



Enquête

OPEN SPACE

PMO

Les Résultats et Analyse

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
METHODOLOGIE	5
LES RESULTATS	6
Concernant la consultation du personnel	6
1. Considérez-vous que vous avez été suffisamment informé concernant l'implantation de « bureaux paysagers » comme le stipule l'art.3.5 du Manuel d'hébergement n°2 « tout projet d'implantation de bureaux paysagers doit faire l'objet d'une étude préalable interne à la DG demanderesse en association avec le personnel concerné notamment pour vérifier la compatibilité des tâches avec un environnement de travail paysagé » ?	6
2. Dans le cadre de ce nouvel aménagement de travail, votre avis a-t-il été demandé ?	7
Concernant les exigences des métiers	7
3. Pensez-vous que votre travail pourrait se pratiquer en « Open space » selon les règles qui sont propres à votre métier?	7
3.1. Si non, pourquoi?	8
Concernant l'impact	9
4. Pensez-vous que ce nouvel aménagement de votre espace de travail aura un impact (négatif) sur...	9
Votre Bien-être?	9
Votre efficacité?	9
Votre motivation?	10
Concernant les outils de travail	10
5. Les applications informatiques que vous utilisez au quotidien pour exercer vos tâches (et en fonction des règles de gestion, d'archivage, de confidentialité...) sont-elles adaptées pour travailler en « Open-space »?	10
5.1. Si non, pourquoi?	11
Concernant le respect des délais	12
6. Pensez-vous pouvoir respecter les délais avec ce nouvel aménagement de l'espace de travail?	12
6.1. Si non, pourquoi?	12
Concernant la confidentialité	13
7. Pensez-vous que vous saurez recevoir les collègues en toute confidentialité?	13
7.1. Si non, pourquoi?	13
8. Commentaire général	13
ANALYSE DES RESULTATS	14
Vision globale	14
Concernant la consultation du personnel et l'impact sur son travail	15
Concernant les exigences des métiers tels que le respect des règles de confidentialité ainsi que le niveau de concentration élevée	16
Ce que disent les études scientifiques	16
CONCLUSION	18
PROPOSITIONS DE R&D	19



INTRODUCTION

Une politique immobilière au détriment de la Qualité de Vie au travail du Personnel et en totale contradiction avec le programme fit@work

Dès octobre 2010¹, **R&D** a épinglé l'OIB concernant sa politique irresponsable de mise en place des « Open space » à tout va...

Déjà, à cette époque, **R&D** avait dénoncé la dérive d'une telle politique adoptée par ce service malgré les engagements pris en 2007 par M. Chêne, Directeur général de la DG HR et par M. Kallas, Vice-Président, concernant le Manuel de l'immeuble type (MIT)².

Un seul but poursuivi: faire des économies budgétaires greffées sur le dos du personnel sans se soucier de son Bien-être ou de ses conditions de travail!

Nous pensions que cette intention avait été laissée de côté mais elle est apparue de façon même empirée avec la prévision de « hot desk » en 2014³.

Commence alors la profusion des « Open space »; certains directeurs généraux sauront dire « NON » et stopper cette impulsion alors que d'autres se laisseront faire.

R&D, toujours présent, a dénoncé tout projet de ces nouveaux aménagements de bureaux mettant en péril le Bien-être du personnel et ne respectant nullement le Manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission –partie 2⁴.

Certes, si certaines fonctions dans certains services sont plus propices à être réalisées en « Open space », d'autres en revanche, de par leurs spécificités et spécialités, nécessitent d'être effectuées dans un bureau individuel.

Les 3 Vice-Présidents en charge des affaires du Personnel, S. Kallas, M. Sefçovic et K. Georgieva, ont reconnu que sans pour autant déroger aux contraintes budgétaires, l'environnement de travail et le bien-être du personnel doit être et doit rester une priorité de la Commission.

Nous sommes conscients que vu le projet de budget 2015, il est prévu une réduction de l'espace immobilier de 79.000 m² d'ici 2024 (de 822.000 m² à 743.000m²) et ceci, dû en particulier à la baisse de l'effectif de 5%, au transfert des ressources vers les agences exécutives, au non renouvellement de certains baux immobiliers, aux rénovations nécessaires des bâtiment appartenant à l'institution...

Cependant, cette rationalisation de l'espace doit être posée et réfléchiée en analysant les situations au cas par cas et en apportant les solutions optimales pour chaque service concerné.

De plus, les nouvelles formules d'aménagement du temps de travail (télétravail, horaire flexible et temps partiel) ne peuvent être un alibi pour réduire automatiquement et à tout jamais les conditions de travail et les espaces de bureau des collègues qui en bénéficient.

1 - [Tract R&D 08 octobre 2010— Open space : des collègues entassés dans les bureaux](#)

2 - [Manuel des normes applicables à l'Immeuble type](#)

3- [Tract R&D du 03 décembre 2014 - Projet de la Commission : tout le monde en « hot desk »](#)

4- [Manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission—Partie 2](#)



Malgré les études scientifiques démontrant les méfaits des « Open space » et « Hot desk » sur la santé et l'efficacité des services et du personnel, l'OIB persiste et signe.

Le manuel des conditions d'hébergement impose de recueillir l'avis des collègues concernés avant de mettre en place tout « Open space ». Or, les services se sont livrés à des consultations bâclées en prétendant, par la suite, disposer de l'avis favorable des collègues.

Tel a été le cas en ce qui concerne le PMO avec une présentation tellement caricaturale qu'elle restera dans les annales! ¹

C'est pourquoi, fidèle à son engagement d'être toujours à l'écoute des collègues, **R&D** a décidé de s'adresser directement au personnel du PMO Bruxelles en lançant une enquête, en bonne et due forme, garantissant l'anonymat des réponses et la fiabilité des résultats afin de pouvoir défendre ce dossier avec les arguments et commentaires des propres intéressés.

285 collègues ont répondu à cette enquête, soit un taux de participation de 67% du personnel du PMO Bruxelles, c'est dire si cette politique n'influe pas sur le moral de ce Personnel à notre service et en majorité Agent contractuel.

Nous avons procédé à une analyse détaillée des résultats en nous basant sur les textes de référence de la Commission et les résultats seront transmis sans délais.

Nous tenons à remercier particulièrement tous les collègues du PMO qui ont participé à cette enquête et nous annonçons, d'ores et déjà, que nous renouvellerons cet exercice autant de fois que nécessaire auprès des autres services qui seront dans le même cas.

