

**Le Monde**  
pour **Direct Lille**

**Espace.** Bruit, promiscuité... de nombreux salariés souffrent du mode d'organisation de leurs bureaux en open space, c'est-à-dire sans cloisonnement. Ces aménagements remportent pourtant tous les suffrages des chefs d'entreprise. Enquête.

# La tyrannie de l'open space

**Mauvaise nouvelle pour les réfractaires au travail en espace ouvert.** La fin, souvent annoncée, des open space (bureaux collectifs installés sur un plateau unique) n'est pas pour demain. «*Ils auraient même le vent en poupe*», affirme Elisabeth Pélegrin-Genel, architecte, urbaniste et psychologue, auteur de *Des souris dans un labyrinthe* (éd. La Découverte, 2010). C'est un mouvement irréversible. Car le modèle impose son hégémonie : 60 % des entreprises françaises l'ont adopté. Pourtant, sa mauvaise réputation ne date pas d'hier. Souvenons-nous de Monsieur Hulot, dans *Playtime* de Jacques Tati, ou encore de *The Apartment* de Billy Wilder. Plus près de nous, le pamphlet de deux trentenaires, Alexandre des Isnards et Thomas Zuber (*L'Open space m'a tué*, éd. Hachette, 2008), n'a pas arrangé son portrait. Sur le Web existe même un forum – Lopenspacematuer.com – et, sur Facebook, un comité de libération des détenus des open space français... Les salariés disent n'en plus pouvoir de ce symbole du management transparent et démocratique, de ce supposé stimulant de l'efficacité et de la communication. Les barrières hiérarchiques sont-elles effacées ? Augmente-t-il la créativité et la productivité ? Favorise-t-il les échanges et le travail en équipe ? «*Même dans un bureau vitré, un chef reste un chef*», assure Juliette Darlin, assistante dans une société de communication.

Quant aux échanges ? «*On se parle davantage en open space, mais pour se dire quoi ?*», questionne Elisabeth Pélegrin-Genel. Il serait plus juste de dire que l'on s'interpelle ! Un bureau ouvert à 10, 15 personnes, voire davantage : c'est... épuisant. C'est bruyant et il peut devenir impossible de s'entendre et de se concentrer. Sauf à opter pour le casque... pas vraiment idéal pour la communication !

«*Auparavant, l'open space était synonyme de liberté*», rappelle Odile Duchenne, secrétaire générale de l'observatoire Actinéo. Cela faisait moderne. Aujourd'hui, cela veut dire bruit, stress, fatigue, sensation de surveillance et privation d'intimité. Et Elisabeth Pélegrin-Genel de renchérir : «*Comme si ne pas s'isoler était naturel !*»

Alors, pourquoi les open space se développent-ils ? Réponse : pour faire des économies. La cherté de l'immobilier (troisième poste de dépense des entreprises, après le personnel et l'informatique) accélère la chasse au mètre carré. Davantage de personnel dans moins d'espace avec à la clé un gain de surface de 10 % à 40 %. Et 20 % d'économies sur le budget ! Résultat : l'espace



L'open space, symbole de la modernité, est devenu un «poulailler» pas toujours très communicant.

du salarié est passé de 25 m<sup>2</sup>, il y a dix ans, à 10 et 12 m<sup>2</sup>, si l'on intègre les parties communes. En réalité, l'espace «habitable» serait plutôt de l'ordre de 6 à 8 m<sup>2</sup> per capita.

«*L'embellie des open space tient aussi aux nouveaux outils et façon de travailler de manière collaborative et en réseau*», nuance Elisabeth Pélegrin-Genel. L'ordinateur fait écran, remplace les cloisons et l'on quitte sa chaise pour répondre au téléphone portable. «*Les entreprises économisent sur tout, y compris sur les plafonds absorbants, l'insonorisation, le mobilier, la lumière et les espaces ouverts deviennent des poulaillers*», déplore Odile Duchenne, directrice générale d'Actinéo.

