



Enquête

OPEN SPACE

DG NEAR

Les Résultats et Analyse

SOMMAIRE



METHODOLOGIE	3
INTRODUCTION	4
LES RESULTATS	7
Concernant la consultation du personnel	7
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 » ?	7
2. Dans le cadre de ce nouvel aménagement de travail, votre avis a-t-il été demandé ?	8
Concernant les exigences des métiers	8
3. Pensez-vous que votre travail pourrait se pratiquer en « Open space » selon les règles qui sont propres à votre métier?	8
3.1. Si non, pourquoi?	9
Concernant l'impact	10
4. Pensez-vous que ce nouvel aménagement de votre espace de travail aura un impact (négatif) sur...	10
Votre Bien-être?	10
Votre efficacité?	10
Votre motivation?	11
Concernant le respect des délais	11
6. Pensez-vous pouvoir respecter les délais avec ce nouvel aménagement de l'espace de travail?	11
6.1.Si non, pourquoi?	11
Concernant la confidentialité	12
7. Pensez-vous que vous saurez recevoir les collègues en toute confidentialité?	12
7.1.Si non, pourquoi?	12
8. Commentaire général	12
RAPPEL DES REGLES EN VIGUEUR	13
ANALYSE DES RESULTATS	14
Vision globale	14
Concernant la consultation du personnel et l'impact sur son travail	14
Concernant les exigences des métiers tels que le respect des règles de confidentialité ainsi que le niveau de concentration élevée	15
Ce que disent les études scientifiques	16
PROPOSITIONS DE R&D	18



Méthodologie

Personnel concerné

Cette enquête a été envoyée aux collègues concernées de la DG NEAR, soit 614 personnes.
380 collègues y ont participé, soit un taux de participation de **62%**.

Mode de recueil

EU Survey en mode sécurisé. Seules les personnes ayant reçu un lien personnel ont pu participer à l'enquête.

Durée

Du 20 octobre au 18 novembre 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 4 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.





Introduction

Dès octobre 2010, et par la suite, **R&D** a dénoncé l'adoption d'une politique immobilière par l'OIB favorisant la prolifération d'Open space au sein de notre institution (cf [Communications R&D](#)).

Les études scientifiques renforcent la position de R&D (cf p16)

Tout au long de notre démarche, nous nous sommes basés sur des études scientifiques afin de renforcer notre position concernant les effets négatifs du travail en Open space pour la plus grande majorité des services.

En effet, la plupart de nos collègues doit effectuer son travail dans une grande concentration alliant un espace dépourvu de bruits. De plus, nos collègues sont souvent confrontés au traitement des données à caractère sensible ou confidentiel.

R&D lance une enquête «OPEN SPACE » au PMO et à la DG NEAR

Afin d'être encore plus proches de nos collègues et de leur permettre de s'exprimer dans la plus grande et stricte confidentialité, nous avons lancé des enquêtes « OPEN SPACE » au PMO et à la DG NEAR.

Que ce soient nos collègues du PMO ou ceux de la DG NEAR, leurs réponses sont catégoriques et sans appel : leur travail ne peut s'effectuer en Open space, vu les exigences de leurs métiers.

Le Directeur général de la DG TAXUD a écouté son personnel et stoppe le déménagement vers des Open space (cf [Stephen Quest's blog](#))

D'ailleurs le Directeur général de la DG TAXUD a bien ressenti les craintes de son personnel. Il a de ce fait procédé à une introspection au sein de sa DG pour être sûr que cet espace de travail répondait bien à ses attentes et celles de son personnel en regroupant les 3 C : « Content, Collaboration, Communication » favorisant un réel « win-win-win ».

Il a écouté son personnel et a pris la sage décision de stopper tout déménagement en Open space.

Une formule d'espace de travail non conforme avec la plupart des métiers de la Commission

Il est donc évident que cette formule d'espace de travail ne peut correspondre à tous les services mais doit être étudiée au cas par cas et selon les spécificités des métiers, tel que le stipule le Manuel des conditions d'hébergement de la Commission – partie2.



Le Directeur de l'OIB rejoint la position de R&D sur les Open space

Enfin, le Directeur de l'OIB rejoint notre position en reconnaissant que les Open space sont devenus un *terme toxique* (cf [vidéo à 04.40 minutes](#)), qualifiant cette solution d'ancienne et très en-deçà des projets de l'OIB qui sont de mettre en place des « Espaces collaboratifs ». Ces espaces dit « dynamiques » auront pour objectif de choisir l'espace de travail selon la flexibilité et le type de travail effectué.

Open space... Espaces collaboratifs... Deux termes différents mais toujours les mêmes contraintes...