Cristiano Sebastiani,
Président

1 - [Tract R&D 21 avril 2016 : Déménagement du PMO vers CSM2. Tous en Open space!](#)

Autres communications R&D :

- * [Black Pearl 1: Dégradation des conditions de travail en vue dans le nouveau bâtiment Black Pearl](#)
- * [Black Pearl 2: Réel danger pour les passagers du Black Pearl](#)
- * [21 janvier 2016 : Savez-vous que la Commission a l'ambition de faire d'un ancien bâtiment une nouvelle vitrine de l'institution?](#)
- * [27 janvier 2016: La Commission toujours avec un TGV de retard sur la réalité: « The Economist » confirme la position de R&D sur les conséquences néfastes des « Open space »...](#)
- * [15 février 2016: Saga « Open space » - Acte II Scène III: la DG DIGIT entre en scène sans consulter son Personnel!](#)
- * [19 février 2016 : La Grande « Nomade » - La Commission adopte une nouvelle Politique immobilière!](#)
- * [03 mars 2016: Black Pearl - Enfin la DIGIT ouvre le dialogue](#)
- * [04 mai 2016 : Enquête—Open Space—PMO](#)



METHODOLOGIE

Personnel concerné

Cette enquête a été envoyée à tous les collègues du PMO Bruxelles, soit 424 personnes.
285 collègues y ont participé, soit un taux de participation de **67%**.

Mode de recueil

EU Survey

Durée

Du 02 au 25 mai 2016

Méthode utilisée

La méthode utilisée a été basée uniquement sur la consultation du personnel concernant la mise en place d'Open space et en rapport direct avec les métiers et tâches exécutées.

Nous n'avons pas souhaité segmenter les réponses par catégorie de personnel.

Nous avons utilisé 8 questions fermées correspondant aux spécificités des métiers et 5 questions ouvertes afin de permettre aux collègues d'apporter des compléments à certaines questions fermées.

Protection des données à caractère personnel

Les réponses à cette enquête ont été volontaires et collectées de manière anonyme. Aucun lien n'a été établi entre les réponses et une quelconque information qui pourrait éventuellement permettre l'identification de leur origine.

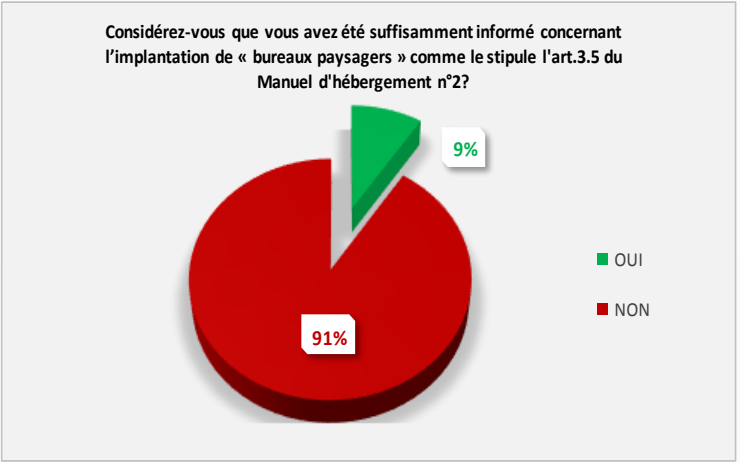




LES RÉSULTATS

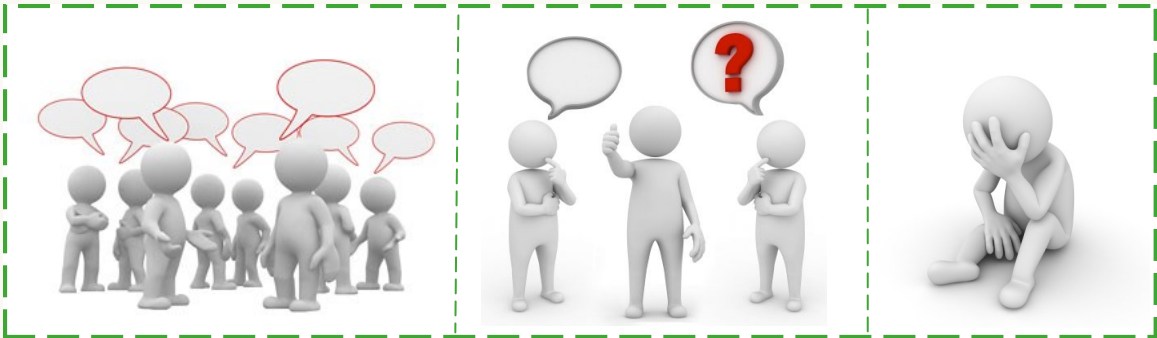
CONCERNANT LA CONSULTATION DU PERSONNEL

1) **Considérez-vous que vous avez été suffisamment informé concernant l'implantation de « bureaux paysagers » comme le stipule l'art.3.5 du Manuel d'hébergement n°2 « tout projet d'implantation de bureaux paysagers doit faire l'objet d'une étude préalable interne à la DG demanderesse en association avec le personnel concerné notamment pour vérifier la compatibilité des tâches avec un environnement de travail paysagé » ?**



91% des collègues considèrent qu'ils n'ont pas été suffisamment informés concernant l'implantation de « bureaux paysagers ».

Selon les experts, le manque de consultation du Personnel en rapport avec les décisions qui le concernent est facteur de risque psychosocial (cf: [Le Renard Déchaîné spécial Harcèlement et autres risques psychosociaux p43](#)).



2) Dans le cadre de ce nouvel aménagement de travail, votre avis a-t-il été demandé ?



92% des collègues considèrent que leur avis n'a pas été demandé.

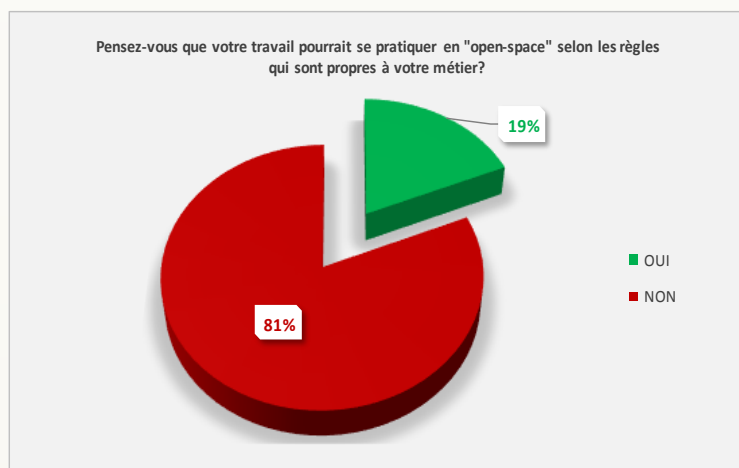
Par contre, pour les 8% des collègues qui estiment que leur avis a été demandé; 5% d'entre eux pensent que leur avis a été pris en compte, pour 2% partiellement et 1% pas du tout.

