

Observatoire de la Créativité 2020



#ObsCrea
@Arctus_Conseil



Avec la
participation de





Sommaire

1 Synthèse

2 Détails des résultats

3 Méthodologie

4 Les auteurs de cette étude

1. Synthèse



La créativité : enjeu majeur dans un monde en transformation constante

Le rythme des transformations s'accélère, la période mouvante que nous traversons, avec notamment la crise sanitaire, en atteste.

Comment les entreprises s'adaptent et se projettent ? Comment captent-elles la force créative que portent les hommes en eux ? Quels sont les marqueurs de cette créativité ? Pour répondre à ces questions nous avons mené la troisième édition de l'Observatoire de la Créativité en nous attachant à identifier à la fois les éléments tangibles et intangibles qui, selon nous, traduisent l'attention que porte l'entreprise à la créativité.

L'Observatoire de la Créativité dans cette édition 2020 cherche à identifier la force créative dans les entreprises et comment les organisations favorisent son déploiement.

Ce document présente la synthèse des résultats de la 3^e édition de l'Observatoire de la Créativité. La 1^{re} édition avait été conduite en 2016.

Mais... qu'est-ce que la créativité ?

La créativité en entreprise est, grâce aux conditions dans lesquelles s'exerce le travail, ce qui permet à l'organisation d'obtenir un avantage compétitif durable, par exemple au travers d'innovations techniques, mais aussi d'amélioration de la satisfaction client, de la QVT, de la RSE, etc.



Synthèse

L'Observatoire de la Créativité nous dit comment et où les entreprises génèrent leur créativité

La créativité reste une matière première d'importance pour les entreprises. Comme lors des éditions précédentes, plus de 60 % des répondants considèrent que la créativité est encouragée par leur entreprise.

La configuration des bureaux semble peu impacter la créativité, même si le bureau individuel est d'avantage plébiscité, comme si la créativité « se passait ailleurs » et relevait d'une série de facteurs multiples dont nous parlons plus loin.

En l'état actuel **69 % des répondants considèrent leur configuration de bureau propice à la créativité.**

Si l'entreprise est considérée comme ouverte au changement par 70 % des sondés, ils sont presque 69 % à déclarer **que la créativité sert d'abord à renforcer l'engagement des salariés** avant d'impacter l'innovation (49 %) puis d'améliorer l'efficacité et la rentabilité.

L'humain prend une place grandissante dans les organisations : les salariés engagés sont d'autant plus créatifs !

Si 43 % des entreprises ont mis en place des actions d'innovation participative, ce qui est un chiffre remarquable, ce dispositif ne s'applique pas à tous dans l'entreprise, d'autres ingrédients entrent en ligne de compte.

La « potion magique » pour favoriser la créativité serait la suivante : des **interactions multiples** et régulières avec d'autres personnes (salariés, clients, partenaires) dans des espaces facilitant **les rencontres et la sérendipité**, une attitude ouverte et curieuse pour investiguer de nouveaux domaines et les mettre en relation, des valeurs **d'écoute, de partage, dans la confiance** avec **le droit à l'erreur et un management bienveillant** et proactif !

Ressort de cette étude une vraie **préoccupation des répondants à bénéficier d'une qualité de vie au travail améliorée en étant au service d'une entreprise qui a intégré sincèrement la responsabilité sociétale et environnementale.** Des domaines sur lesquels se pencher en priorité grâce à une approche créative !



Ce qu'il faut retenir

Synthèse

La créativité est encouragée dans une majorité d'entreprises



61 %

des répondants considèrent que **leur entreprise les encourage à la créativité**

La configuration des bureaux semble peu impacter la créativité...



69 %

des répondants trouvent que **leur configuration de travail** (quelle qu'elle soit) **est propice à l'expression de leur créativité.**

...même si le bureau individuel est davantage plébiscité

Les répondants qui jugent leur configuration de bureau inadaptée à l'expression de leur créativité **préfèreraient travailler :**



en bureau individuel
(36 %)



ou en bureau partagé
fermé **(25 %)**



plutôt qu'en *open space* **(20 %).**

Top 3 des raisons pour lesquelles encourager la créativité : l'humain avant la performance

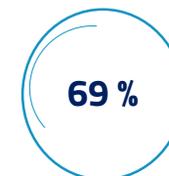


3/4 des répondants ont pris part à des initiatives d'innovation participative lorsqu'elles étaient proposées

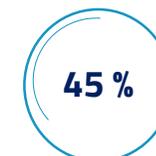


Les organisations devraient faire preuve de plus de créativité dans :

la Qualité de Vie au Travail



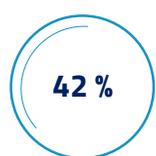
la Responsabilité Sociale des Entreprises



la relation client



l'innovation



La créativité est d'abord au service de l'interne.



2. Résultats détaillés



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

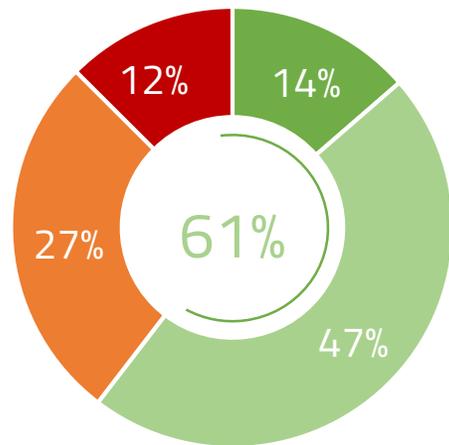


Votre environnement de
travail

La créativité en entreprise : encouragée par plus de 60 % d'entre elles

Considérez-vous votre entreprise comme encourageant la créativité ?

Question à choix unique | 671 réponses



■ Tout à fait ■ Plutôt oui
■ Plutôt non ■ Pas du tout

La créativité est une ressource essentielle

La part de répondants estimant que leur entreprise encourage la créativité est majoritaire, comme lors des éditions précédentes. Parmi les entreprises encourageant la créativité, on identifie une surreprésentation des entreprises appartenant au secteur des services (65 %), tout comme une part plus importante d'entreprises de petites taille.

Parmi les dirigeants, on note une surreprésentation des répondants estimant que leur entreprise encourage plutôt ou tout à fait la créativité (75 %).