Nous avons été les premiers à soutenir les nouvelles formules de travail permettant une flexibilité de chacun afin de concilier vie professionnelle et vie privée, surtout après le passage aux 40h. Mais nous n'avons jamais souhaité ou envisagé que cette avancée puisse permettre d'ouvrir la boîte de Pandore... Et encore une fois au détriment de tout le personnel !

A cet effet, nous rappelons que « The Economist » confirme la position de R&D sur les Open space et l'espace collaboratif (cf [article](#)) : « *on ne peut forcer les collègues à partager de larges espaces bruyants... interrompre leur concentration... les travailleurs souffrent en silence... distraction... le problème est sérieux... interruptions fréquentes... augmentation du temps pour terminer un travail... les multitâches réduisent la qualité du travail... baisse de l'efficacité en passant d'une tâche à l'autre car le cerveau continue à penser à l'ancienne tâche...* ».

R&D a donné la parole au personnel de la DG NEAR

Rappel des faits

En octobre dernier, la Direction Ressources de la DG NEAR a informé le personnel de la **décision** du Senior management de déménager au bâtiment L15 en précisant que l'espace serait aménagé en **Open space** puisque cette option serait la plus appropriée pour répondre aux objectifs de réunir le personnel dans un seul bâtiment et d'améliorer ainsi le travail, la communication et l'entente mutuelle au sein de la DG.

Le Directeur général a bien précisé que [cette décision était conditionnelle](#) et ne serait applicable que si certains éléments étaient réunis tels que les besoins de la DG et le Bien-être du personnel.

Par la suite, lors du « NEAR breakfast » du 24 octobre, le personnel a émis ses doutes et ses craintes concernant l'aménagement de ce nouvel espace de travail.

Quatre thèmes ont été mis en avant:

- ⇒ sécurité/santé;
- ⇒ bruit/concentration;
- ⇒ bien-être/santé
- ⇒ la confidentialité.

Le 03 novembre, les directeurs ont été invités à désigner des représentants afin de procéder à une consultation interne avec le personnel concernant la mise en place d'Open space et ceci en se référant au Manuel des conditions d'hébergement.

Dès le début de sa communication, le Directeur général a bien précisé que ce processus ne se produira pas du jour au lendemain et que des discussions auraient lieu avec le personnel et les représentants du personnel

R&D à l'écoute du personnel de la DG NEAR

En octobre dernier, sollicité par le personnel **R&D** a participé à une réunion organisée par les collègues de la DG NEAR.

Constatant l'absence d'une véritable consultation organisée en bonne et due forme par la DG NEAR, **R&D** a décidé de consulter l'ensemble des collègues et **lancer une enquête par le biais de EUsurvey sur la mise en place des OPEN SPACE à la DG NEAR.**

Cette enquête a été diffusée auprès de 614 collègues via EU Survey et en mode sécurisé. Seules les personnes ayant reçu un lien attiré ont pu y répondre. **380 collègues (62%) ont pris le temps de répondre** aux questions et ont déposé leurs commentaires reprenant leurs craintes face à ce nouvel aménagement de travail.

Nous remercions tous nos collègues de leur participation et de la confiance qu'ils nous ont accordé.

Les résultats de cette enquête démontrent bien que le personnel de la DG NEAR ne souhaite pas déménager en Open space et ceci pour des raisons strictement professionnelles.

R&D a procédé à l'analyse approfondie de cette enquête et vous présente ci-après les résultats.

Cristiano Sebastiani,
Président

Communications R&D

[« Open space » : des collègues entassées dans les bureaux!](#)

DIGIT

[Black Pearl 1&2;](#)

[Saga « Open Space » - Acte II Scène III: la DG DIGIT entre en scène sans consulter son personnel!](#)

[Black Pearl-Enfin la DG DIGIT ouvre le dialogue](#)

PMO

[Déménagement du PMO vers CSM2. Tous en Open Space!](#)

[Enquête –Open Space PMO](#)

[Enquête OPEN SPACE PMO –Les Résultats et Analyse](#)

[Note à l'attention de Mme Veronica Gaffey, Directrice du PMO: «Open Space» au sein de vos services](#)

TAXUD

[Savez-vous que la Commission a l'ambition de faire d'un ancien bâtiment une nouvelle vitrine pour l'institution?;](#)

[a 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»...](#)

JRC

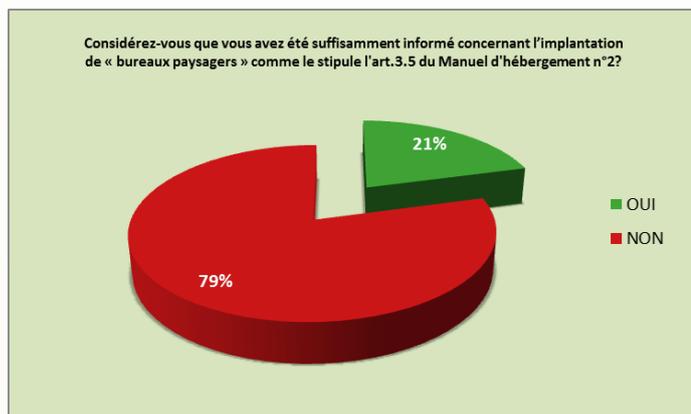
[Saga Réalité OPEN SPACE au JRC](#)



