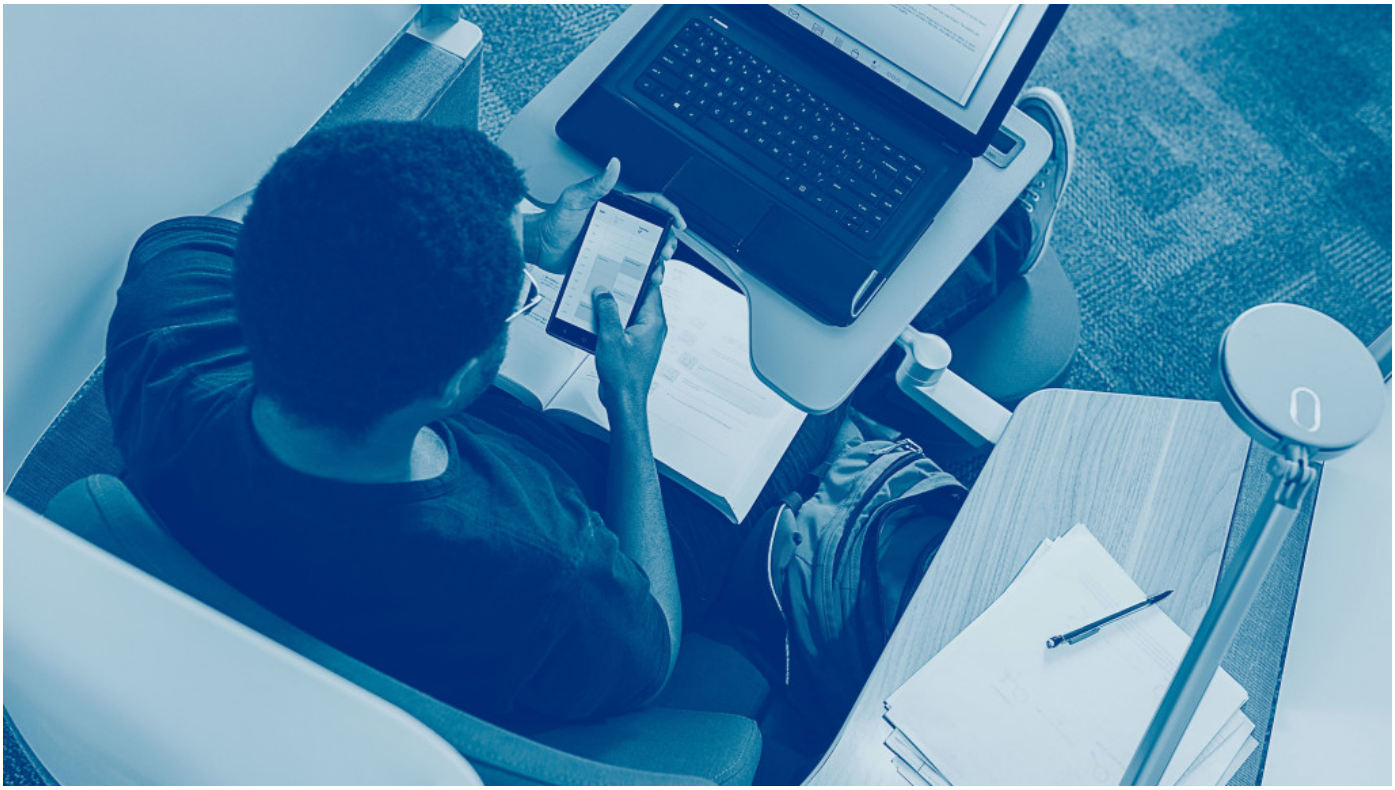


D’après une nouvelle étude de Steelcase, menée avec la contribution de l’Université du Wisconsin à Madison, les cocons individuels offrant une intimité visuelle aux utilisateurs aident ces derniers à se concentrer au sein d’espaces ouverts bruyants.

L’open space a mauvaise presse : un peu partout dans le monde, on l’accuse d’être une source de stress majeure pour les employés, qui seraient constamment dérangés par l’agitation ambiante. Cependant, les résultats de l’étude semblent indiquer que l’intégration de petites enclaves au sein des espaces de travail permet de limiter les distractions qui génèrent tant de frustration. Ainsi, si les entreprises trouvent le juste équilibre entre les besoins des individus et ceux des équipes, l’open space peut être un environnement épanouissant pour tous.