Notre analyse

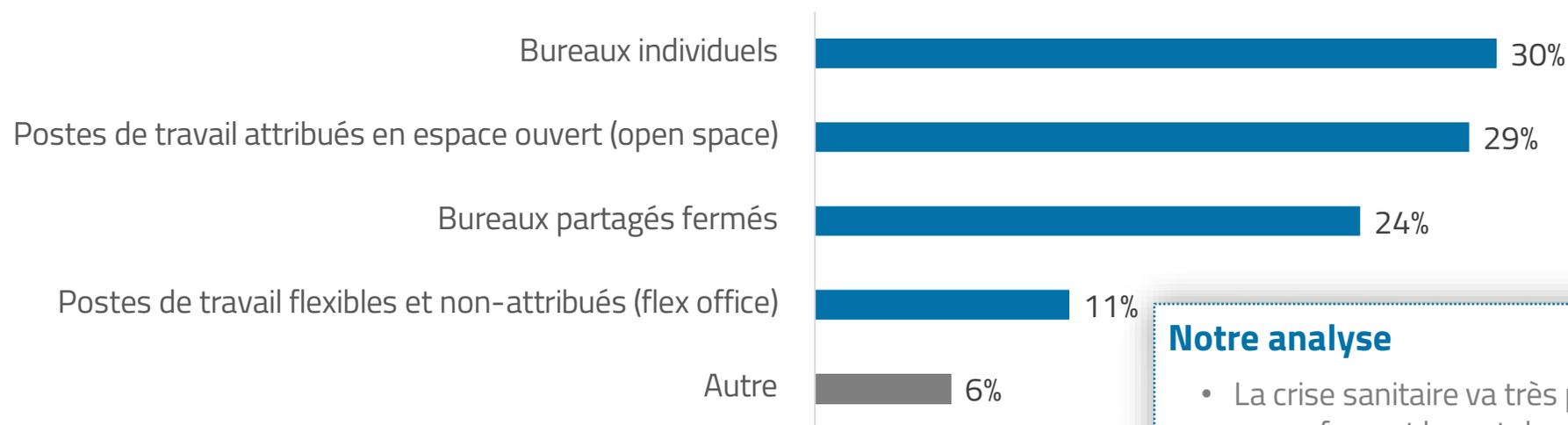
- La créativité est une ressource essentielle pour s'adapter aux évolutions de plus en plus rapides du monde du travail (concurrence, innovation, épanouissement, ressources humaines, etc.).
- Le secteur public considère que la créativité n'est encouragée que dans un cas sur deux : une marge de progression que la crise sanitaire peut contribuer à faire évoluer.



Une grande hétérogénéité de la configuration des espaces de travail

Quelle est la configuration des bureaux dans lesquels vous travaillez ?

Question à choix unique | 670 réponses



Autres =
« Deskless : salle de classe, restaurant, hôpital », « Home office »
« Mix entre les attribués et les non attribués + restent quelques bureaux individuels surtout pour la direction »
« Combinaison de bureaux individuels et postes de travail en espace ouvert »

Une certaine variété dans la configuration des bureaux

La part des bureaux individuels et des postes de travail attribués en espace ouvert est identique. A eux deux, ils représentent presque 2/3 de la configuration des bureaux des répondants.

Le flex-office reste encore minoritaire. Seuls 11 % des répondants expérimentent cette configuration d'espace de travail.

Notre analyse

- La crise sanitaire va très probablement modifier cette répartition en renforçant la part des bureaux individuels, qu'il s'agisse de télétravail ou de bureaux en entreprise. Selon l'étude [FullRemote Skills de Jean Pralong \(6 avril 2020\)](#) : jusqu'en 2020, le télétravail complet ne concernait que moins de 2 % des salariés. Mais depuis le confinement imposé par la crise sanitaire de mars 2020, le télétravail « full remote » concerne près de 25 % des salariés en France.
- La question de la facilitation de la créativité va se poser. Des espaces partagés semblent essentiels pour se retrouver et échanger dans un cadre formel mais aussi informel.

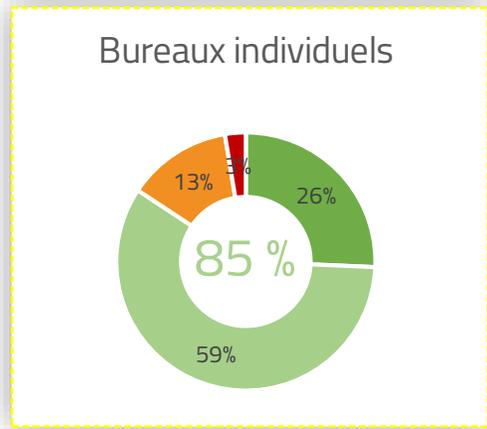


La configuration des bureaux décorrélée de l'expression de la créativité ?

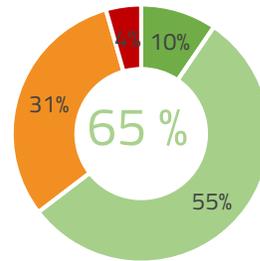
Classement des configurations des bureaux jugées propices

Cette configuration vous semble-t-elle propice à l'expression de votre créativité ?

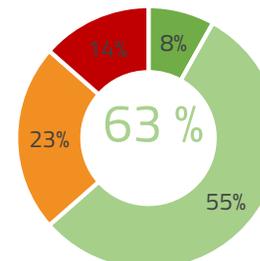
Question à choix unique



Bureau partagé fermé



Poste de travail flexible non-attribué
(Flex office)



Le bureau individuel : un atout pour la créativité ?

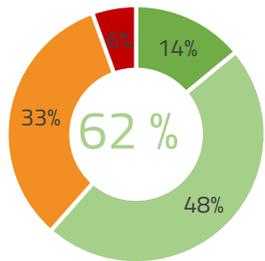
Contrairement à l'idée reçue selon laquelle l'open office allait « libérer la créativité » des équipes, 85 % des répondants travaillant en bureau individuel estiment que cette configuration est propice à l'expression de leur créativité.

Toute configuration confondue, 69 % des répondants estiment que l'installation de leur bureau est favorable à leur créativité.

La configuration des espaces de travail semble donc plutôt décorrélée de l'expression de la créativité.

Notre analyse

Ce n'est pas tant la configuration des espaces de travail que la possibilité de se retrouver par ailleurs pour interagir qui prime. Le bureau ou poste de travail serait plus un lieu dédié à la concentration. Les temps pour échanger – générateurs de créativité – prennent plutôt place dans des espaces dédiés ou dans les lieux de vie (machine à café...)