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 » ?**

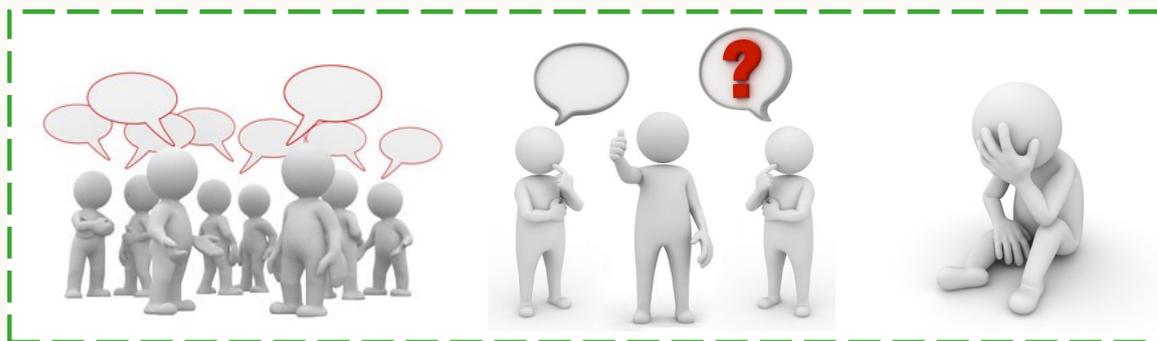


79% des collègues considèrent qu'ils n'ont pas été suffisamment informés concernant l'implantation de « bureaux paysagers ».

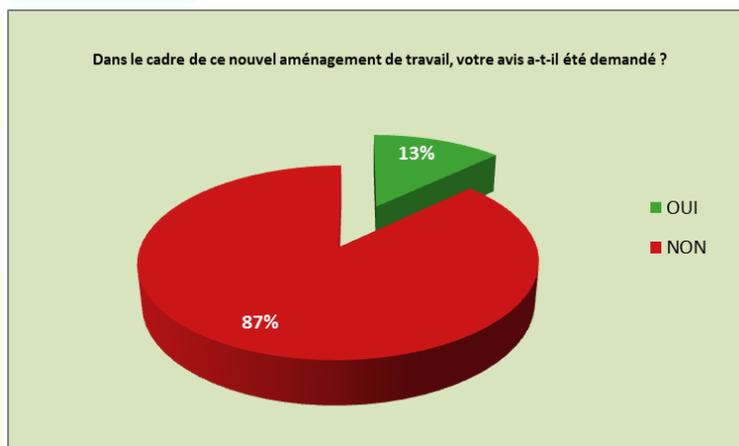
Selon les experts, le manque de consultation du Personnel en rapport avec les décisions qui le concernent est facteur de risque psychosocial (cf: [Le Renard Déchaîné spécial Harcèlement et autres risques psychosociaux p43](#)).

Open to ideas to improve well-being, efficiency, save costs, helping create sense of team and DG identity, but this method of simply deciding on such an important personnel issue without prior consultation is almost guaranteed to provoke resistance and resentment. What is management thinking?

Frankly speaking, the decision to move to open space is so bad, that a lot of good specialist can decide to leave service in European Commission. I am sure - if EPSO indicates in the competition notice, that the candidate will have to work in the remote country in an open space, the applicants number will decrease at least by 50%. Why to implement American working style to Europe?



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



87% des collègues considèrent que leur avis n'a pas été demandé.

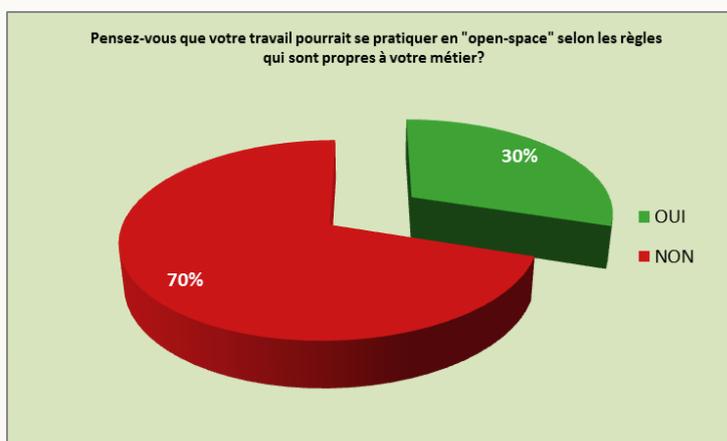
Par contre, parmi les 13% des collègues qui estiment que leur avis a été demandé; 8% d'entre eux pensent que leur avis a été pris en compte, 4% partiellement et 1% pas du tout.

