

Master of Science HES-SO en Business Administration  
 Orientation en Management des systèmes d'information

**Think Out Of The Box!**

Analyse de l'influence de l'open-space sur le flow individuel

Michael Erne

Professor : Maria Sokhn, Vincent Nassar

HES-SO

**DESCRIPTION**

**L'influence de l'open-space sur le flow**

Actuellement, un grand nombre d'entreprises travaillent en open-space et il s'avère que ce paradigme pose un certain nombre de problèmes, en particulier la baisse de productivité des équipes. Ce type d'environnement de travail s'est propagé en Europe dès les années 1980 et alimente les débats depuis longtemps déjà.

La présente étude avance le postulat que la baisse de productivité est due à des interruptions dans le flow des personnes. Cet état de flow est atteint lorsqu'une personne est totalement absorbée par son travail, intrinsèquement motivée et qu'elle a du plaisir à travailler. En open-space, le nombre d'interruptions semblent bien plus élevées qu'en bureaux individuels. Afin de codifier les liens qui se tissent entre l'environnement de travail et l'état de flow, quatre hypothèses ont été dressées, sur la base d'un état de l'art conséquent, pour ainsi former ensemble, un modèle conceptuel appelé « Think Into The Flow » (Figure 1). Celui-ci propose les relations suivantes:

- Influence directe sur l'individu par la qualité de l'open-space
- Influence sur l'individu à travers le niveau d'intimité
- Influence sur l'individu à travers des interruptions de collègues ou de supérieurs
- Influence sur l'individu par le style de management

Ces influences ont ensuite été analysées sur le terrain dans l'objectif de tester les hypothèses et de définir si des tendances peuvent être relevées. La particularité de cette étude est l'éclairage transversal du domaine informatique et de ses paradigmes associés.

**OBJECTIVES**

**Questions de recherche**

Etant donné l'impact que la perte de productivité peut avoir sur la réalité financière d'une entreprise, ce travail cherche à étudier d'une part l'influence de l'open-space sur l'état de flow individuel et d'autre part si d'autres facteurs du domaine informatique pourraient être liés à la problématique.

En l'occurrence, il est question d'évaluer si les techniques de gestion de projet agiles par exemple, favorisent un état de flow optimal dans le cadre de l'open-space et, a fortiori, définir s'il existe un environnement idéal pour les équipes de développement.

**Objectifs scientifiques**

- Etablir un état de l'art sur le travail en open space en traitant le point relatif aux performances des équipes de développement ;
- Mettre en corrélation l'environnement de travail avec les techniques agiles ;
- Mener une étude comparative qualitative à travers des interviews de plusieurs équipes de développement sur le terrain, ayant des types de gestion de projet différentes, à l'aide d'outils tel que le flow de Mihaly ;
- Confronter les résultats obtenus et proposer un modèle/outil qui permet aux manager d'analyser un contexte donné et d'anticiper les répercussions;

**RESULTS**

**Les influences explorées sur le terrain**

Afin de confronter la théorie à la pratique, une enquête qualitative a été menée sur le terrain avec pour objectif la validation des différentes hypothèses du modèle développé (Figure 1).

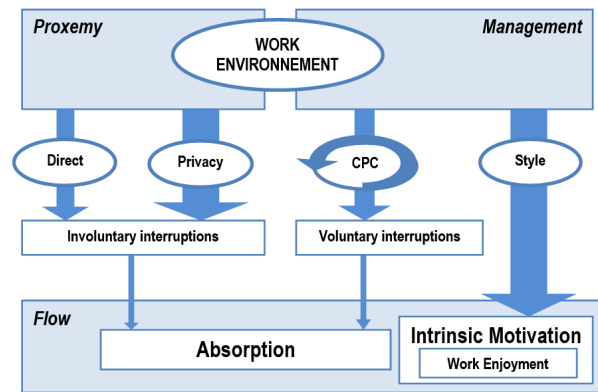


Figure 1 : Version finale du modèle « Think Into The Flow »

Sept entreprises, actives dans le domaine du développement logiciel, ont donné leur accord pour participer à l'étude. Dans ce domaine, le travail en plateau ouvert est particulièrement répandu et les développeurs sont, par conséquent, exposés constamment aux problématiques intrinsèque à cet environnement de travail.

Le résultat principal obtenu est que le style de management est un facteur prépondérant à la manière dont les employés perçoivent les problématiques de l'environnement de travail (Figure 2). L'enquête a révélé en particulier que, plus le style de management est participatif, plus le niveau d'intimité ressenti est fort. Toutefois, ces environnements ne sont absolument pas conçus pour favoriser cette intimité. À l'inverse, les environnements de travail des entreprises au style de management autoritaire proposent plus facilement des environnements propices à l'intimité. Il en résulte donc que l'intimité exerce une influence très significative sur l'absorption d'une personne en open-space et qu'en fonction du style de management, celle-ci doit être appréhendée de manière différente.

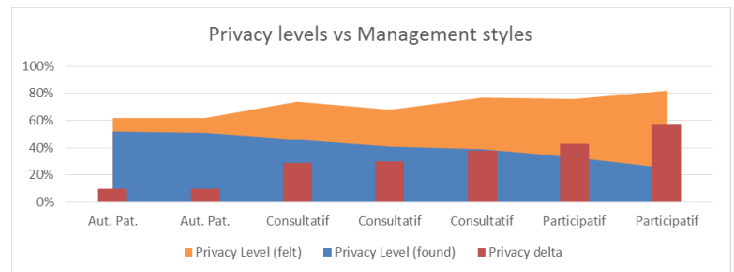


Figure 2 : Niveaux d'intimités en fonction des styles de management

Les trois autres hypothèses se confirment également mais de manière moins significative. Les interviews de l'enquête ont mis en avant un certain nombre de recommandations quant à la qualité de l'open-space. L'étude a également identifié une solution potentielle permettant de réduire le nombre d'interruptions volontaires. Il s'agit là en l'occurrence d'une solution logicielle tangible.

Pour conclure, le travail met en avant le fait que rester dans son flow est difficile et que le défi des managers de demain est de se positionner comme un facilitateur mettant à disposition un cadre permettant aux membres des équipes d'entrer dans leurs flow respectifs et de devenir productif ensemble.