«*Il s'agit d'un mauvais calcul*», assure Olivier Saguez, de l'agence conseil et création en identité de marque, Saguez & Partners, qui a créé en 2010 une filiale spécialisée dans les espaces de travail. Celui-ci déplore que «*depuis l'apparition de ces nouveaux outils*

rien n'ait changé dans les bureaux ! Sauf que l'on s'en occupe de plus en plus mal. Ce sont les services généraux qui gèrent les espaces de travail au lieu des directions des ressources humaines. C'est la promotion immobilière contre celle des personnels. » Devant les réalisations de son entreprise, on se pince parfois pour être sûr de ne pas rêver. Les open space de charme, cela existe. A commencer par ceux de leur nouveau siège social, la Manufacture Design, à Saint-Ouen (Seine-Saint-Denis). Ou ceux de Microsoft, d'Unibail et de GDF Suez... Olivier Saguez milite pour que cohabitent bureaux ouverts et fermés, des espaces à taille humaine où coexistent plusieurs lieux que les gens investissent au cours de la journée et où ils se sentent bien.

«*Il faut en finir avec le spectaculaire, la représentation très française du hall qui en jette ou du Perron royal*», prévient-il. Quant au coût ? Il assure que cela n'est pas plus cher de réaliser des locaux bien pensés où il est agréable de travailler. •

Méline Gazzi

«L'ordinateur fait écran, remplace les cloisons, et l'on quitte sa chaise pour répondre au téléphone portable.»

Elisabeth Pélegrin-Genel, architecte et psychologue

## Des effets psychologiques réels mais difficiles à mesurer



Le volume de bruit en espace ouvert n'est pas significatif pour l'audition mais, même faible, le niveau de bruit rend plus agressif et fatigue les nerfs.

En 2008, une enquête réalisée par l'association Journée nationale de l'audition pour l'information et la prévention dans le domaine de l'audition (JNA), montrait que le bruit au travail et ses conséquences sur la santé ne concernaient pas uniquement le monde industriel réputé bruyant. Le bruit

constituait également une gêne quotidienne pour la grande majorité des salariés travaillant, notamment dans les grandes surfaces, les grands magasins et dans les open space. L'enquête 2011 de l'association, qui organise chaque année au mois de mars la Journée nationale de l'audition, tend à le confirmer. En France, ils seraient plus de 3 millions à être exposés de manière prolongée à des bruits intenses, dépassant 85 dB sur leur lieu de travail. Entre 3 000 et 4 000 personnes seraient victimes chaque année de surdité due à une forte exposition au bruit dans leur milieu professionnel. Autre constat : 67 % se disent dérangés par le bruit sur leur lieu de travail. Selon le professeur Christian Gélis, biophysicien et professeur à l'université de Montpellier, par ailleurs membre du comité scientifique de la JNA, le travail en open space ne génère pas un niveau de bruit intolérable pour l'oreille. C'est en effet à partir de 80 dB que l'on remarque une destruction du système auditif, une mesure très vite atteinte dans les secteurs de l'industrie et du bâtiment, par exemple. Les salariés travaillant dans des espaces ouverts sont confrontés, eux, à des niveaux plus faibles, de l'ordre de 60 dB. «*Cette mesure correspond environ au bruit que produit la voix. On a beau être dix ou vingt dans un open space, les décibels de chaque voix ne s'ad-*

ditionnent pas et chaque salarié reste confronté aux décibels de la voix, environ 60 dB, voire 70, un seuil sans danger pour l'oreille et l'audition», précise le biophysicien.

Mais pourquoi les salariés travaillant en espaces ouverts se plaignent-ils donc autant et de plus en plus du bruit ? «*C'est que le bruit en open space, s'il ne détruit pas le système auditif, génère d'autres nuisances plus difficiles à mesurer et des effets psychologiques et nerveux également plus compliqués à déchiffrer, tels l'agressivité, le mal-être, le stress et l'épuisement*», explique Christian Gélis. Le docteur Pascal Foillet, ORL, partage cette analyse : «*L'ambiance sonore dans les open space ne provoquent pas de troubles de l'audition mais a un grand retentissement sur la santé nerveuse et psychologique. Toutefois, la législation française encadre bien les nuisances au travail et le suivi des CHSCT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) permet de repérer les problèmes.*»

En revanche, le Dr Pascal Foillet devient très alarmiste en ce qui concerne les jeunes soumis de façon régulière au volume trop sonore des baladeurs et des boîtes de nuit... «*Une vraie catastrophe en matière d'audition*», prévient-il. Si l'on y ajoute le travail en open space pour ceux qui entrent dans la vie professionnelle, les risques seraient bien réels. • M. G.

CET APRÈS-MIDI  
DANS

Le Monde

TOURISME : VOYAGE APAISANT AU  
VIETNAM SUR LE FLEUVE MÉKONG