L’ÉTUDE

Afin de mesurer plus précisément l’impact de l’open space sur la performance des collaborateurs, Caroline Kelly, responsable de l’équipe Steelcase WorkSpace Futures, a dirigé une étude sur l’attention soutenue, qui reflète le degré d’implication et de concentration des individus et constitue l’une des composantes clés de tout processus de travail.



Dans le cadre de ce projet, Caroline Kelly a consulté le Center for Healthy Minds (CHM) de l’Université du Wisconsin à Madison, un acteur internationalement reconnu dans le domaine de la recherche sur le cerveau et les émotions. Richard Davidson, fondateur et directeur du CHM et auteur de *The Emotional Life of Your Brain*, entendait analyser le lien entre espace et bien-être. Elena Patsenko, l’une des chercheuses du centre, a aidé Caroline Kelly à mettre l’étude sur pied et a suivi l’intégralité du projet.

Près de 70 personnes ont effectué le Sustained Attention Response Task (SART), un test consistant à appuyer ou non sur un bouton en fonction de stimuli spécifiques (Go/No-Go). Couramment utilisé, il permet d’évaluer la capacité de concentration des individus en analysant leur délai de réponse, leur taux d’erreurs et le temps écoulé entre chaque erreur.

Si les entreprises trouvent le juste équilibre entre les besoins des individus et ceux des équipes, l’open space peut être un environnement épanouissant pour tous.

L’étude a été conduite dans deux configurations en open space :

- Un bench partagé sans écrans de séparation
- Un Brody WorkLounge (cocon individuel isolé de l’extérieur par un écran enveloppant)

Chaque participant a été testé au bench et dans le Brody afin de limiter les variables susceptibles d’affecter les résultats. En vue de simuler les conditions réelles au sein d’un espace de travail, les individus étaient assis deux par deux au bench et des bruits enregistrés étaient diffusés en continu.