Le manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission, partie 2 stipule qu' «avant toute demande d'aménagement d'espace, la DG demanderesse doit effectuer

une étude préliminaire des besoins fonctionnels liés directement et indirectement à l'entité à implanter.... Dès l'étude préalable, les services demandeurs doivent associer le personnel concerné à la définition du projet (aménagement des locaux et des postes de travail) en consultation avec l'office du lieu d'affectation. Ceci s'inscrit dans le double objectif de favoriser l'appropriation et la personnalisation de l'espace».

CONCERNANT LES EXIGENCES DES METIERS

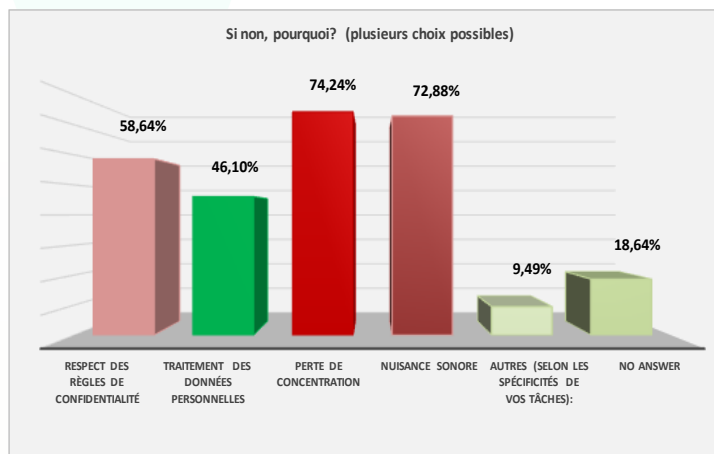
3) Pensez-vous que votre travail pourrait se pratiquer en « Open space » selon les règles qui sont propres à votre métier?



81% des collègues considèrent que leur travail ne peut se pratiquer en Open-space. Le personnel travaillant au PMO est affecté en

général sur des tâches qui nécessitent un fort degré de confidentialité.

3.1) Si non, pourquoi?



Il est difficile de toujours partager l'espace avec les gestionnaires: accueil des visiteurs, appels téléphoniques constants, dérangement constant des collègues voisins alors qu'il nous faut nous concentrer pour faire des calculs (base de notre travail au quotidien).

La perte de concentration est la première crainte qui a été soulevée par 74.24% des collègues. Ceci peut se comprendre puisque les tâches octroyées nécessitent une attention particulière d'un niveau élevé surtout pour les dossiers relevant du domaine médical, du traitement des dettes, du traitement des salaires...

La nuisance sonore est également citée pour 72.88% des collègues, ce qui vient compléter la crainte de perdre sa concentration.

Le respect des règles de confidentialité est également un souci majeur pour 58.64% des collègues.

Vient ensuite le **traitement des données personnelles** pour 46.10% d'entre eux.

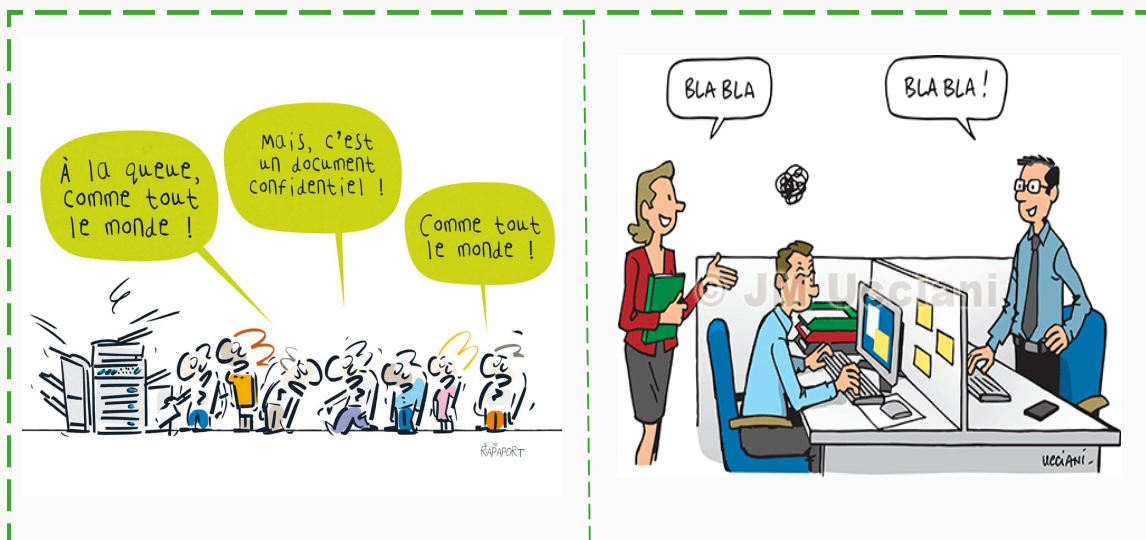
Selon les spécificités des tâches accomplies, les collègues ont apporté des précisions complémentaires.

Ainsi, d'autres raisons nuisibles au travail en « Open space » sont mises en avant tels que:

- ⇒ l'absence d'imprimante personnelle pour le travail requérant, à 99%, une gestion des dossiers papiers,
- ⇒ l'accueil des visiteurs en toute confidentialité,
- ⇒ le traitement des dossiers par téléphone,
- ⇒ l'espace de travail limité par rapport aux besoins des tâches accomplies,
- ⇒ la gestion de dossiers spéciaux incluant des tâches spécifiques nécessitant une concentration et une attention particulières pour la gestion des détails,
- ⇒ les problèmes de santé,
- ⇒ l'handicap physique,
- ⇒ l'environnement de travail: climatisation, odeurs...

Ce ne sont pas les espaces ouverts qui favorisent le travail d'équipe mais bien l'esprit d'équipe qui se construit en collaborant et en communiquant avec ses collègues et sa hiérarchie.

Spécificités de traitement de différents types de dossiers personnels et autres tâches minutieuses qui exigent constamment de la concentration et de l'attention pour les détails.

