

Les solutions pour mieux vivre l'open space



© Getty Images / JDN

En faisant tomber les cloisons des bureaux, les entreprises pensaient améliorer la communication entre les services. Mais entre les sonneries de téléphone, les va-et-vient et les conversations que l'on entend sans écouter, **on constate souvent l'effet inverse : les échanges sont minimisés pour éviter de déranger**. "En réalité, l'accent a surtout été mis sur le gain de mètres carrés dans les entreprises françaises. Et de fait l'open space est synonyme de source de perturbations dans le travail, de fatigue et génère une baisse de la productivité", explique Stéphanie Guemmi, ergonomiste et psychologue du travail chez Technologia. Toutefois, **de simples astuces pratiques et quelques règles de savoir-vivre peuvent faciliter les relations au quotidien...** et permettre de tirer parti des effets positifs de l'open space.

Apprendre à parler à demi ton au téléphone



Maîtriser le volume de sa voix et s'isoler pour passer des appels un peu plus 'musclés' sont les bons réflexes d'utilisation du téléphone en open space. © Getty Images / JDN

Parler au téléphone sans faire 'profiter' ses collègues les plus proches de sa conversation, c'est possible. **"En open space, il faut s'entraîner à parler à demi-ton. On ne parle pas au téléphone comme lors d'une conversation en face à face.** Il faut baisser un peu plus sa voix", indique Bénédicte Haubold, la fondatrice d'Artelie Conseil.

Mais il est vrai que cela peut donner l'impression de ne pas bien se faire entendre au téléphone. **Si vous êtes ponctuellement appelé à passer un appel compliqué ou à négocier, n'hésitez pas à vous isoler** dans une salle individuelle pour ne pas déranger votre entourage. Vous aurez naturellement tendance à parler plus fort. "Il faut être conscient que tout le monde ne peut pas baisser le ton de sa voix. **Un acheteur ou un commercial qui négocierait à voix basse perdrait en crédibilité**", explique Stéphanie Guemmi.

Respecter les disponibilités de son entourage



Respecter la concentration de ses collègues est un impératif dans un lieu ouvert qui incite à la communication. © Getty Images / JDN

L'open space facilite l'entrée en communication : on voit tout le monde d'un simple coup d'œil en passant dans un couloir, il n'y a pas de porte à pousser pour aller discuter. Mais attention à ne pas abuser de cette possibilité. Si vous vous déplacez pour réaliser des photocopies, vous pouvez être tenté de profiter de cette pause dans votre travail pour échanger quelques nouvelles avec vos collègues qui travaillent non loin.

"Mais il faut toujours se souvenir que **ce n'est pas parce que vous êtes disponible que les autres le sont**. Et être interrompu à tout moment et devoir se replonger dans son travail génère du temps perdu, des risques d'erreurs et de la fatigue", explique Stéphanie Guemmi.

Il en va de même le matin, où tout le monde arrive au compte-goutte. "Cela n'empêche pas de conserver un bonjour poli, mais sans s'attarder", indique Bénédicte Haubold.

Rester discret dans les lieux de passage



Rester soi-même discret et faire respecter ce calme dans les lieux de passage est une règle d'or en open space. © Getty Images / JDN

Pour protéger les salariés qui travaillent à proximité des couloirs, des cloisons ou des armoires hautes sont bien souvent installées. "Cela fait office de brise visuel, car les allers-venues des uns et des autres sont des perturbations visuelles importantes", explique Stéphanie Guemmi.

Mais **l'espace n'en reste pas moins ouvert et derrière ces fausses cloisons, vos collègues entendent tout**. "Des études américaines ont notamment montré que le son de la voix a une forte capacité d'attraction de l'attention", avertit l'ergonome de Technologia. Pensez donc à **ne pas confondre couloirs et salles de pause ou salles annexes, où l'on peut parler à sa guise**. "L'effort de devoir se reconcentrer à tout moment génère beaucoup de fatigue. **Tout le monde devient tendu et en fin de journée notamment, la moindre chose peut dégénérer en conflit**", prévient Stéphanie Guemmi.

S'isoler pour s'entretenir avec un collègue



Bien penser à s'isoler dès qu'on est plus d'un est une règle de base pour réduire le bruit en open space. © Getty Images / JDN

Petit point informel sur un dossier ou un client, demande de précision sur une question évoquée en réunion... L'open space permet de mieux échanger avec ses collègues, c'est un fait. Mais pas question de déranger pour autant 5 voisins. "**A partir du moment où l'on est plus d'un, on doit s'isoler dans une salle annexe**", assure la fondatrice d'Artelie Conseil.