■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout

Aide de lecture :

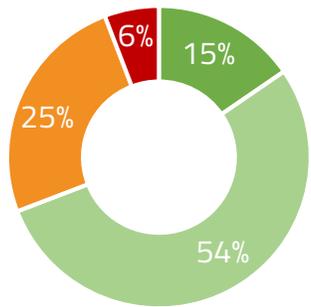
Parmi les répondants à l'enquête déclarant travailler en bureaux individuels, 85 % jugent que cette configuration est propice à la créativité.



Le bureau individuel plébiscité pour exprimer sa créativité

Cette configuration vous semble-t-elle propice à l'expression de votre créativité ?

Question à choix unique | 668 réponses



- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout

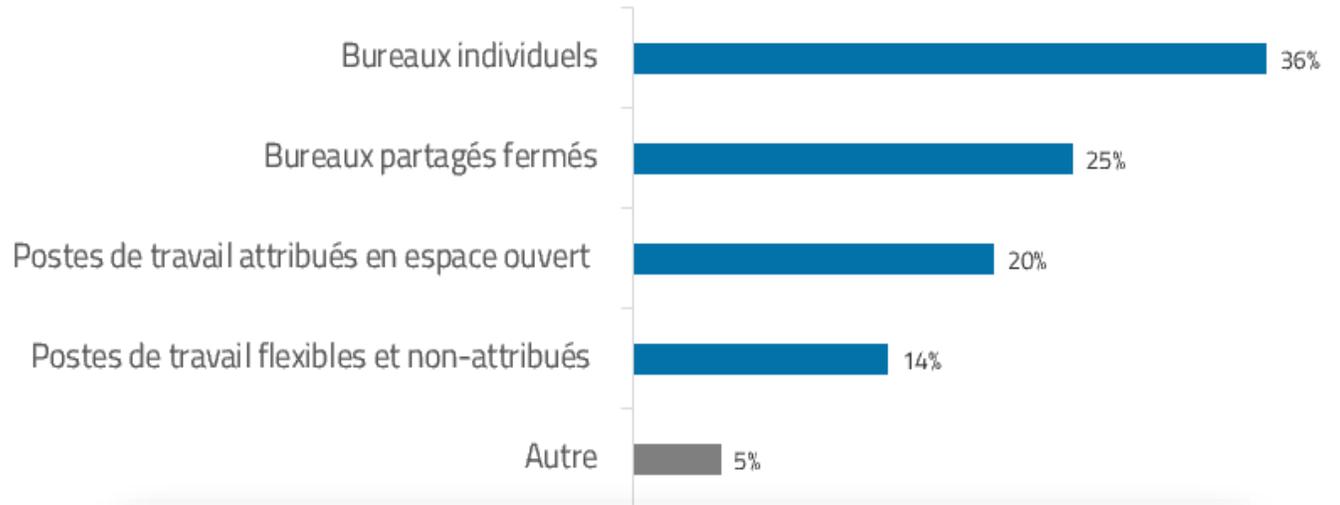
Les bureaux fermés souvent un ingrédient favorable à la créativité

Parmi les répondants qui ne jugent pas la configuration des bureaux dans laquelle ils travaillent propice à la créativité, 36 % pensent que les bureaux individuels sont plus propices à la créativité et 25 % penchent pour les bureaux partagés fermés. Néanmoins, on note tout de même que 34 % des répondants plébiscitent un espace ouvert.

[A ceux qui ne trouvent pas que la configuration de leur bureau est propice à la créativité]

Quelle configuration vous semblerait plus propice ?

Question à choix unique | 203 réponses (ceux qui ont répondu non en question précédente)



Notre analyse

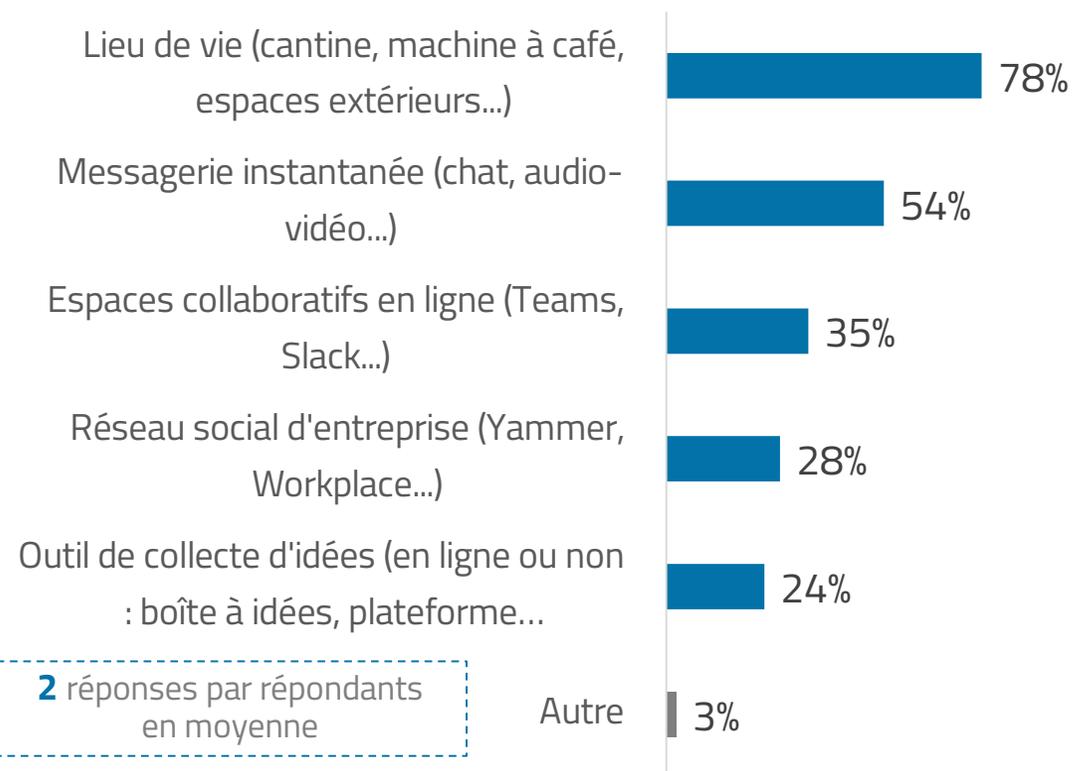
- Les espaces fermés semblent plus propices pour travailler efficacement. Ils offrent aussi probablement plus de facilité pour interagir par téléphone ou par visio sans déranger l'ensemble des collègues proches. Les espaces ouverts incitent plus à se déplacer ailleurs pour interagir longuement.



