

BIEN VIVRE LE TRAVAIL EN OPEN SPACE



DANS LA BRANCHE DES TELECOMMUNICATIONS

Le contexte

Le nombre de salariés travaillant en Open space (aussi nommé bureau ouvert ou bureau paysagé), est important et en constante progression, notamment dans la branche des télécommunications, que ce soit pour les bureaux « classiques » ou dans les centres d'appels. De plus en plus éclatés et décloisonnés, les espaces de travail se transforment, en particulier du fait de nouveaux modes d'organisation du travail et de l'optimisation des espaces.

Pour l'entreprise, cet agencement est souple, lui permet de réduire ses coûts et lui permet de favoriser la coopération entre salariés.

Pour le salarié, la communication avec son équipe est facilitée. Il est entouré, il voit ses collègues de travail et ne se trouve pas isolé dans un bureau fermé. La convivialité entre collaborateurs, le travail en équipe et la dynamique de groupe sont ainsi facilités.

Toutefois et si les différents acteurs dans l'entreprise ne sont pas vigilants et ne respectent pas certaines règles, le partage d'un même espace de travail peut favoriser l'apparition de risques tels que la fatigue ou le stress, troubles liés à la promiscuité, au bruit, à l'absence d'intimité, etc...

La présente plaquette a pour objectif de donner un certain nombre de préconisations, de règles de bonne conduite, permettant aux entreprises et aux salariés de mieux vivre l'Open space.

Les **principaux troubles** observés en l'absence de prévention et les **principaux facteurs responsables**

Effets sur la santé à court terme

- Le bruit (lié aux conversations à haute voix, aux machines environnantes, à la ventilation...) peut empêcher la concentration et devenir source de fatigue pour le salarié,
- Des problèmes relationnels entre les salariés partageant l'espace de travail peuvent survenir rapidement du fait de conversations téléphoniques à haute voix, de mini-réunions autour d'un poste de travail, de problèmes d'hygiène sur les postes de travail, d'un manque d'intimité,...
- Comme pour tout espace de travail, une mauvaise conception et/ou un entretien défectueux, peuvent générer de mauvaises conditions de travail (ex : ambiances thermiques ou éclairages mal adaptés).

Effets sur la santé à plus long terme

- Toutes ces difficultés pouvant générer du stress, de la fatigue et/ou un mal-être au travail peuvent avoir des conséquences à plus long terme : troubles du sommeil, perturbation de la vie sociale et familiale,
- Les conflits interpersonnels peuvent entraîner des situations de stress et/ou de violence pour les salariés, s'ils ne sont pas rapidement pris en compte et traités dans l'entreprise.



Préconisations : **Conception** et **aménagement** des espaces de travail

1 Les espaces de travail

- Créer des espaces en fonction du type d'activité (service clients, projets, etc...) et assurer une séparation de l'Open space adaptée au type d'activité,
- Prévoir des salles de réunion,
- Mettre le cas échéant à disposition des espaces de travail pour des activités ponctuelles nécessitant plus de concentration, pour des échanges à plusieurs, pour des réunions téléphoniques, ...
- Offrir suffisamment d'espace autour des postes de travail,
- Prévoir des allées de circulation suffisamment larges et de préférence séparées des postes de travail,
- Prévoir du mobilier de bureau réglable, afin qu'il puisse s'adapter à la morphologie de chaque salarié (siège, écran, bureau, ...),
- Installer le cas échéant des séparations (sous forme de rangements par exemple),
- Prévoir des zones ou espaces de stockage collectif et/ou individuel adaptés.

2 Le confort acoustique

- Traiter acoustiquement les locaux de travail pour réduire la réverbération sonore et réduire la transmission du bruit de poste à poste (le traitement du plafond et du sol doit être privilégié),
- Isoler le matériel bruyant (photocopieuse, imprimante...),
- Fournir des casques téléphoniques performants, et équiper les postes de protecteurs ou limiteurs numériques (associés à des casques de même marque ou prévus pour fonctionner avec ces derniers).