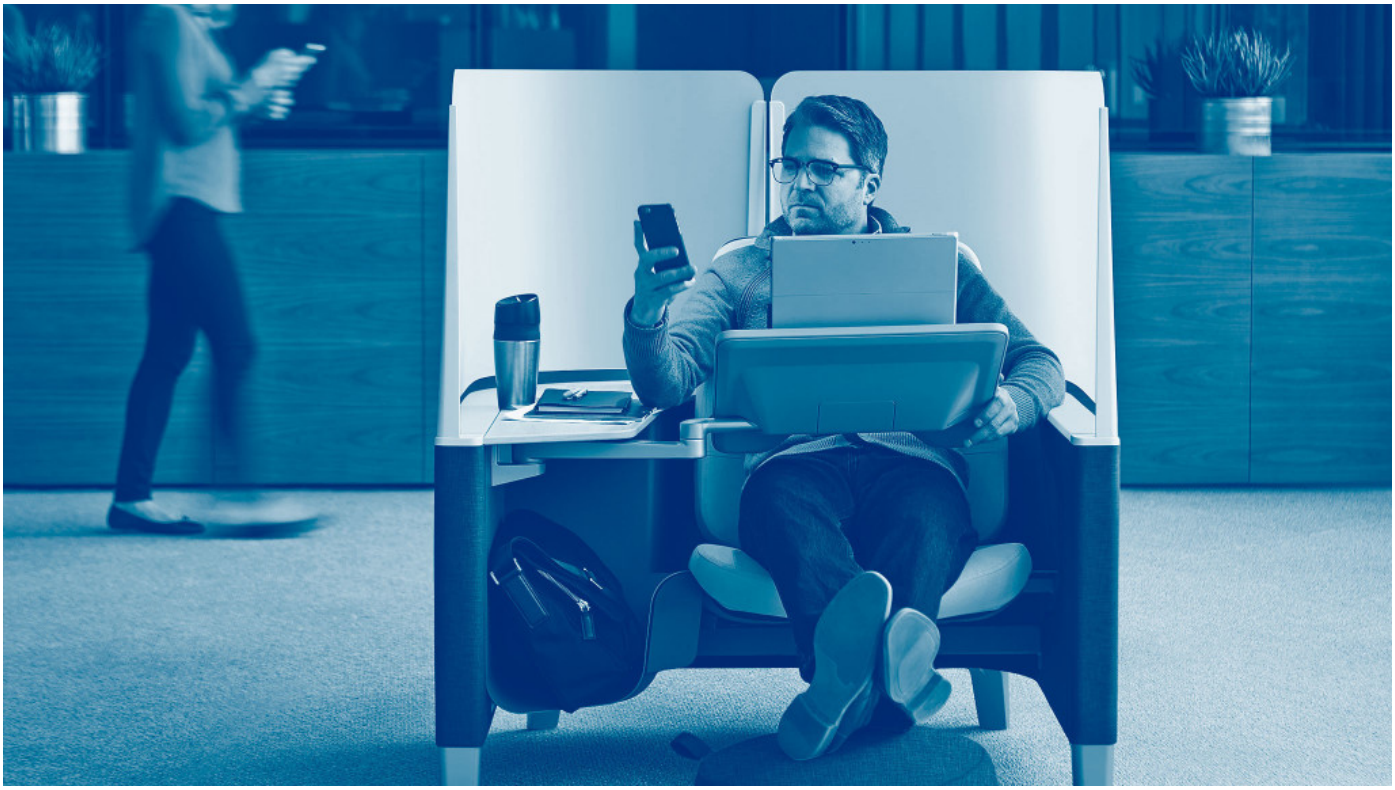


LES RÉSULTATS

Conclusion : les individus se concentrent beaucoup plus facilement dans les enclaves de type Brody, qui offrent une intimité visuelle quasi-totale, qu’au sein d’espaces entièrement ouverts.

Les participants assis dans le Brody ont en effet répondu beaucoup moins rapidement aux stimuli que ceux assis au bench. Or, paradoxalement, un délai de réponse plus long est un signe d’application. Ils ont également commis moins d’erreurs que leurs collègues et ont affiché des délais de réponse plus réguliers, preuve d’un niveau de concentration constant.

Elena Patsenko apporte des précisions sur l’évaluation positive des délais de réponse accrus, qui peut sembler contre-intuitive : « Les réactions très rapides indiquent généralement que l’individu répond de manière automatique, sans réfléchir et sans prendre le temps de traiter ni d’identifier le stimulus ». Elles sont également associées à des taux d’erreurs plus importants et à une déconcentration plus fréquente.