Les lieux de vie : espaces privilégiés pour le partage d'idées

A titre personnel, utilisez-vous les outils, dispositifs ou lieux suivants pour partager des idées ?

Question à choix multiple | 596 répondants



Les lieux de vie... indétrôlables

Les lieux de vie sont très fréquemment mentionnés comme lieux de partage d'idées. Il est intéressant de noter qu'il s'agit souvent de lieux d'échanges informels.

Les outils digitaux viennent utilement compléter les espaces et permettent de tracer les échanges.

Vers une dématérialisation progressive du partage d'idées ?

Les outils digitaux, et notamment la messagerie instantanée - qui permet les échanges synchrones - sont fréquemment utilisés pour partager des idées. 1/3 des répondants déclarent utiliser les espaces collaboratifs en ligne à cette fin.

Notre analyse

- Le présentiel et les échanges synchrones restent la voie privilégiée pour le partage d'idées. Les interactions en direct et en présentiel facilitent l'échange et le rebond d'idées.
- Le langage non-verbal et le paraverbal sont aussi des éléments qui entrent en compte dans les échanges en présentiel ou en visio et peuvent faciliter une discussion alors qu'il sont plus difficilement perceptibles via les outils digitaux asynchrones.



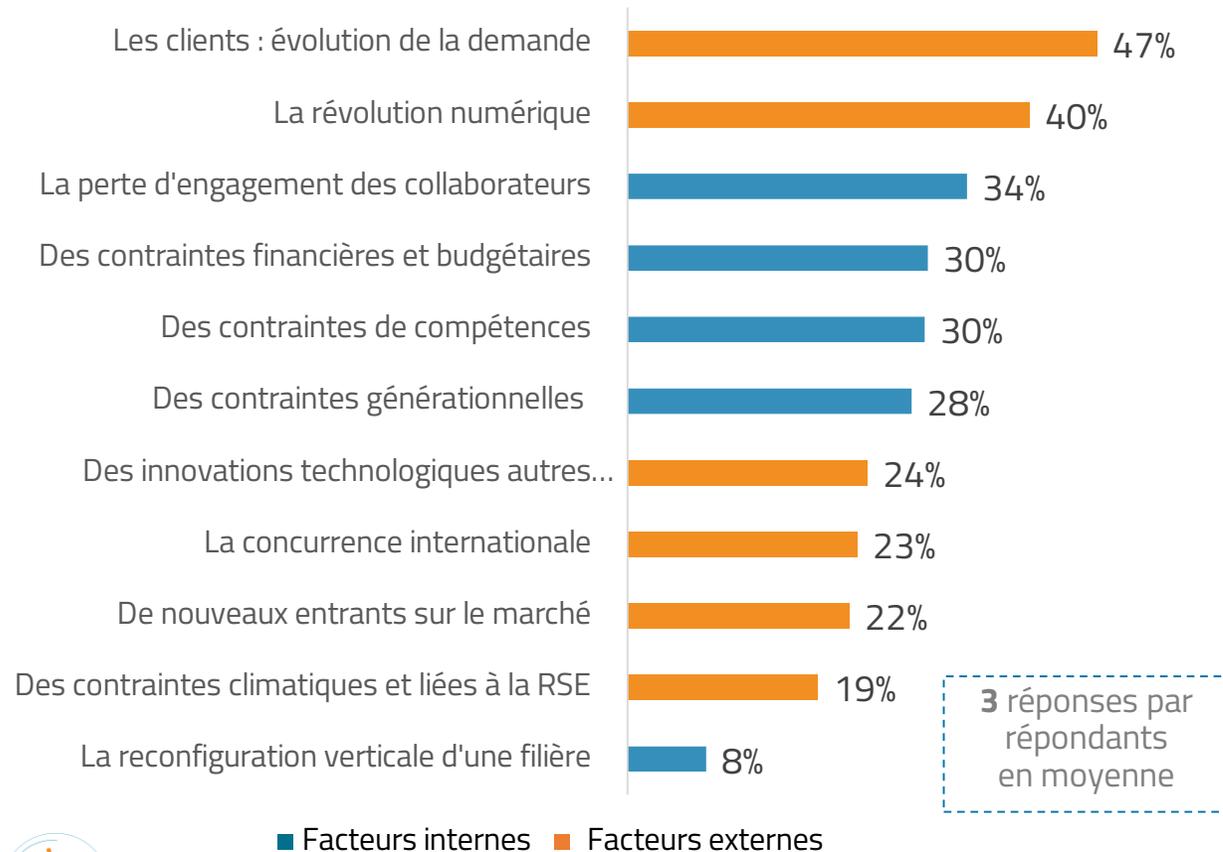
RÉSULTATS DÉTAILLÉS



La position de votre organisation
face aux transformations

Une hétérogénéité des facteurs qui poussent à la créativité

Selon vous, quels sont les facteurs et les transformations qui poussent (ou devraient pousser) votre entreprise à développer la créativité et l'innovation ?
Question à choix multiple | 667 répondants, 3 réponses en moyenne par répondant



Les deux premiers facteurs poussant à la créativité sont externes

Les clients et la révolution numérique sont les premiers facteurs à inciter à la créativité et l'innovation.

Sur la 3^e marche du podium : l'engagement des collaborateurs

Les entreprises favoriseraient la créativité par peur du désengagement de leurs collaborateurs. L'engagement est d'ailleurs la première valeur affichée par les entreprises ! (cf page « L'engagement : nouveau cheval de bataille des organisations »)

D'autre part, les contraintes de compétences font aussi partie des facteurs en hausse. Face aux transformations le besoin de compétences nouvelles est en enjeu de taille.

Les contraintes liées à la RSE

Enfin, bien qu'à la traîne, les contraintes climatiques et liées à la RSE continuent de grimper depuis 2016 (+11 pts).