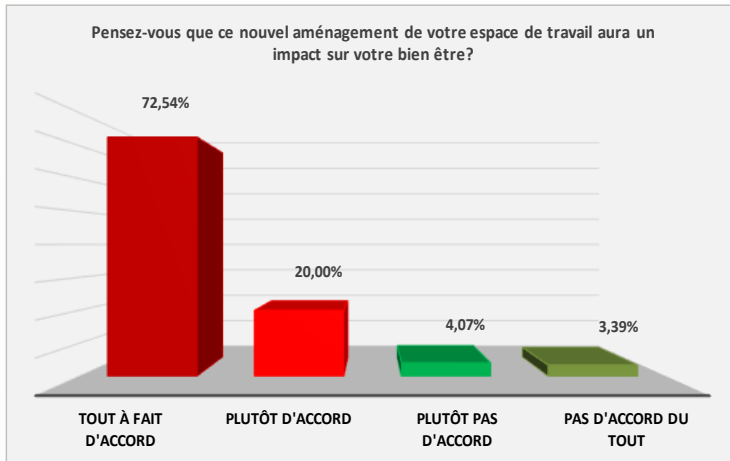


CONCERNANT L'IMPACT



4) Pensez-vous que ce nouvel aménagement de votre espace de travail aura un impact (néгатif) sur...

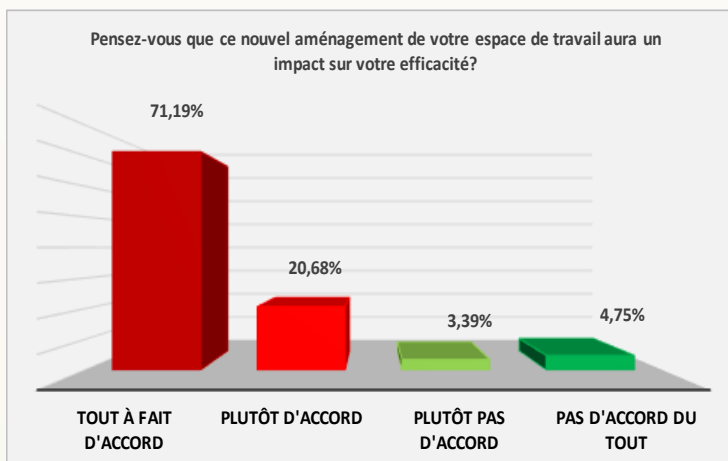
Votre Bien-être ?



Pour se concentrer dans le « Quiet Room », il nous faut une application qui devrait être installée dans ces bureaux, or cette application est liée à une licence externe et difficile à installer vu que chaque licence est liée à un poste de travail.

92.54% des collègues, dont 72.54% « tout à fait d'accord », pensent que ce nouvel aménagement de travail aura un impact sur leur bien-être .

Votre Efficacité ?

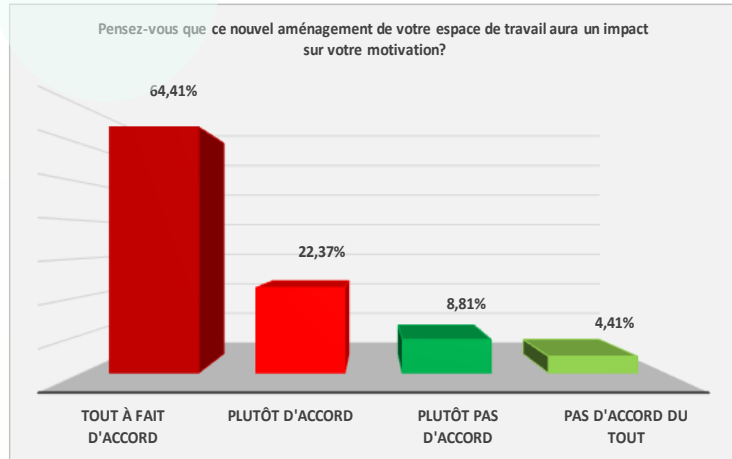


Nous avons besoin de support papier pour vérifier les salaires correctement. Or, avec une imprimante par étage, cela ne va pas faciliter la tâche.

91.87% des collègues, dont 71.19% tout à fait d'accord, pensent que ce nouvel aménagement de travail aura un impact sur son efficacité.

Affiliés, pensionnés, cliniques... Tout le monde sera mis à la même sauce. Plus aucune confidentialité au niveau papier, ni au niveau téléphonie. Car oui, nous traitons avec des avocats, notaires, ayant droits (héritiers) et cliniques...

Votre Motivation ?

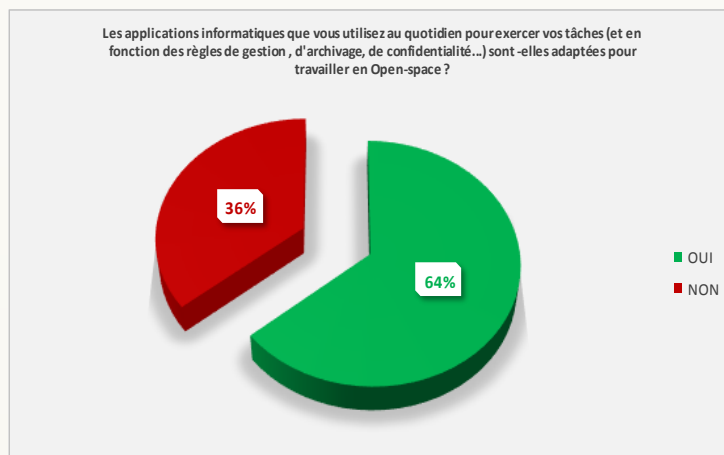


86.78% des collègues, dont 64.41% « tout à fait d'accord », pensent que ce nouvel aménagement de l'espace de travail aura un impact sur sa motivation.



CONCERNANT LES OUTILS DE TRAVAIL

5) Les applications informatiques que vous utilisez au quotidien pour exercer vos tâches (et en fonction des règles de gestion, d'archivage, de confidentialité...) sont-elles adaptées pour travailler en « Open space » ?



Pour 64% des collègues, les applications informatiques utilisées au quotidien sont adaptées pour travailler en « Open space ».

L'Open space impose le « paper less », notre appli n'est pas disponible pour ça.

... et donc les dossiers à porter de main sont essentiels.

Un dossier de dette se compose d'abord d'un email et/ou d'un document ARES pour justifier le montant à prélever. Nous n'avons donc pas d'application pour attacher ce dossier à la lettre de dette. Nous devons donc imprimer et archiver physiquement le tout.

Lorsque nous traitons des dossiers à l'écran, des données relevant de la situation personnelle et financière des clients sont exposées. Il n'y aura plus de photocopieuse personnelle à disposition, n'importe qui aura accès à des informations qui ne le concernent pas.