3 Le confort visuel

- Favoriser l'éclairage naturel,
- Prévoir des solutions de protection contre le rayonnement solaire (stores, panneaux orientables, ...),
- Proposer des lampes d'appoint individuelles,
- Choisir des couleurs claires et mates pour les murs, le plafond et les plans de travail,
- Prévoir plusieurs points de commande de l'éclairage général d'une grande surface,
- Pour les écrans et claviers, il est conseillé de les installer perpendiculairement aux fenêtres, et non directement sous les luminaires.

4 Le confort thermique

- Eviter les postes de travail dans les flux d'air,
- Prévoir un système de régulation de la température,
- Prévoir un système de ventilation efficace et anti-polluant,
- Effectuer un contrôle régulier de la qualité de l'air, et effectuer une maintenance régulière.



Préconisations : La **vie** dans l'**Open space**

1 En termes d'organisation

- Favoriser le travail collectif sans gêner le travail individuel et la concentration de chacun,
- Solliciter la participation de chacun dans les projets de modification ou de conception des espaces de travail,
- Associer à la réflexion les Institutions Représentatives du Personnel (en particulier le CHSCT), et le médecin du travail,
- Regrouper les salariés par pôles, par exemple en fonction des projets, des services ou des fonctions, afin de limiter les déplacements inutiles,
- Permettre la personnalisation de l'espace de travail individuel,
- Mettre à dispositions des salariés le matériel nécessaire au nettoyage de leur poste de travail,
- Informer et sensibiliser les salariés aux risques liés au travail sur écran*.



* Voir Plaquette CSPPS
« Le travail sur écran
dans la branche des
télécommunications »

2 Sur le plan individuel

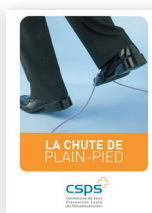
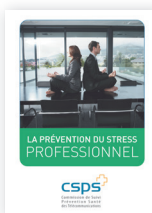
- Ranger son bureau et respecter l'ordre dans l'Open space,
- Rester discret dans les lieux de passage et parler à mi-voix,
- Mettre son téléphone sur le mode « vibreur », et renvoyer sa ligne en cas d'absence,
- Se déplacer au lieu d'interpeller quelqu'un,
- Sortir de l'Open space si l'on doit passer ou recevoir un appel personnel,
- Communiquer par mail plutôt que par téléphone,
- Éviter les vas et viens répétitifs,
- Éviter les odeurs qui dérangent (nourriture par exemple),
- Respecter les règles d'hygiène sur les postes de travail, en particulier quand on partage un poste de travail (nettoyer écran, combiné, clavier, souris,...),
- Savoir faire des pauses pour se ressourcer et éviter la fatigue ; s'étirer, respirer profondément, bâiller, s'hydrater, bouger,
- Favoriser la convivialité entre salariés (espace détente, pause-café,...).

Proposer la rédaction d'une Charte commune de « savoir-vivre » pour les salariés partageant l'Open space.



Les normes AFNOR :

- La norme AFNOR NF S 31-199 (mars 2016) propose des paramètres acoustiques permettant d'assurer un bon environnement de travail dans les espaces de bureaux ouverts (fournit des indicateurs communs à utiliser pour connaître la performance acoustique générale de ces bureaux ouverts).
- La norme AFNOR NF X 35-103 préconise des repères pour la conception des systèmes d'éclairage des locaux de travail, et en particulier un éclairage compris entre 300 et 500 lux pour les activités de bureau.
- La norme AFNOR NF X 35-203 préconise :
 - Une température : en été, comprise entre 23 et 26° ; en hiver, comprise entre 20 et 24°,
 - Une humidité comprise entre 45 et 60%,
 - Une vitesse d'air inférieure à 0,1 m/s.
- La norme AFNOR NF X 35-102 préconise une démarche de conception des espaces de bureau et propose quelques repères pour cette conception.



aCSPS - Février 2017

Toutes les plaquettes publiées par la CSPS sont disponibles sur le site de l'Unetel-RST
(Organisation professionnels des télécommunications)
<http://www.unetel-rst.com/prevention/>