Notre analyse

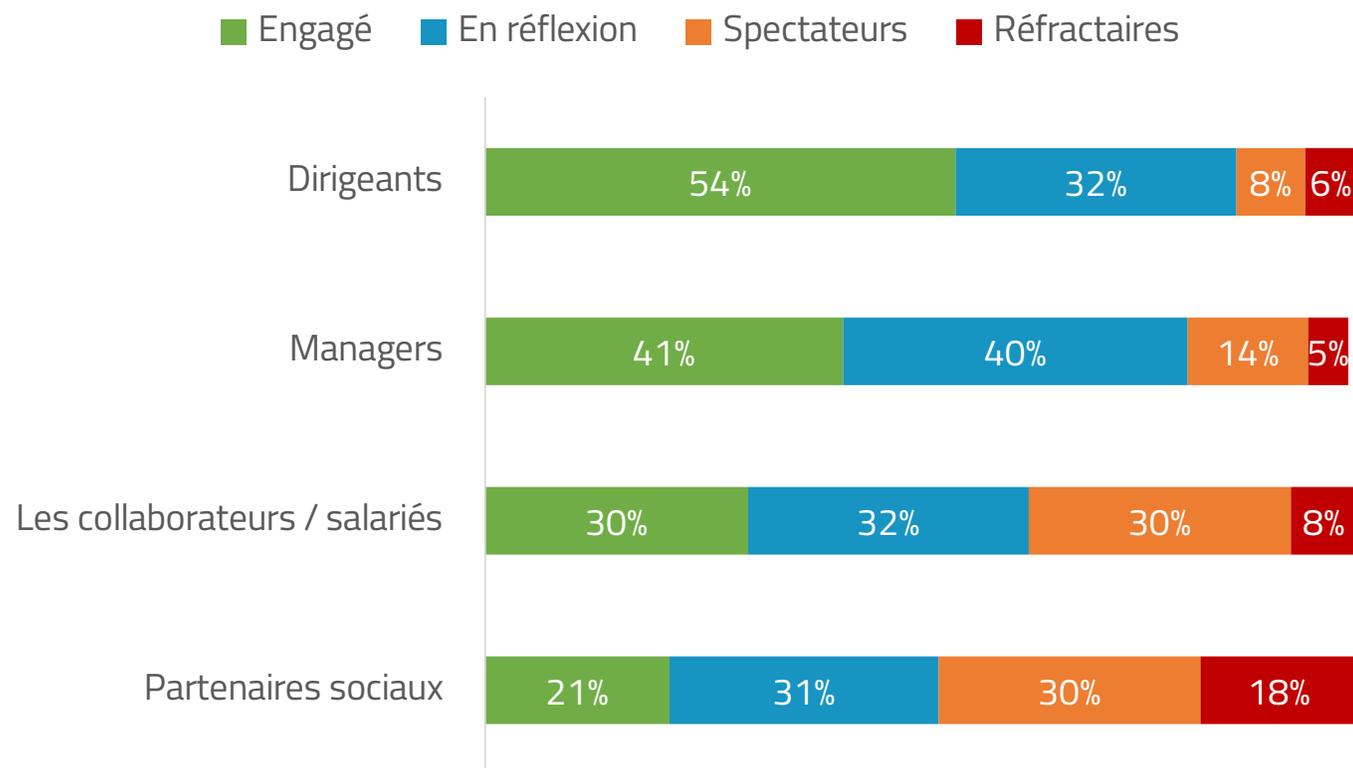
On assiste à une montée progressive des enjeux sociétaux et environnementaux



Managers et partenaires sociaux de plus en plus engagés

Dans votre entreprise, quel est le niveau d'engagement des populations suivantes pour ces transformations ?

Questions à choix unique | entre 619 et 658 répondants



Un engagement collectif et constant

L'édition 2018 était significative d'une prise de conscience collective avec des taux d'engagement déjà supérieurs à 2016. En 2020, les résultats tendent même à progresser. Dirigeants et managers restent toujours largement en tête des populations engagées et progressent même de quelques points par rapport à 2018 (+ 3 pts pour les dirigeants et + 5 pts pour les managers).

Les partenaires sociaux de plus en plus engagés

Si l'engagement des partenaires sociaux reste encore en deçà de celui des autres populations, il ne cesse de progresser : +11 pts depuis 2016.

Notre analyse

A l'exception des collaborateurs pour lesquels on note peu d'évolution en terme d'engagement vis-à-vis des transformations, les autres populations améliorent leur engagement. Ces catégories ont toutes des moyens d'actions ce qui n'est pas le cas des collaborateurs en tant qu'individus.



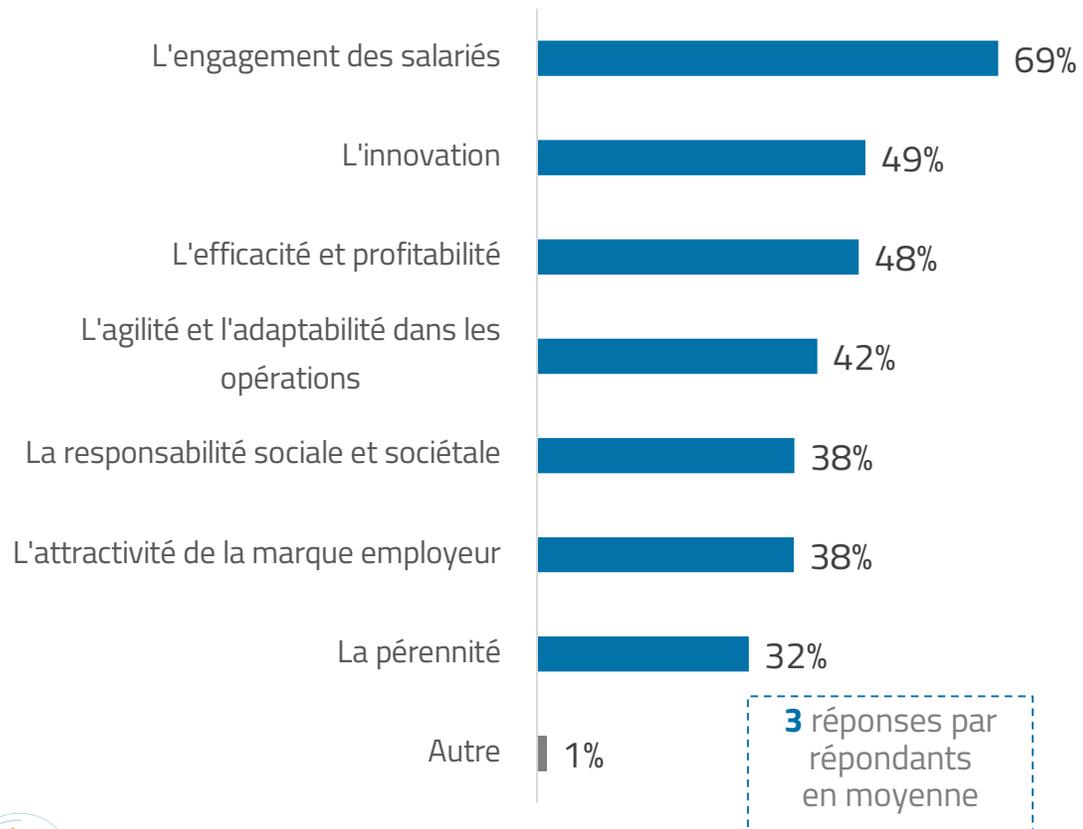
RÉSULTATS DÉTAILLÉS



La position de votre organisation
face à la créativité

Encourager la créativité pour développer avant tout l'engagement

Selon vous, votre entreprise doit-elle encourager la créativité pour développer :
Question à choix multiple | 661 répondants



