

« Le bureau bondé en *open space* est le bureau le plus coûteux qui soit. »

Japke-d. vraagt door [chronique de Japke-d. pour le journal *NRC Handelsblad*]

Les bureaux à aire ouverte, où les distractions et stimuli sont nombreux, peuvent sembler être une solution bon marché pour les employeurs, mais c'est loin d'être le cas. C'est ce qu'un neuropsychologue a confié à *Japke-d. Bouma*.

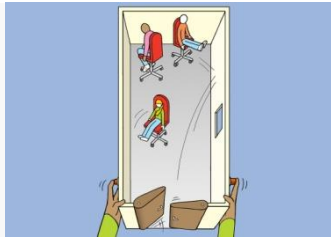


Illustration Tomas Schats

Je pense qu'aujourd'hui, tout le monde sait que les bureaux en *open space* bondés, avec trop d'individus dans une même pièce, sont très mauvais pour la santé... J'ai interrogé un neuropsychologue qui dit que de tels bureaux sont mauvais pour le cerveau, un chercheur en bâtiment qui dit qu'il ne faut pas entasser trop de gens dans un seul espace et un expert en bruit qui dit que le bruit au travail rend malade. Mais bon, j'ai toujours pensé que les bureaux à aire ouverte sont financièrement plus abordables pour les employeurs et que, par conséquent, c'était « logique » qu'ils existent.

Jusqu'à la semaine dernière. J'ai lu dans notre journal une interview du neuropsychologue Mark Tigchelaar au sujet de son livre *Focus AAN/UIT*, dans lequel il explique que le bureau bondé à aire ouverte peut sembler « bon marché », mais que les coûts économisés sur l'espace de bureau sont vite perdus « parce que les prestations des employés ne sont pas bonnes ». Je suis tombée de ma chaise. Si l'argument du prix disparaît, pourquoi continue-t-on de faire travailler les gens dans des bureaux ouverts ?! J'ai appelé Tigchelaar.

En fait, le bureau bondé à aire ouverte coûte cher !

« En effet. En fait, c'est, selon moi, le bureau le plus cher qui soit. Diverses études ont notamment démontré que le nombre de cas de maladies y est nettement plus élevé que dans les bureaux où les gens sont moins susceptibles d'être les uns sur les autres. J'ai lu dans une étude danoise que ces chiffres pouvaient atteindre 62 %. »

Hum. Ces études ne sont souvent pas très représentatives de l'ensemble des bureaux.

« C'est vrai, mais il est de plus en plus démontré que, dans ce genre de bureau, les gens sont moins productifs et — il s'agit là de mon domaine — qu'ils ne parviennent pas à rester concentrés. »

Mais un bureau par personne, cela reviendrait beaucoup trop cher.

« Ça dépend. Le logement et l'aménagement sont relativement bon marché par rapport aux coûts du personnel. Si ces derniers augmentent, cela reviendra plus cher à long terme. »

Il suffirait de mettre moins de gens ensemble.

« Oui, c'est vrai. Dans une version antérieure de mon livre, j'appelais ces bureaux "des méga étables avec du bon café". Je l'ai effacé plus tard. »

Pourquoi ? Ce sont pourtant bien des méga étables, parfois même avec du mauvais café.

« Haha oui, je suis d'accord, mais mes rédacteurs en chef pensaient que c'était trop violent. Je le remarque parfois lorsque je conseille des entreprises sur la façon de réduire le stress et le burn-out. Ils me répondent : "Nous venons de passer au concept de bureau en *open space*, donc nous préférons que vous n'abordiez pas le sujet." »

Et donc Tigchelaar conseille des entreprises dont les bureaux à aire ouverte font partie du paysage. Et ses recommandations sont claires : donnez un casque téléphonique insonorisant à chaque membre du personnel, veillez à avoir des espaces destinés au calme et convenez de moments pour parler et d'autres qui invitent au silence.

Mais, de leur côté, les employés peuvent aussi agir pour rester concentrés, affirme Tigchelaar. Dressez par exemple des listes des choses qui doivent encore être faites — elles ne vous distrairont alors plus. Rendez votre travail plus stimulant et évitez de passer d'un projet à l'autre au cours de la journée. Son message est le suivant : rester concentré est une tâche difficile, mais c'est la condition *sine qua non* pour être performant.

Tigchelaar compare cela à la plongée en mer. Si vous savez que le bateau doit partir bientôt, vous ne plongez pas trop profondément. Au bureau, c'est la même chose : pour les tâches vraiment compliquées, il faut se concentrer profondément. « Mais si vous savez que l'on peut vous interrompre à tout moment, vous restez à la surface, vous ne réalisez que des tâches superficielles, et vos prestations sont tout aussi superficielles. »

Mon conseil : quand vous devez vraiment terminer quelque chose, travaillez à la maison !

« Je suis donc tout à fait d'accord avec cela ! « Travailler, on le fait aussi à la maison » : j'aurais adoré en faire ma devise, mais c'est le titre que tu as choisi pour ton livre ! Maintenant, j'opte pour *welcome to the jungle*. Cela fait tout aussi bien l'affaire. »

Les gens ont aussi besoin de se détendre davantage.

« Ça aussi, mais il doit s'agir d'un réel moment de détente ! Alors, n'allez pas à une réunion pendant votre pause, ne lisez pas un livre, ne méditez pas, ne faites pas trop de sport et évitez d'aller sur votre téléphone. »

Quoi ? La méditation, la lecture et le sport : ce sont de bonnes choses, pourtant ?

« Oui, c'est très bon pour le corps et l'esprit, mais il ne s'agit pas d'une réelle détente pour le cerveau, car on continue de concentrer son attention sur quelque chose. La vraie détente repose sur une attention non ciblée — paresser, rêvasser, ne rien faire. »

La vraie détente, c'est se promener.

« Oh, oui. »

Je recommande une heure de promenade par jour ! Mais beaucoup de gens trouvent ça ennuyant.

« Tout l'intérêt est là ! Votre cerveau a besoin de s'ennuyer et de calme de temps en temps. Sinon, il ne rechargera pas ses batteries. Je peux partir dans des explications scientifiques complexes, mais c'est aussi simple que cela. »