5.1) Si non, pourquoi?

Par contre, les collègues (36%) ayant répondu que les applications informatiques n'étaient pas adaptées à l'Open Space, avancent les raisons suivantes:

- ⇒ Non respect de la confidentialité des dossiers traités: secret médical, fiches de salaire...
 - ⇒ Consultation permanente d'informations à caractère personnel
 - ⇒ Visibilité des données personnelles sur écran à portée de tous ceux qui partagent l'open space y compris les personnes n'étant pas affectées dans la même unité ainsi que les visiteurs
 - ⇒ Nécessité d'une imprimante individuelle
 - ⇒ Nécessité de deux écrans pour effectuer le travail
 - ⇒ Espace de travail réduit
- ⇒ « Paper less »:
 - * applications informatiques non conçues pour travailler en « paper less » et donc, nécessité d'avoir les dossiers papiers à portée de main,
 - * phases test non concluantes
 - ⇒ Perte de temps due au scanning et photocopies de documents
 - ⇒ Difficulté de contrôler certains dossiers sur écran
 - ⇒ Licences externes, pour certaines applications, disponibles sur un seul poste de travail
 - ⇒ Nécessité d'écouter des documents sonores au quotidien
 - ⇒ Besoin d'espaces de rangement à proximité immédiate
 - ⇒ Nuisance sonore des imprimantes
 - ⇒ Utilisation en continu de Sysper



Nous sommes déjà sous pression de notre hiérarchie qui ne vise que les résultats et non les moyens les plus adaptés pour parvenir aux objectifs et ce, à bureau fermé.

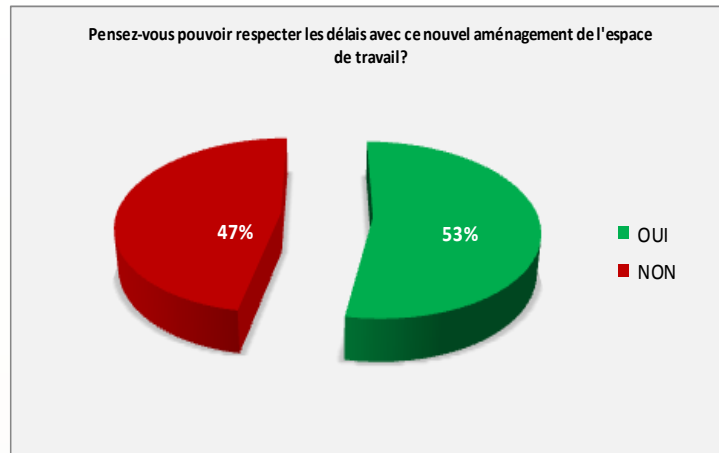
Dans une fonction qui demande constamment de la concentration, du silence et de l'isolement (porte de bureau fermée=output multiplié par 2), ma productivité et la qualité de mon travail seront sans aucun doute affectés profondément.

Les distractions et nuisances sonores empêcheront un travail consciencieux et demander plus de temps pour effectuer les analyses et gestion des comptes nécessaires en plus d'un risque d'erreurs plus prononcé...



CONCERNANT LE RESPECT DES DELAIS

6) Pensez-vous pouvoir respecter les délais avec ce nouvel aménagement de l'espace de travail?



53 % des collègues pensent pouvoir respecter les délais, malgré tous les désagréments qu'ils appréhendent de subir.

Nous traitons des dossiers urgents. Un simple déménagement entraîne un retard puisque la masse de personnel au PMO diminue également

Nous ne les respectons déjà pas maintenant alors que nous ne sommes que 2 par bureau. Si on rajoute tous les aspects négatifs de l'open space, c'est impossible. Par ex.: nous sommes 8 à avoir besoin de la « Quiet room » car notre interlocuteur veut de la confidentialité: combien de temps d'attente?

Des retards ont été envisagés même par la Direction qui a décidé de reporter certains projets à 6 mois après le déménagement.

6.1) Si non, pourquoi?

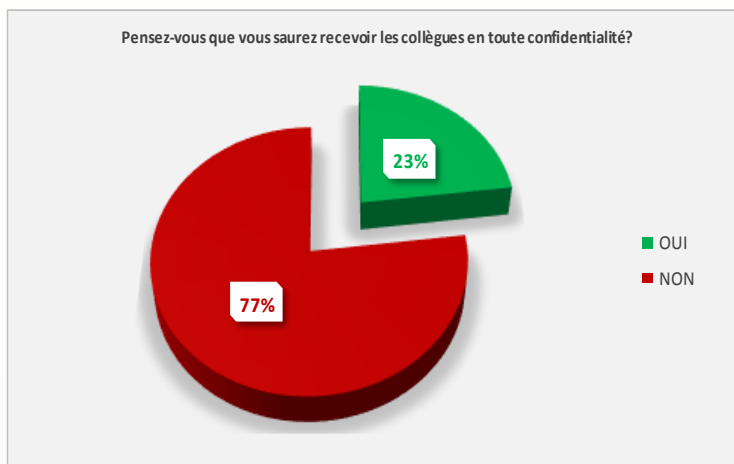
47% des collègues ayant répondu qu'ils pensaient ne pas respecter les délais, évoquent les raisons suivantes:

- ⇒ **Perte de concentration**
- ⇒ Nuisances sonores
- ⇒ Perte de temps pendant les allées et venues de l' « Open space » à la « Quiet room »
- ⇒ Changement des habitudes
- ⇒ Stress
- ⇒ Baisse d'efficacité
- ⇒ Fatigue
- ⇒ Nécessité de travailler sur écran pour le traitement de listing (auparavant sur papier), ce qui va entraîner lenteur et fatigue des yeux
- ⇒ Charge de travail en hausse avec moins d'effectif
- ⇒ Retard dans la gestion de certains dossiers confidentiels devant être traités en « Quiet room », ce qui entraîne une frustration du gestionnaire





7) Pensez-vous que vous saurez recevoir les collègues en toute confidentialité?



Seulement 23% des collègues considèrent qu'ils sauront recevoir en toute confidentialité. La confidentialité est un point assez sensible pour les collègues travaillant au PMO.

C'est l'une des craintes -avec la perte de concentration- la plus invoquée par les collègues.

7.1) Si non, pourquoi?