La grande salle de réunion très officielle n'est pas la plus adaptée : il faut souvent la réserver et elle met un peu mal à l'aise. L'idéal est de pouvoir disposer de **petites salles à proximité et en libre accès**. "Ce doit être de petits espaces complètement clos mis à disposition des collaborateurs pour discuter, se concentrer ou téléphoner", précise l'ergonome et psychologue de Technologia. Ils doivent être en nombre suffisant **et ne doivent bien évidemment pas servir à installer à long terme un stagiaire ou un prestataire extérieur**.

Opter pour des horaires légèrement décalés



Arriver plus tôt le matin ou rester un peu plus tard le soir, peut offrir des temps plus propices à des travaux de concentration. © Getty Images / JDN

Rédiger des synthèses, préparer des réunions ou des présentations, relire et valider des dossiers... toutes ces tâches vous demandent de la concentration.

Si c'est ponctuel, n'hésitez pas à vous isoler dans une petite salle annexe pour travailler sans être dérangé. Mais s'il s'agit de tâches au quotidien, vous pouvez **décaler vos horaires de travail soit plus tôt le matin soit plus tard le soir** pour disposer de plages de travail où vous ne serez pas interrompu, ni gêné par les voix.

Mais attention, pas question pour autant de se mettre sur la touche. "Certains cadres amenés à se déplacer profitent parfois d'avoir accès à un endroit calme et prolongent ainsi le temps hors du bureau. Mais ils entrent dans un processus où ils se privent de communication", prévient Stéphanie Guemmi. D'autres ramènent du travail de relecture ou de rédaction chez eux, et ce, au détriment de leur vie privée.

Savoir bien gérer ses appels téléphoniques



Baisser sa sonnerie de téléphone, transférer ses appels sur le poste de son voisin en cas d'absence sont des réflexes à prendre. © Getty Images/ JDN

Au-delà de vos conversations téléphoniques, **vos appels en eux-mêmes peuvent être une source de fatigue** et d'agacement pour vos voisins, si vous ne savez pas bien les gérer. **Programmer votre sonnerie de téléphone au plus bas** : vous n'avez pas besoin de l'entendre de l'autre bout du plateau. Si vous devez vous absenter de votre poste et que vous attendez un appel important, transférez votre ligne sur le numéro de poste de votre collègue pour éviter qu'elle ne sonne dans le vide. Apprenez également à brancher votre messagerie lorsque vous êtes indisponible.

Quant à votre portable, le mettre sur vibreur est de rigueur. Et vous décrochez votre appel au-dehors. "Les salles annexes doivent pouvoir être utilisées pour recevoir des appels perso. Quand on doit parler à son banquier, son avocat, on a besoin d'un espace où s'extraire de l'open space", indique Stéphanie Guemmi.

S'isoler pour garantir la confidentialité des données



Pour garantir la confidentialité de certaines informations, n'hésitez pas à vous isoler dans une salle annexe. © Getty Images / JDN

Parler au téléphone avec un candidat à un recrutement, négocier des prix avec un client... Si les informations ne sont pas secrètes, elles n'en sont pas moins sensibles.

Or il est certain que **l'open space n'est pas la configuration idéale pour garantir la confidentialité des informations échangées.** "Une DRH s'est par exemple retrouvée à devoir parler de rémunération avec une personne au téléphone, alors qu'elle travaille dans un open space auprès de 15 personnes. Ce qui est très délicat", raconte Stéphanie Guemmi.

Le bon réflexe consiste donc à **dire tout de suite à son interlocuteur qu'on n'est pas en mesure de parler** de cela tout de suite et qu'on le rappelle deux minutes plus tard. **Juste le temps de pour vous de vous isoler dans une salle annexe.** "Cela implique d'avoir des salles en libre accès à proximité et de disposer d'un ordinateur portable", ajoute Bénédicte Haubold.

Demander à changer en cas d'incompatibilité



Avant que la situation ne dégénère en conflit interpersonnel, il faut réagir. © Getty Images / JDN

Beaucoup d'entreprises gèrent des projets transversaux. De fait, favoriser les échanges entre les différents services grâce à l'open space a donc tout son sens. Mais **attention aux incompatibilités de vie en commun entre les différents métiers.**

"Il faut remettre au cœur de la réflexion l'activité des salariés. Si les uns doivent passer beaucoup de temps au téléphone et les autres doivent consacrer la majeure partie de leur temps à analyser des dossiers, cela crée forcément des tensions", prévient l'ergonome et psychologue du travail de Technologia.

