

Travailler dans des bureaux en open-space : quels impacts sur la santé ?

La réponse du Dr Marie-Anne Gautier, département Études et assistance médicales, INRS.



Dans un contexte de modification des espaces, et donc des conditions de travail, une entreprise s'interroge sur les effets sur la santé pour des salariés exerçant en *open-space* ou bureaux paysagers.

En France, cette conception de l'espace de travail ouvert trouve son origine dans le taylorisme qui souhaitait, à l'époque, optimiser et rentabiliser le travail des dactylographistes. Dans les années soixante, les bureaux paysagers se sont multipliés afin de favoriser la communication interpersonnelle, de par l'ouverture de l'espace et la disparition des indicateurs de hiérarchie [1].

À l'heure actuelle, un état des lieux de la santé et de la satisfaction au travail de 1 200 actifs du secteur tertiaire privé et public a pu être réalisé à travers un questionnaire (le baromètre ACTINEO « Observatoire de la qualité de vie au bureau » / CSA). Cette enquête a montré que 66 % des sondés travaillent dans des espaces collectifs : des bureaux de 2 à 4 personnes pour 38 % et des *open-space* pour 17 %. Ces salariés rapportent être satisfaits de leur espace de travail (78 % des cas), mais ce chiffre tombe à 67 % quand ils travaillent dans des locaux de plus de 4 personnes. Les sources de nuisances mises en avant sont le bruit (les nuisances sonores d'autrui pour 52 %, les bruits générés par les machines pour 35 %), le déficit attentionnel lié à la circulation des collègues dans les espaces de travail (44 %), mais aussi le travail sur écran (42 %), l'éclairage, le confort du siège ou encore la qualité de l'air intérieur [2]. Ces nuisances se rapprochent de celles liées au travail dans les bureaux en général, qui sont les chutes et les chocs, le défaut d'éclairage, le confinement des locaux, la climatisation défectueuse et la pollution de l'air intérieur [3].

Concernant les spécificités et les risques professionnels rencontrés dans les *open-space*, une synthèse bibliographique a été faite par la revue *Prevent Focus* en 2014 [4]. Les points à retenir de ce travail sont :

- les raisons économiques qui poussent à organiser l'espace de bureau de cette façon pour rassembler plus de salariés dans un même espace et réduire les surfaces louées ;
- une plus grande flexibilité des installations ;
- la mise en évidence, à partir d'études scientifiques, du moins bon état de santé des salariés qui travaillent dans des *open-space* de petite et moyenne superficies par rapport à ceux qui travaillent dans des bureaux cellulaires ou individuels ;
- les travailleurs qui occupent des bureaux de plus de 6 personnes sont plus souvent absents que ceux qui sont dans des bureaux individuels ;
- des taux de biomarqueurs du stress plus élevés quand sont combinés le travail en *open-space* et l'exposition au bruit ;
- une surcharge cognitive qui est due à l'excès d'interactions sociales générées par cette configuration de travail, et aussi à un manque d'intimité qui peut être mal vécu par certains.

Pour compléter ces notions, en Grande Bretagne, Jahncke a montré que les tâches basées sur la mémoire à court terme et la répétition étaient les plus sensibles à cet environnement en *open-space* [5]. Une autre étude, réalisée en 2011 sur des salariés qui travaillent dans des bureaux, a mis en évidence une dégradation du bien-être au travail provoquée par un auto-contrôle élevé associé à une forte charge cognitive, et ce d'autant plus lorsqu'ils sont dans des *open-space* [6]. Enfin, une dernière étude a tenté de croiser le type d'aménagement de bureaux avec le

taux d'absentéisme : les arrêts de travail courts sont corrélés à trois tailles de bureaux paysagers (petits, 4-9 personnes ; moyens, 10-24 personnes ; grands, plus de 24 personnes) et ce surtout chez les femmes, ou chez les hommes qui ont des bureaux partagés (2-3 personnes) ; et les arrêts longs le sont chez les femmes qui travaillent dans de grands *open-space* [7].

BIBLIOGRAPHIE

- 1 | Dossier spécial : colloque « Qualité sonore et confort auditif pour tous dans le secteur tertiaire ». *Echo Bruit*. 2012 ; 134 :14-32, 34-49.
- 2 | Le bruit, une des principales sources de nuisance au travail. Résultats du Baromètre ACTINEO/CSA 2013. *Echo Bruit*. 2013 ; 141 : 60-61.
- 3 | Secrétaire. Métiers et activités. Ministère chargé du travail (www.travailler-mieux.gouv.fr/Secretaire.html).
- 4 | L'Open-space en question. *Prevent Focus*. 2014 ; mars : 12-15.
- 5 | JAHNCKE H - Open-plan office noise: the susceptibility and suitability of different cognitive tasks for work in the presence of irrelevant speech. *Noise Health*. 2012 ; 14 (61) : 315-20.
- 6 | BRIDGER RS, BRASHER K - Cognitive task demands, self-control demands and the mental well-being of office workers. *Ergonomics*. 2011 ; 54 (9) : 830-39.
- 7 | BODIN DANIELSSON C, CHUNGKHAM HS, WULFF C, WESTERLUND H - Office design's impact on sick leave rates. *Ergonomics*. 2014 ; 57 (2) : 139-47.

POUR EN SAVOIR +

- VANDEVYWER B, POMIAN JL - L'aménagement des bureaux. Principales données ergonomiques. 2^e édition. Fiche pratique de sécurité ED 23. Paris : INRS ; 2007 : 4 p.
- CAZEAU G, FEIGEL G, HEYE P, PERRAIS R ET AL. - Les centres d'appels téléphoniques. Fiche pratique de sécurité ED 108. Paris : INRS ; 2003 : 6 p.
- Conception des lieux et des situations de travail. INRS, 2015 (www.inrs.fr/demarche/conception-lieux-situations-travail/ce-qu-il-faut-retenir.html).