Par contre, 77% des collègues pensent qu'ils ne pourront pas recevoir en toute confidentialité pour les raisons suivantes:

- ⇒ Non-respect des règles de confidentialité
- ⇒ L'agencement des bureaux ne permet pas la confidentialité et la discrétion
- ⇒ Pas de chaises prévues pour les visiteurs
- ⇒ Besoin constant de recevoir des collègues en toute confidentialité durant la journée

- ⇒ « Quiet room »
 - * Manque de flexibilité pour recevoir les clients dû à la réservation au préalable de la « Quiet room »
 - * Mauvaise insonorisation
 - * Création de tensions entre les collègues pour utiliser la « Quiet room »
 - * Nombre insuffisant de salles
- ⇒ Perte de discrétion lors des conversations téléphoniques
- ⇒ Nature des données

8) Commentaire général

Les collègues ont également eu le choix de nous faire part de remarques complémentaires. Nous avons répertorié celles qui n'avaient pas encore été mentionnées dans les réponses aux différentes questions, tels que:

- ⇒ Non respect du personnel par le management
- ⇒ Baisse de productivité
- ⇒ Non disponibilité du budget adéquat afin de favoriser le télétravail proposé en contrepartie
- ⇒ Nécessité d'armoires individuelles pour le classement
- ⇒ Disponibilité de places de parking pour toutes les personnes le souhaitant
- ⇒ Disponibilité d'une cantine
- ⇒ Espace de cuisine ouvert d'où émanation d'odeurs de nourriture

Des « Quiet room » seront installées au RDC pour recevoir les agents. Si elles sont de même qualité qu'au CSM1, nous pourrons entendre tout ce qui est dit à l'intérieur et la confidentialité des discussions relatives à des questions privées ne sera pas assurée.

Certains chômeurs sont dans de grandes difficultés financières et seraient gênés de parler devant d'autres personnes. Il y a une vraie détresse parmi les chômeurs et il arrive parfois que des gens pleurent dans mon bureau.

... je dois continuellement ajuster les relations entre collègues, et cela se fait spontanément sans « prise de rendez-vous ». Les collègues se déchargent de façon confidentielle et spontanée de tel ou tel souci, ce qui sera délicat voire impossible en open space. Vous avez déjà vu de la psychologie de groupe, vous?

Pour l'accueil des clients, il faudra aller chercher le dossier aux archives (sous-sol), ensuite se rendre au RDC pour vérifier la disponibilité des salles d'accueil et se logger sur le PC.



ANALYSE DES RESULTATS

Vision globale

Consultation du personnel

Les résultats de cette enquête démontrent clairement que le personnel n'a été ni informé (91%), ni consulté concernant son avis (92%) sur le déménagement vers un espace de travail « Open space » .

Exigences des métiers

De plus, les collègues considèrent que leur travail ne peut se pratiquer en « Open space » pour les raisons suivantes:

- ⇒ Perte de concentration (74.24%)
- ⇒ Nuisance sonore (72.88%)
- ⇒ Respect des règles de confidentialité (58.64%)
- ⇒ Traitement des données personnelles (46.10%)

D'autres raisons sont invoquées (voir point 3.1)

Impact

Ce nouvel aménagement de l'espace de travail aura également un impact négatif sur le bien-être (92.54%), l'efficacité (91.87%) ainsi que la motivation (86.78%) du personnel.

Outils de travail

Quant aux applications informatiques, pour la majorité des collègues (64%), elles sont

adaptées pour travailler en « open space », cependant, les personnes occupant des postes assez spécifiques invoquent des raisons particulières (voir point 5.1).

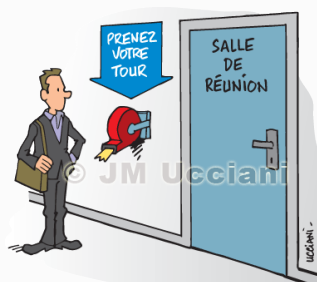
Respect des délais

Malgré les inconvénients retenus par les collègues, ils pensent tout de même pouvoir respecter les délais (53%). Pour les autres, la perte de concentration est un point assez crucial pour pouvoir mener à bien leurs tâches quotidiennes. D'autres désavantages sont également invoqués par les collègues (voir point 6.1).

Confidentialité

La confidentialité, point essentiel au traitement des dossiers, ne pourra pas être respectée par les collègues (77%) tant au niveau de l'analyse des dossiers qu'au niveau de l'accueil des personnes concernées. Il est envisagé l'établissement de « Quiet room » mais cependant plusieurs aspects négatifs ressortent des commentaires des collègues tels que:

- ⇒ Nombre restreint
- ⇒ Mauvaise insonorisation
- ⇒ Manque de flexibilité
- ⇒ Création de tensions entre collègues





Le manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission - Partie 2 art. 3.3.1 stipule qu' « en préalable à toute demande d'aménagement d'espace, la DG demanderesse doit effectuer une étude préliminaire des besoins fonctionnels liés directement et indirectement à l'entité à implanter... »

Dès l'étude préalable, les services demandeurs **doivent associer le personnel concerné à la définition du projet** (aménagement des locaux et des postes de travail) en consultation avec l'Office du lieu d'affectation... En prenant compte ces éléments et les recommandations du MIT, l'Office fera une étude détaillée d'implantation (« space planning ») et vérifiera si les conditions de créations d'un espace paysagé sont réunis, notamment en matière de Sécurité, Santé et Bien-être au travail et si elles sont réalisables par des aménagements techniques. »

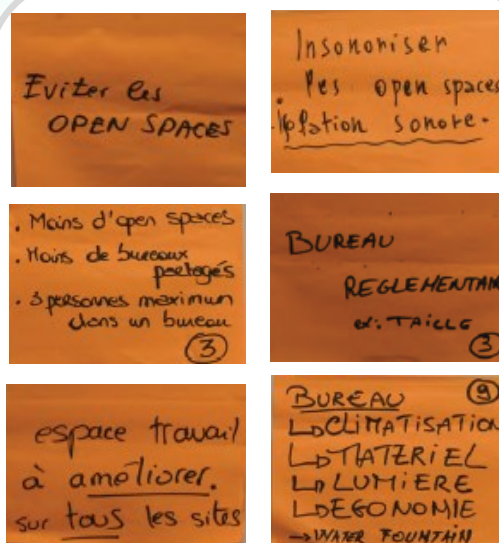
Or, nous pouvons constater, d'après les réponses aux questions 1 (information sur l'implantation des « bureaux paysagers) et 2 (avis demandé) de l'enquête lancée par **R&D**, **que l'obligation d'établir une étude préliminaire des besoins fonctionnels en associant le personnel concerné à la définition du projet n'a pas été respectée.**

De plus, les résultats du « Staff survey » 2014 sont assez inquiétants. En effet, il est démontré que seulement 42% du personnel du PMO se sent respecté, 44% pense qu'il est traité de façon équitable et seulement 18% a les sentiment de travailler dans une atmosphère de bien-être.