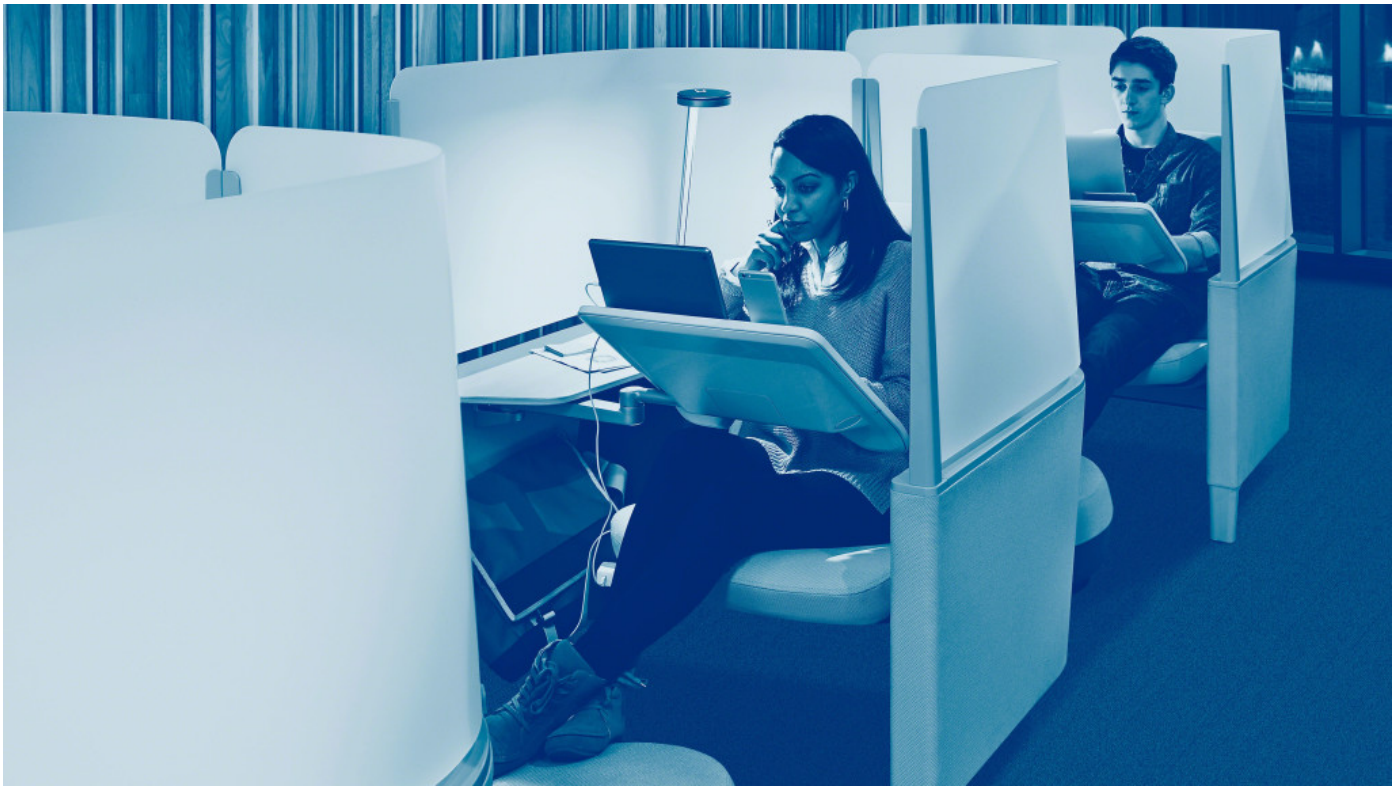


Les individus se concentrent beaucoup plus facilement dans les open spaces lorsqu'ils jouissent d'une certaine intimité visuelle.

FATIGUE CÉRÉBRALE

Les neurosciences expliquent très bien pourquoi les individus ont du mal à se concentrer dans les espaces ouverts. En effet, le cortex préfrontal de l'être humain, siège des fonctions cognitives supérieures, est particulièrement énergivore et sensible aux perturbations. Ainsi, nous ne pouvons accorder une attention pleine et entière qu'à une seule chose en même temps. Or, lorsqu'ils sont privés d'intimité, les employés sont en proie à un nombre infini de distractions, lesquelles représentent une charge cognitive supplémentaire. Et lorsque la capacité de concentration baisse et que la charge cognitive augmente, la prise de décision devient automatique et la qualité du raisonnement en pâtit.

Qui plus est, parce que nous sommes des êtres sociaux, nous souhaitons être acceptés et valorisés par nos pairs, ce qui nous conduit à surveiller en permanence notre comportement devant autrui afin de ne jamais contrevenir aux normes et aux valeurs du groupe. Cette vigilance constante détournant notre attention et mobilisant une énergie conséquente, il n'est pas rare que nous soyons épuisés au terme d'une journée de travail.



« Les open spaces et les benchs ne sont pas obsolètes. Il suffit de les équiper différemment. »