Engagement & Créativité : quand les deux font la paire

L'engagement des salariés est perçu, dans près de 70 % des cas, comme l'objectif principal d'une créativité encouragée. Voilà ici une information précieuse pour les 67 % des entreprises qui ont affiché cet « engagement » comme l'une des valeurs de l'organisation... ! (cf page « L'engagement : nouveau cheval de bataille des organisations »)

Encourager la créativité pour faire face aux transformations

Pour presque la moitié des répondants, la créativité doit également être encouragée pour répondre à des enjeux en termes d'innovation (49 %), de profitabilité (48 %) voire d'agilité et d'adaptabilité (42 %).

Notre analyse

- A l'heure de la « guerre des talents », les candidats sont de plus en plus attentifs à la possibilité d'exprimer leur créativité en entreprise. Un atout pour les entreprises qui l'ont bien compris.
- Face à l'évolution perpétuelle des marchés et à une concurrence toujours accrue, la créativité doit servir les enjeux business.

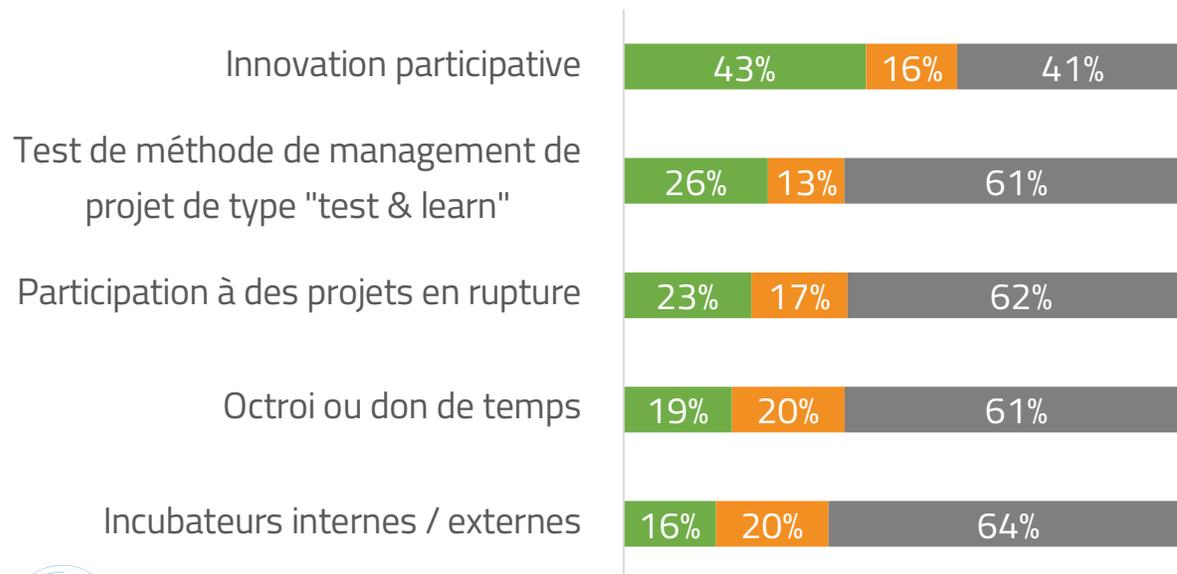


L'innovation participative : en tête des dispositifs déployés

A titre personnel, avez-vous pris part à une des activités ou actions suivantes ?

Questions à choix unique | Entre 647 et 669 répondants

- Oui
- Non, bien que ce soit proposé
- Non parce que ce n'est pas proposé dans mon organisation



Des dispositifs pas toujours très déployés...

On note que moins de 50 % des organisations ont mis en place la plupart des actions listées à l'exception de l'innovation participative.

... mais un taux de participation prometteur

Dans les entreprises proposant des actions en lien avec la créativité, on note tout de même un taux de participation non négligeable. Environ 3/4 des répondants ont pris part au dispositif d'innovation participative lorsqu'il était proposé dans leur organisation. Plus de la moitié des répondants ont testé des méthodes de type « test & learn » et ont participé à des projets en rupture lorsqu'ils étaient proposés.

Notre analyse

- Si le taux de participation aux dispositifs peut parfois décevoir, il ne s'explique pas forcément par un manque d'intérêt de la part des collaborateurs. Des contraintes de temps ou encore un management de proximité non investi sur ces sujets peut expliquer cette tendance.
- D'autres facteurs permettent également de développer la créativité des collaborateurs : la configuration des espaces, la culture et les valeurs de l'entreprise, la posture du management...