Suite à ces résultats, la direction du PMO avait organisé un « Away day » basé sur trois thèmes dont « *Comment imagineriez-vous pouvoir améliorer votre environnement de travail au quotidien?* ».

Les collègues se sont exprimés en toute sincérité sur leur espace de travail repris sur des post-it lors du séminaire. Les principales demandes concernant l'aménagement de leur espace de travail sont les suivantes:

- ⇒ Eviter les « open space »
- ⇒ Moins de bureaux partagés
- ⇒ Recommandation de 3 personnes maximum par bureau
- ⇒ Amélioration des espaces de travail sur tous les sites
- ⇒ Insonorisation des « open space »
- ⇒ Respecter la taille réglementaire des bureaux
- ⇒ Respecter les règles de base de l'environnement de travail (climatisation, matériel, éclairage, ergonomie)



Données reprises de la page web du PMO

La direction du PMO n'a pas respecté les demandes avancées par son personnel concernant une politique immobilière favorisant les « Open space ».

R&D avait déjà soulevé les mauvaises conditions de travail de nos collègues du PMO dans le [Renard Déchaîné spécial RCAM](#) paru en octobre 2015 et émis des recommandations, en particulier pour s'assurer que le personnel dispose d'un environnement de travail adéquat notamment pour les personnes devant travailler sur des dossiers sensibles tels sur les dossiers ultra confidentiel portant sur la maladie.

R&D rappelle également, tel qu'avancé dans le [Renard Déchaîné spécial Harcèlement et autres risques psychosociaux](#) que la non consultation du personnel en rapport avec les décisions qui le concernent est un facteur de risque psychosocial.

Concernant les exigences des métiers tels que le respect des règles de confidentialité ainsi que le niveau de concentration élevée

Le personnel du PMO a pour mission de déterminer, calculer et procéder au paiement des droits financiers du personnel de la Commission européenne et de certaines autres institutions et organismes communautaires.

Ces droits financiers ou "droits individuels pécuniaires" sont :

- ⇒ Les rémunérations, allocations et indemnités
- ⇒ Le remboursement des frais d'experts et des frais de missions
- ⇒ La couverture assurance maladie et accidents
- ⇒ Les pensions
- ⇒ Le chômage

Ces métiers demandent une attention très particulière puisqu'ils nécessitent un degré de confidentialité élevé puisque les collègues traitent des données relevant du caractère personnel mais également un besoin de concentration important.

D'après le guide la protection des données de la Commission européenne, « les données à caractère personnel concernant un membre du personnel seront traitées conformément aux principes énoncés dans le règlement (CE) n° 45/2001 et celui-ci devra traiter des données à caractère personnel d'autres personnes selon ces mêmes principes. Il est lié par le règlement et est soumis à son application ».

Les collègues sont dotés d'une conscience professionnelle et attirent l'attention sur le respect des règles de confidentialité en rapport avec le traitement des données à caractère personnelle.

Le travail en « Open space » ne leur permettrait pas de répondre aux exigences de la spécificité de leurs métiers comme ils l'ont invoqué.

De plus, ces espaces de travail ne leur permettraient pas une concentration élevée ainsi qu'un espace sans bruit, tel que l'exigent leurs tâches.

Le manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission—Partie 2 art. 3.3.1 stipule que « de manière générale, l'aménagement du poste de travail doit répondre aux besoins fonctionnels du type de travail effectué. **Le bureau paysagé est notamment à proposer aux entités opérationnelles ou administratives pour lesquelles la communication entre les personnes est primordiale, dont les tâches ne sont pas confidentielles ou qui s'occupent de travaux qui ne nécessitent pas de concentration permanente.** La configuration des postes de travail doit traduire les différences fonctionnelle et favoriser la bonne exécution des tâches ».

Or, au vu des exigences des métiers de nos collègues du PMO, force est de constater que l'« Open space » ne peut en aucun cas être une solution envisageable pour qu'ils puissent effectuer leurs tâches en toute tranquillité et en respectant leur Bien-être tel que défendu dans le programme fit@work.

Ce que disent les études scientifiques

L'espace de travail a diminué au fil des années et ceci particulièrement en raison d'économies budgétaires et afin de faciliter la communication et l'interaction entre les collègues et l'efficacité du travail d'équipe.

Cependant, plusieurs études scientifiques se sont penchées sur ce sujet suite à l'effet inverse produit par ces aménagements de travail.

Certes, les entreprises ont certainement effectuées des économies budgétaires de na-

ture immobilière, cependant les recherches scientifiques sont toutes unanimes quant à la perte engendrée par les « Open space » suite aux conséquences produites par :

- ⇒ La baisse de motivation
- ⇒ La baisse de la satisfaction dans le travail
- ⇒ La perception réduite de la vie privée
- ⇒ La hausse du stress
- ⇒ La baisse de productivité



Une fausse économie budgétaire

Selon l'article du «Management issues: Open-place offices are a false economy ¹» basé sur les récentes études scientifiques, les « Open space » ne répondraient pas à une économie budgétaire mais contribueraient à une distraction, à une hausse du stress et seraient très bruyants. Ces conditions ne permettent pas de travailler efficacement « *It wouldn't be too wild an assumption that very few of us enjoy working in an open-plan office. For all the propaganda that they improve communication, boost team spirit and increase efficiency, the fact is that as far as most of their inmates are concerned, open-plan offices are noisy, distracting and stressful –just the wrong sort of environment, in fact, in which to work effectively.* »

De plus, l'étude scientifique « Workplace satisfaction: the privacy communication trade-off in open-plan offices –2013 ²» établie auprès de 40.000 travailleurs américains démontre bien que confiner le personnel dans un plus petit espace de travail est très attractif financièrement mais ceci est une fausse économie puisqu'aucune preuve n'a été trouvée concernant les avantages avancés quant à l'amélioration de l'interaction et de la communication.

Un déclin de la satisfaction et de la performance du personnel

En effet, plusieurs études scientifiques ont bien démontré un déclin significatif de la satisfaction de l'espace de travail (Sundstrom, Herbert & Brown, 1982) avec une augmentation de la distraction et une perte de la perception de l'espace privé (Kaarlela-Tuomaala et al., 2009) ainsi qu'une baisse de la performance (Brennan, Chugh & Kline, 2002) après l'installation du personnel d'un bureau individuel ou partagé (2-3) vers un « Open space ».