CAROLINE KELLY | Manager, Steelcase WorkSpace Futures

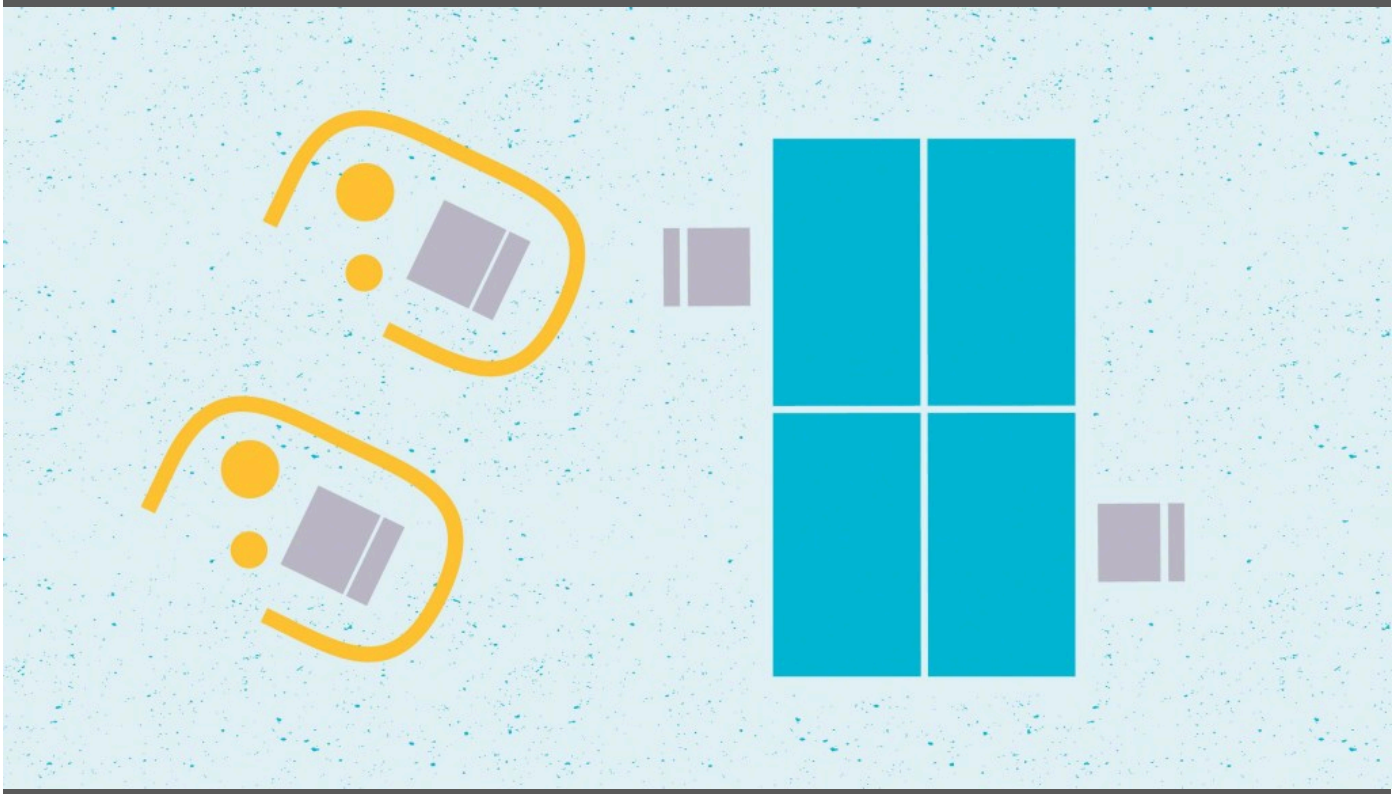
CONCEPTION DE L'OPEN SPACE

Lorsque les employés énumèrent les inconvénients de l'open space, les conversations des collègues et, de manière générale, le bruit ambiant arrivent en tête des doléances. Si certains d'entre eux pensent que l'isolation phonique est la seule solution, les résultats de l'étude prouvent qu'elle n'est pas toujours indispensable pour travailler efficacement. Dans le Brody, les participants ont en effet réussi à accroître leur capacité de concentration, ce qui témoigne du rôle-clé de l'intimité visuelle. Ainsi, les open spaces proposant diverses options de privatisation permettent aux employés de trouver l'espace le plus adapté à leurs besoins.

Faut-il pour autant tirer un trait sur le bench ? Pas si vite ! Les espaces ouverts offrent aussi de nombreux avantages : les vastes perspectives et les hauts plafonds nous ouvrent de nouveaux horizons et incitent notre cerveau à créer de nouvelles connexions. D'après l'étude, c'est au bench que les participants ont été les plus créatifs. Dans le cadre du Remote Associates Test, ils ont dû mettre en relation, en une minute, quatre mots n'ayant a priori rien en commun. Les individus assis au bench ont trouvé davantage de bonnes réponses, faisant preuve d'une plus grande vivacité d'esprit et d'une meilleure faculté d'abstraction.