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

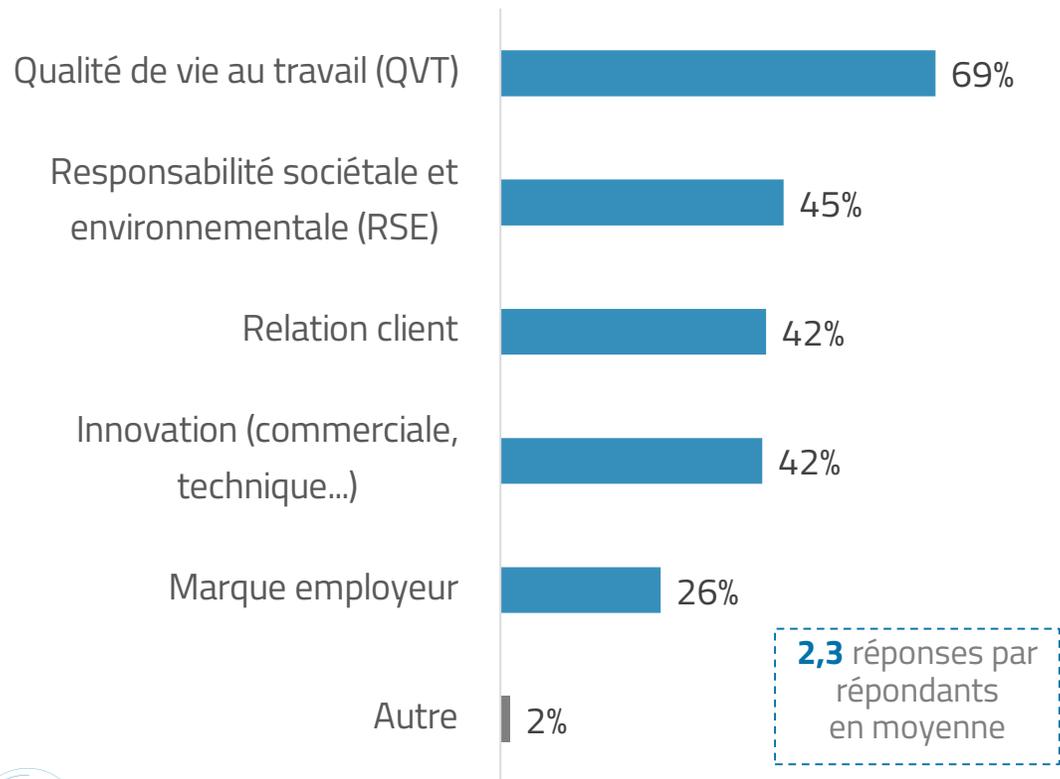


La créativité appliquée

L'humain et l'environnement : candidats prioritaires pour bénéficier de la créativité

Quels sont les domaines dans lesquels les organisations devraient faire preuve de plus de créativité ?

Question à choix multiple | 667 répondants



La créativité au service de thématiques très actuelles

Selon nos répondants : les hommes d'abord et les enjeux sociétaux et environnementaux ensuite ! Ce sont les deux domaines qui devraient être investis de manière plus créative par les entreprises. Des sujets pour le moins d'actualité !

Des sujets internes

Par ailleurs ces résultats font la part belle aux thématiques internes et traduisent ainsi des attentes sociales et sociétales de la part des organisations.

Notre analyse

Les domaines de la QVT et la RSE, plébiscités par les répondants, sont peut être le reflet d'un malaise social plus global et d'une prise de conscience citoyenne.

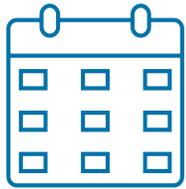


3. Méthodologie



Méthodologie

Enquête quantitative et entretiens complémentaires



Enquête menée du **13 février au 13 avril 2020**
auprès de clients et partenaires des réseaux
d'Arctus et de l'Institut Boostzone ainsi
qu'auprès d'un panel de répondants



Questionnaire, auto-administré, composé
d'une **trentaine** de questions



Temps de réponse moyen d'environ **7-8 minutes**



675 réponses collectées

Thématiques abordées dans le questionnaire :

- Votre environnement de travail
- La culture de votre organisation
- La position de votre organisation face aux transformations
- La position de votre organisation face à la créativité ?
- La créativité appliquée

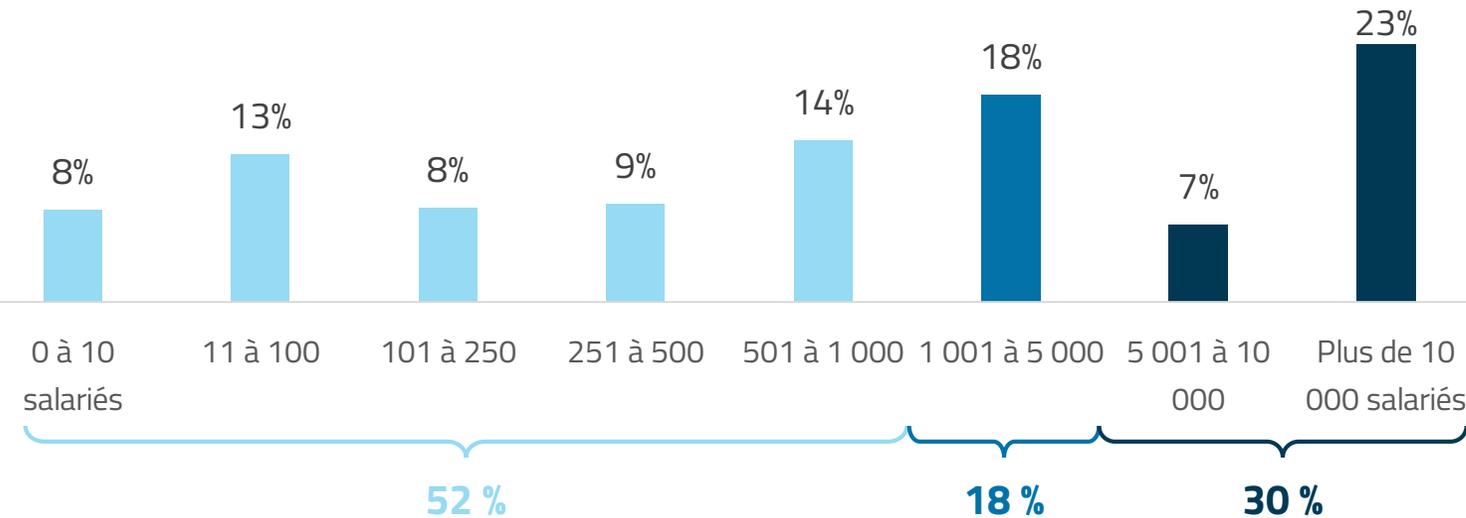


Profil de nos 675 répondants (1/2)

L'organisation

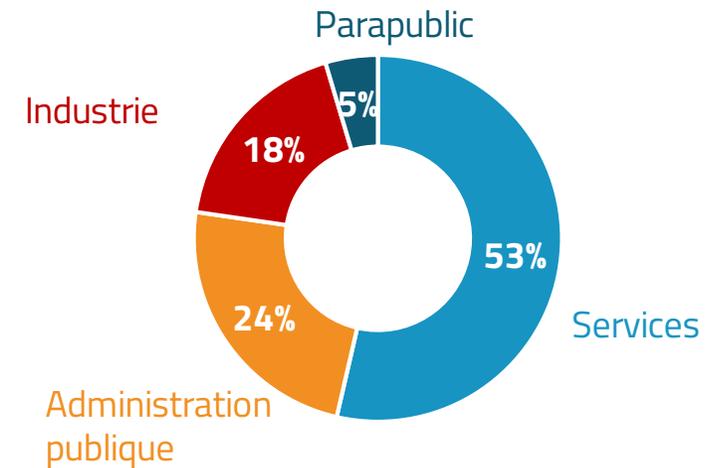
Quelle est la taille de l'effectif de votre entreprise/organisation ?