Il est donc préférable dans ce cas de **demander rapidement un changement d'espace de travail**, plutôt que de laisser la situation se dégrader et dégénérer en conflit interpersonnel.

Demander des lampes d'appoint



Dos à la lumière ou installé juste sous un plafonnier, la gestion commune de la lumière pour l'ensemble d'un plateau pose problème. Demandez une lampe d'appoint. © Getty Images / JDN

Pour beaucoup, open space signifie : "je n'ai plus la main sur rien, je dépends complètement des autres". En question : le **dosage de la climatisation, de l'aération, mais également de la lumière.** "La lumière est en effet un vrai problème car le plus souvent **les open space sont éclairés par des plafonniers, avec un seul allumage par plateau.** Or les besoins diffèrent selon les âges et l'orientation de son bureau", indique Stéphanie Guemmi.

Aussi, plutôt que de vous battre avec vos collègues pour allumer ou pour éteindre, ou de vous lancer dans une entreprise risquée de démontage du néon qui se reflète pile dans votre écran, **n'hésitez pas à demander une lumière d'appoint.** Cela vous permettra de gérer votre éclairage comme bon vous semble. **"Laisser aux salariés un maximum de marge de manœuvre est une clé** pour leur permettre de mieux vivre l'open space", indique l'ergonome de Technologia.

Affronter le regard des autres



Ne laissez pas s'installer un climat où tout le monde s'épie : coupez court aux remarques sur vos arrivées ou vos départs. © Getty Images / JDN

Vous préférez arriver très tôt le matin ou inversement rester plus tard le soir. Mais en contrepartie, partir tôt le soir et arriver plus tardivement le matin vous met dans un certain embarras. En open space, s'il suffit de relever la tête pour savoir qui est là et qui ne l'est pas - ce qui facilite effectivement la communication - il faut reconnaître que l'on aboutit bien souvent à une situation **où tout le monde se regarde en chien de faïence**. "Si au départ on regarde involontairement qui arrive ou qui s'en va, on finit vite par s'épier", indique Stéphanie Guemmi.

Pas question donc de céder à cette tendance : **ne laissez pas passer les remarques ou les blagues sur vos arrivées tardives ou vos départs anticipés**. Parlez-en ouvertement, plutôt que d'entrer vous aussi dans cette attitude où vous attendrez de coincer le collègue auteur de ces réflexions.

Personnaliser son espace de travail



Apporter votre touche personnelle à votre environnement de travail vous aide à mieux vivre l'open space. © Getty Images / JDN

Lorsqu'une entreprise passe d'une configuration de bureaux individuels à un open space, une règle s'impose : **il est interdit de décorer son espace de travail**. "C'est notamment le cas des sièges où des clients sont amenés à visiter les lieux", explique Stéphanie Guemmi. **D'où l'impératif d'avoir des bureaux sobres et dépersonnalisés**. Mais au quotidien, les salariés ont le sentiment de ne pas investir complètement leur environnement. "Ils ont, pour certains, sans doute **l'impression de devenir interchangeables**", explique Bénédicte Haubold.

Sans aller jusqu'à transformer son bureau en boîte à souvenirs, il est important de pouvoir personnaliser son espace. **Négociez le droit de mettre une plante**, d'afficher un poster ou de faire trôner un gadget qui vous suit depuis des années. **"Même si cela peut donner une image plus brouillonne, c'est la vie d'une entreprise"**, assure l'ergonome de Technologia.

Eloigner les machines



Les machines installées près des bureaux génèrent non seulement du bruit, mais aussi du passage. Demandez à les éloigner. © Getty Images / JDN

Minimiser les déplacements des salariés vers l'imprimante ou la photocopieuse-fax est un mot d'ordre dans les entreprises qui veulent limiter les pertes de temps inutiles et donc coûteuses en termes de productivité.

Toutefois, travailler juste à côté d'une machine peut être source d'un certain inconfort et de perturbation. "Bien sûr, on reste loin des 80 décibels réglementaires que l'on peut relever dans les usines. **Mais entre les voix et les bruits des machines, il règne dans les open space un brouhaha constant qui génère de la fatigue**, voire un épuisement, le soir", assure Stéphanie Guemmi.