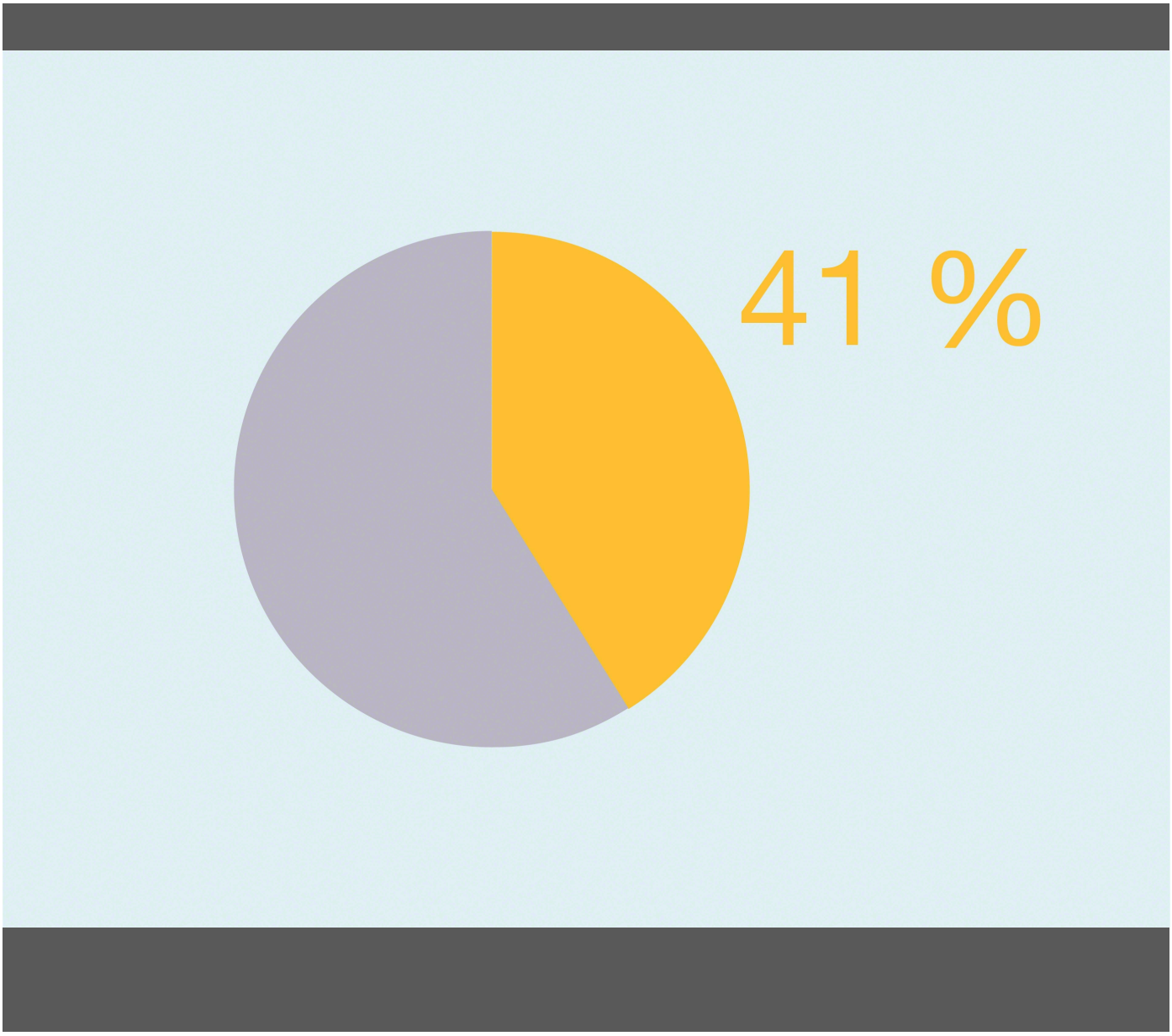
« Les études suggèrent qu'un moindre niveau de concentration améliore notre capacité à résoudre des problèmes de manière originale, explique Caroline Kelly. S'asseoir autour d'un bench avec ses collègues est une excellente manière d'aborder collectivement une situation complexe. En revanche, pour les tâches nécessitant de la concentration, mieux vaut opter pour des espaces plus confidentiels. »

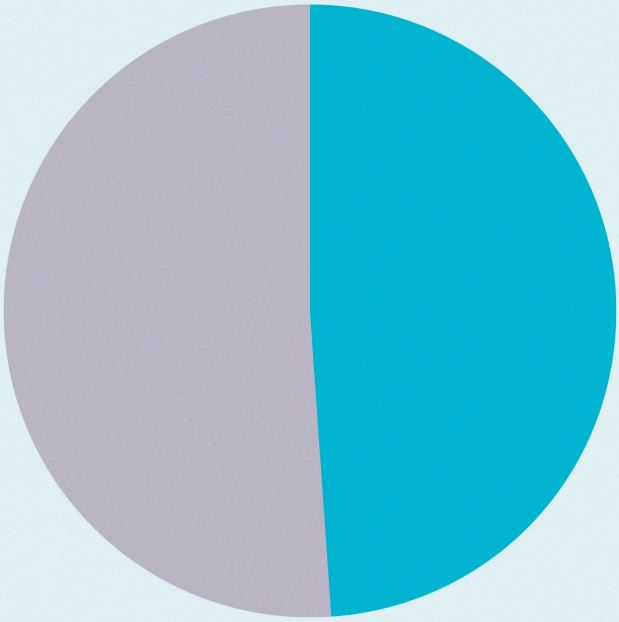
Périmètre de l'étude : deux configurations en open space



TEST DE CONCENTRATION

Dans le cadre du SART, les participants ont commis beaucoup plus d'erreurs en réponse aux stimuli No-Go dans la configuration « bench » que dans la configuration « Brody » : ils ont donc fait preuve d'une attention plus soutenue dans le Brody.