De plus, la majorité des répondants aux enquêtes ne se s'est pas adaptée ou habituée à ce changement d'environnement de travail. Plusieurs études ont établi le lien entre la baisse de satisfaction de l'environnement de travail et la détérioration de la satisfaction au travail et de la productivité (Sundstrom, Town, Rice, Osborn & Brill, 1994; Veitch, Charles, Farley, & Newsham, 2007).

Un bruit dérangeant

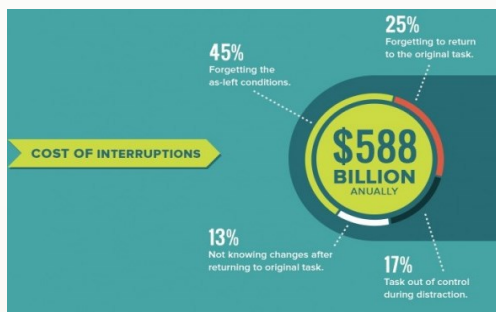
Le journal Noise & Health a publié une étude universitaire « Mental arithmetic and non speech office noise: an exploration of interference by-content 2013 ³ » qui confirme bien que les personnes devant accomplir des tâches relevant de calculs sont moins performantes dans un environnement de travail avec un fond sonore, celui-ci ayant des effets négatifs sur la santé et la performance des collègues.

Un taux d'absence maladie élevé

Selon l'étude « Sickness absence associated with shared and open-plan offices - a national cross sectional questionnaire survey 2011 ⁴ », les personnes travaillant dans un bureau partagé ou en « Open space » se retrouvent deux fois plus en arrêt maladie que les personnes occupant des bureaux individuels.

Un coût élevé des interruptions de travail

D'après l'article « The detrimental Pitfalls of open-plan offices (infographic) ⁵ » de GETVOIP, une récente étude américaine affirme que les personnes travaillant en « Open space » sont interrompues toutes les 3 minutes, ce qui correspond à une perte annuelle de 588 milliards de dollars.



Source Getvoip

Un niveau de concentration qui diffère en fonction des tâches à accomplir

L'étude « Individual difference in employee reactions to open-plan offices—2005 ⁶ » met en avant que les niveaux d'attention diffèrent en fonction des tâches effectuées et ceci nécessite donc différents niveaux de concentration pour les accomplir.

1 - [Open-plan offices are a false economy - August 2013 Management Issues](#)

2 - [Workspace satisfaction: The privacy-communication trade-off in open-plan offices—December 2013 Journal of Environmental Psychology Elsevier](#)

3- [Mental arithmetic and non-speech office noise: an exploration of interference-by-content—2013 Noise & Health](#)

4- [Sickness absence associated with shared and open-plan offices— a national cross sectional questionnaire survey by Pejtersen JH, Feveile H, Christensen KB, Burr H 2011](#)

5- [The detrimental Pitfalls of open-plan offices \(infographic\) - GETVOIP Mai 2015](#)

6- [Individual differences in employee reactions to open-plan offices—2005 University of New South Wales, Australia](#)



CONCLUSION

R&D ne se contente pas de publier les résultats de l'enquête OPEN SPACE- PMO sans avoir élaboré une analyse approfondie basée sur les réponses des collègues et en fonction des récentes études scientifiques et universitaires se rapportant au sujet.

En effet, toutes nos positions qui relèvent de domaines très spécifiques nécessitant l'avis d'experts seront toujours traitées en fonction des textes et travaux de référence.

Ceci dans le seul but de permettre que la Voix, l'Avis et la Position du Personnel soient renforcés par les travaux des experts du domaine.

Les réponses des collègues et les spécificités des métiers nous ont permis de mettre en avant l'incompatibilité de travailler en Open space pour les collègues du PMO. Ce constat a également été appuyé par les études scientifiques que nous avons citées dans ce rapport.

Nous sommes également conscients qu'au vu du projet de budget 2015, des économies soient nécessaires, mais elles doivent suivre certaines règles en procédant à une analyse de toutes les situations au cas par cas afin de satisfaire tous les acteurs concernés et toujours en conformité avec le manuel des conditions d'hébergement –partie 2.

De plus, comme le stipule une récente étude (cf. [The detrimental Pitfalls of open-plan offices \(infographic\) - GETVOIP Mai 2015](#)), plusieurs entreprises sont obligées de mettre en place des « Open space » pour des raisons financières et des locaux restreints. Il est donc recommandé d'adopter des mesures adéquates qui satisferont le personnel concerné, en:

- ⇒ favorisant le télétravail
- ⇒ créant un « écosystème » permettant un nombre suffisant et répondant aux besoins de « Quiet rooms » ainsi que d'espaces privés
- ⇒ donnant la possibilité au personnel de choisir la flexibilité de son temps de travail

Nous invitons également toutes les Directions générales, y compris l'OIB, et en particulier le cabinet de Madame Kristalina Georgieva à lire attentivement et avec intérêt les études que nous avons référencées, et au-delà, afin qu'effectivement le personnel puisse travailler selon des conditions optimales et selon les exigences du programme fit@work.



PROPOSITIONS DE R&D

Constatant les résultats négatifs de l'enquête lancée par R&D auprès du personnel du PMO concernant le réaménagement de son espace de travail en « Open space »,

Constatant que la Direction du PMO a simplement invité son personnel à assister à une réunion d'information pour lui présenter son nouvel espace de travail le mettant devant le « fait accompli » alors qu'elle aurait dû procéder à une consultation de son personnel conformément aux art. 3.3.1 et 3.5 du manuel d'hébergement des services de la Commission—Partie 2,

Constatant que le personnel du PMO avait déjà fait part de son opinion négative sur les « Open space » lors de l'Away day organisé par la Direction, suite aux résultats catastrophiques du « Staff survey 2014 »,

Constatant que les métiers du PMO sont contraints à des exigences relevant d'un degré de confidentialité élevé puisqu'ils traitent des données à caractère personnel et que ces tâches nécessitent un besoin de concentration important,

Constatant que les études scientifiques et universitaires renforcent l'avis des collègues du PMO,

Afin de sauvegarder le Bien-être du personnel du PMO, la qualité, la quantité des services rendus aux collègues et de sauvegarder le traitement confidentiel des données, R&D demande expressément l'intervention de la Vice Présidente, Madame Kristalina Georgieva pour stopper le déménagement des services du PMO vers des « Open space » et d'élaborer des aménagements de travail prenant en compte les demandes, types de travail et spécificités des métiers de nos collègues du PMO.

En effet, en aucun cas, le personnel du PMO ne pourra être tenu responsable des conséquences découlant de la mauvaise organisation de l'espace de travail!