Question à choix unique | 675 réponses



Quel est le secteur d'activité de votre entreprise/organisation ?

Question à choix unique | 675 réponses

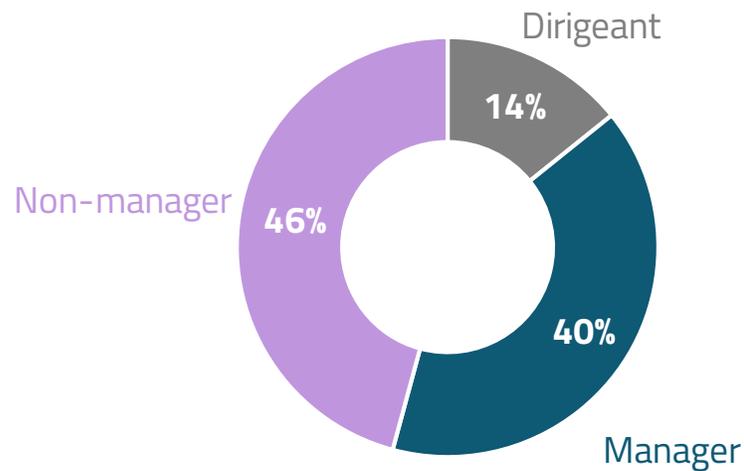


Profil de nos 675 répondants (2/2)

Statuts & postes

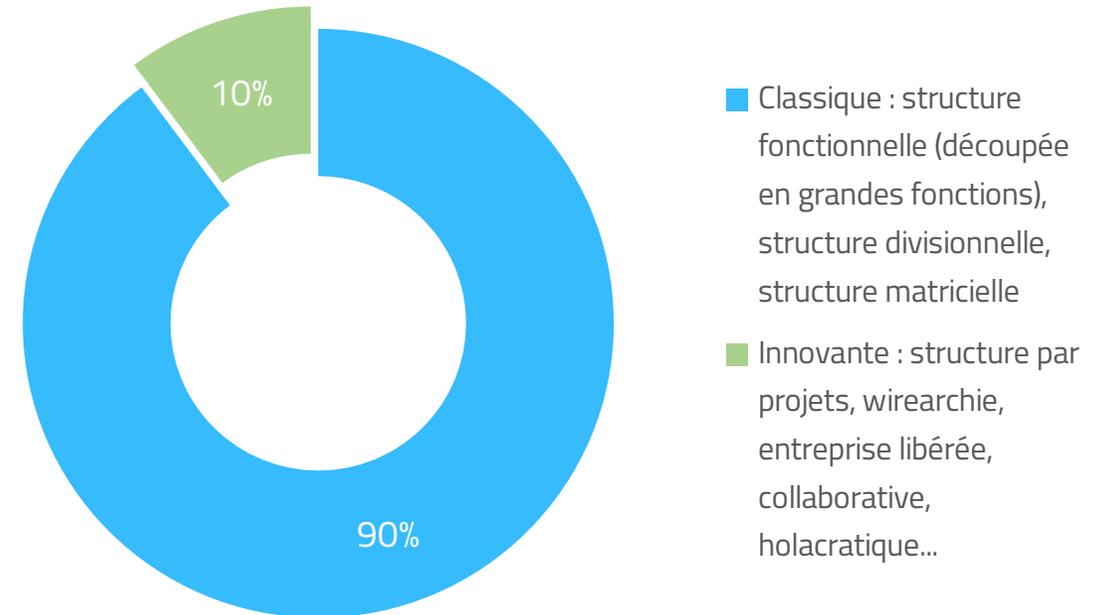
Quel est votre niveau hiérarchique ?

Question à choix unique | 675 réponses



Quel est la principale structure de votre entreprise/organisation ?

Question à choix unique | 635 réponses



Merci !



Entretiens
complémentaires

Cette enquête quantitative a été complétée d'**une dizaine d'entretiens qualitatifs** avec les personnes suivantes :

- Thierry Uring, Udimec (Union des industries et métiers de la Métallurgie de l'Isère)
- Alain Roumilhac, Manpower Group
- Guillaume Aper, JC Decaux
- Emmanuelle Bravard-Saraz, STIME (DSI Les Mousquetaires)
- Thibaut Champey, Dropbox
- Jean-Pierre Vimard, Powell Software
- Trino Beltran, expert BTP
- Etienne Riot, PCA
- Ulysse Dorioz, Région Ile de France
- Ludovic Lefebvre, Thales

Nous tenons à les remercier chaleureusement pour leurs précieux témoignages !



4. Les auteurs de cette étude



A l'origine de l'étude



Arctus, société de conseil en transformation numérique interne, accompagne les entreprises dans leur transformation numérique. Créé en 2007, sa mission d'Arctus consiste à apporter du progrès et du bénéfice aux utilisateurs internes de l'entreprise en lien avec l'usage des outils digitaux.

Arctus mène depuis plus de 15 ans des observatoires pour analyser les tendances de la transformation numérique et aider les décisionnaires et chefs de projets dans les évolutions de leur organisation.

Dans ce partenariat Arctus apporte son expertise en matière d'études et sa connaissance des outils digitaux déployés en interne.



L'**Institut Boostzone** est un institut de recherche, de formation et de conseil à destination des dirigeants. Ses travaux sur l'avenir du monde du travail et les stratégies des organisations font référence. Fondé en 2004, sa mission consiste à décrypter et anticiper les bouleversements des pratiques de management.

Dans ce partenariat Boostzone apporte le regard du sociologue et sa connaissance approfondie des organisations du travail.

Edouard Chamblay est doctorant en sociologie au Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM). Sa thèse porte sur les usages de la créativité en entreprise, notamment les métiers et les instruments de gestion qui entendent la détecter ou la favoriser (lieux, méthodes d'animation, politiques de recrutement, résidences d'artistes).





Les auteurs de cette étude



Arctus
35 rue Greneta 75002 Paris

 contact@arctus.com
 +33 1 84 02 00 70



Boostzone
28 rue de la Pépinière 75008 Paris

 contact@boostzone.fr
 +33 6 77 11 34 48

MERCI !