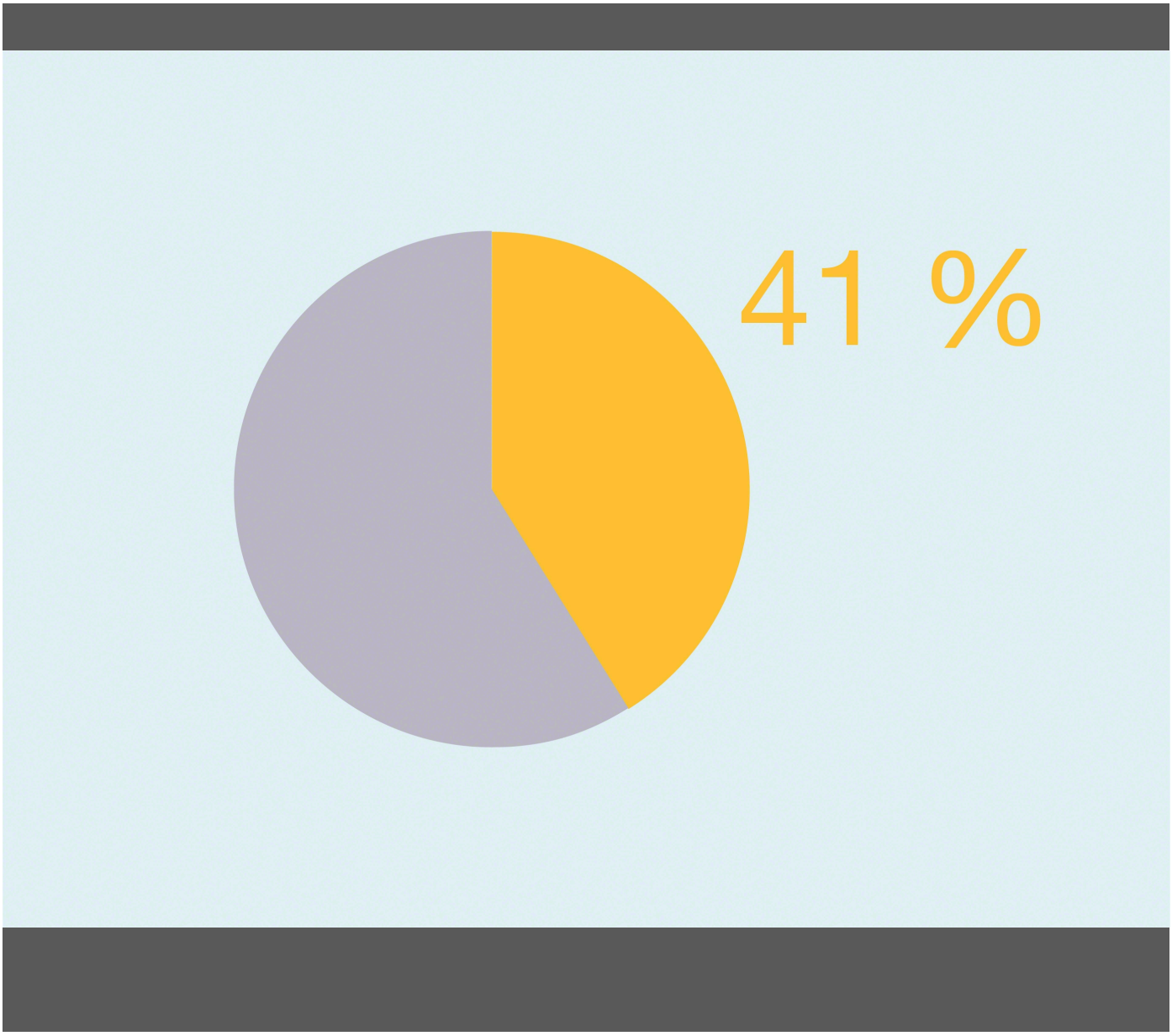

41 %

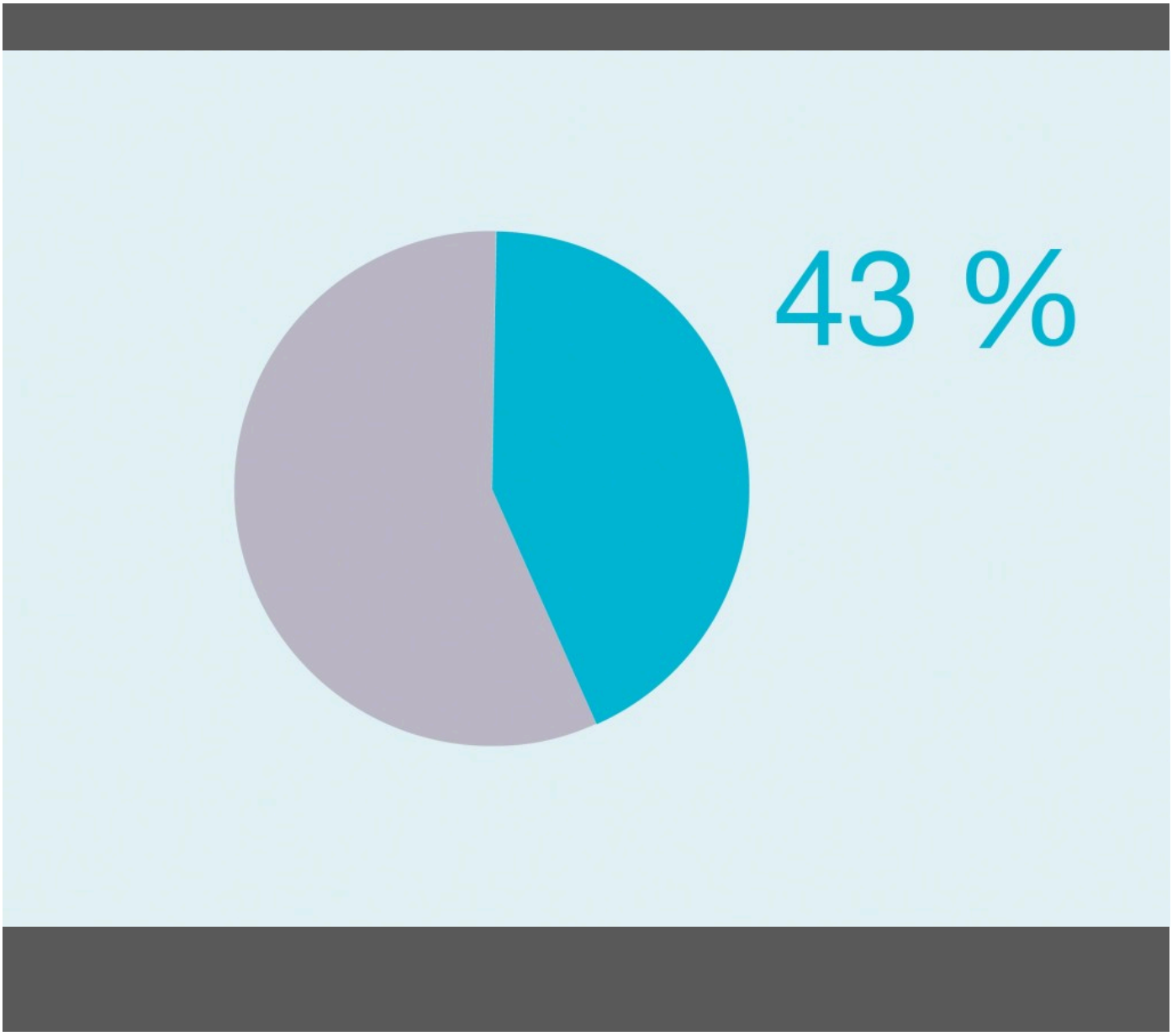


49 %

TEST DE CRÉATIVITÉ

Le potentiel créatif des participants a également été testé dans le cadre du Remote Associates Test. Il s’est avéré que le fait de travailler à un bench augmentait le taux de bonnes réponses de manière statistiquement significative.


41 %



CONCILIER BESOINS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS

Il est donc crucial de proposer aux individus une gamme d’espaces offrant divers degrés d’intimité afin de promouvoir tous les modes de travail. Cela suppose de créer des environnements capables de concilier besoins individuels et collectifs en facilitant à la fois la concentration et la collaboration. Si ces principes semblent simples, établir la bonne distance entre les zones dédiées au travail en solo et celles propices aux échanges n’est pas toujours chose aisée : si elles sont trop proches, les groupes auront tendance à déranger les individus, et si elles sont trop éloignées, elles seront délaissées par les collaborateurs.

Nous avons tous besoin de nous isoler ponctuellement. Ces moments de solitude sont tout aussi indispensables au processus créatif que le temps passé avec autrui. Les employés sont ainsi en quête d’espaces dans lesquels ils peuvent se détendre, se régénérer et se plonger dans leur travail avant de rejoindre leur équipe pour collaborer.

« Les open spaces et les benchs ne sont pas obsolètes, souligne Caroline Kelly. Il suffit de les équiper différemment. Les petites enclaves et les solutions telles que le Brody peuvent transformer ces espaces bruyants en havres de tranquillité où les employés pourront collaborer et se concentrer en parfaite harmonie. »