N'hésitez donc pas à **faire savoir que cette vieille imprimante mériterait d'être déplacée dans un petit coin, voire remplacée**, ou que ce fax n'a plus de raison d'être, puisqu'il existe des solutions informatiques directement sur ordinateur...

Proposer des aménagements en fonction de ses besoins



Si l'aménagement de votre espace est inadapté à vos besoins métiers, demandez des modifications. © Getty Images / JDN

Passer de bureaux individuels à des bureaux paysagers implique un changement organisationnel qui est loin d'être anodin. Aussi, **si votre environnement de travail ne vous paraît pas adapté à votre activité, n'hésitez pas à en discuter** et à demander des modifications.

"Pour aménager l'open space de façon judicieuse, il faut bien souvent **étudier les situations au cas par cas, en fonction de l'activité et des métiers**". En effet, pour limiter les perturbations visuelles, il est bien souvent recommandé d'éviter de positionner les collaborateurs en vis-à-vis. Mais installer systématiquement une cloison haute n'est pas une solution, car **devoir se lever de sa chaise toutes les 5 minutes pour se parler au-dessus de la cloison** peut paradoxalement gêner la communication de deux collègues appelés à travailler étroitement ensemble.

Négocier un autre aménagement de son espace



Si l'aménagement de votre espace de travail ne vous convient pas, proposez des solutions concrètes pour que vous puissiez vous sentir plus à votre aise. © Getty Images / JDN

Dans un espace ouvert qui vise à créer plus d'interactions, il **est nécessaire pour tout un chacun d'arriver à se créer une certaine intimité**. "Les salariés souffrent notamment du fait qu'il soit donné à tous de voir, ce qu'ils font, où ils en sont. En open space, on doit être à livre ouvert", déplore la fondatrice d'Artelie Conseil.

Il ne faut donc pas hésiter à proposer de changer l'orientation de votre ordinateur, si l'on vous a placé dos à un couloir par exemple. "Il faut un espace de 2 à 3 m d'écart entre les bureaux pour se créer un espace à soi", indique Stéphanie Guemmi. Si ce n'est pas possible, vous pouvez toujours **demandeur une rallonge de 10 à 15 cm de cloison, ou d'installer votre bureau différemment**.

"Peu d'entreprises proposent une démarche participative où chacun pourrait donner son avis sur l'organisation la plus agréable. **C'est très dommage, elles gagneraient à les associer au projet**", assure Stéphanie Guemmi.

Négocier plus d'espace pour le rangement



L'espace de rangement est bien souvent réduit à une portion congrue. N'hésitez pas à proposer des solutions pour gagner de l'espace. © Getty Images / JDN

Dans une logique d'image, bien **des entreprises demandent à leur salariés de ranger leur espace de travail**. Pour certains, cela relève également du savoir-vivre en open space. En effet, l'espace étant ouvert, devoir travailler à côté d'un monticule de documents qu'entasse son voisin quand on est soi-même un adepte du zéro papier sur le bureau, peut générer un certain inconfort.

Mais la question relève plutôt de l'organisation de l'espace de travail : avez-vous le sentiment de disposer de suffisamment d'espace de rangement ? **Car bien souvent le bureau paysager rime avec moins d'espace tout court**.

Si vous avez cette impression, demandez par exemple à changer votre écran cathodique pour un écran plat qui fait gagner une place précieuse, négociez des armoires de rangement pour remplacer une demi-cloison.

Expliciter les règles de l'open space



Etablir un cadre clair de la vie en open space et proposer une boîte à idées pour faire remonter des propositions pratiques peut aider à mieux vivre l'open space. © Getty Images / JDN

Pour bien vivre l'open space, l'idéal consiste à réaliser une réunion qui vise à expliciter un code de bonne conduite. **"Il faut exposer un cadre clair, qui dit quand et pourquoi utiliser une salle annexe par exemple. Mais aussi rappeler les règles de bon sens,** comme le fait de ne pas interrompre ses collègues à tout bout de champ. Et surtout, il faut **réaliser quelques heures de formation** pour apprendre à parler à demi-ton par exemple, car cela ne s'improvise pas", assure Bénédicte Haubold.

Or, bien souvent, les entreprises 'oublient' de le faire en amont, n'anticipant pas les difficultés que l'open space peut générer. **Mais mieux vaut prendre le temps de réaliser des points régulièrement.**

"Cela peut se faire via un point en équipe avec son N+1. Créer une boîte à idées peut aussi être une solution intéressante pour faire émerger de bonnes pratiques", conseille Stéphanie Guemmi.