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

naire 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

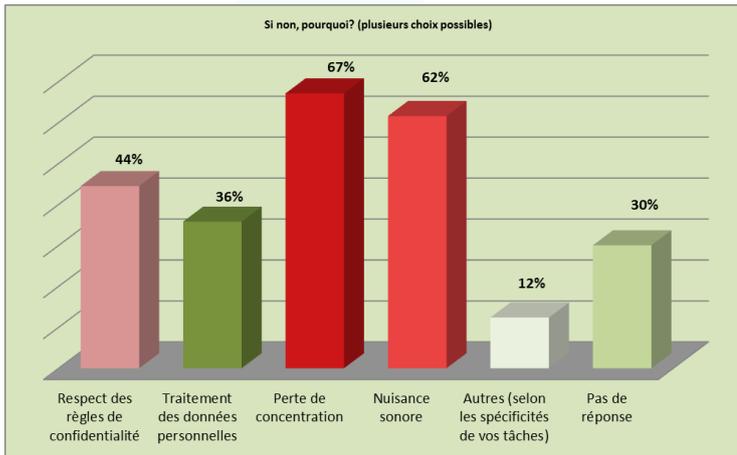
3) Pensez-vous que votre travail pourrait se pratiquer en « Open space » selon les règles qui sont propres à votre métier?



70% des collègues considèrent que leur travail ne peut pas se pratiquer en Open space. Le personnel de la DG NEAR doit

répondre à des tâches qui nécessitent un fort degré de concentration et de nombreux contacts téléphoniques.

3.1) Si non, pourquoi?



La perte de concentration est la première crainte qui a été soulevée par 67% des collègues. Ceci peut se comprendre puisque les tâches octroyées nécessitent une attention particulière d'un niveau élevé.

La nuisance sonore est également citée pour 62% des collègues, ce qui vient compléter la crainte de perdre sa concentration.

Le respect des règles de confidentialité est également un souci majeur pour 44% des collègues.

Vient ensuite le **traitement des données personnelles** pour 36% 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:

- ⇒ Nombreux contacts téléphoniques avec les délégations, les partenaires, contractants...
- ⇒ Tâches d'analyse
- ⇒ Dossiers très confidentiels nécessitant la rédaction de documents ainsi que des communications orales
- ⇒ Nombre important de dossiers papiers ce qui demande l'espace adéquat
- ⇒ Sécurité
- ⇒ Visites régulières de personnes externes nécessitant des salles de réunion alors qu'en tant normal, les visites s'effectuent dans les bureaux
- ⇒ Santé

(cf: [lire tous les commentaires](#))

We have to do phone calls with Delegations, project partners, contractors etc. on a very regular basis, which will be very difficult in such an environment without disturbing the other colleagues. Our work also entails many meetings, which will be more difficult to organize without own office space.



I need to talk a lot over the phone to discuss things with line DGs, think to contribute to briefings etc. I have been sharing an office with 2 and then 1 person. I really felt a big difference of efficiency, well-being and motivation. Open space are tiring and counter-productive in the long run.



Demain commence aujourd'hui La Politique européenne de voisinage

Tomorrow starts today The European Neighbourhood policy

غدا يبدأ اليوم سياسة الجوار الأوروبية

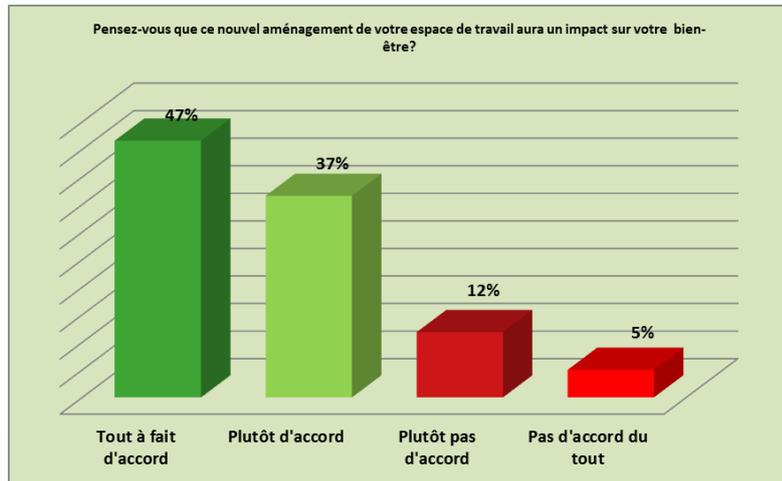
www.europa.europa.eu Neighbours Connect

www.europa.europa.eu Neighbours Connect

CONCERNANT L'IMPACT

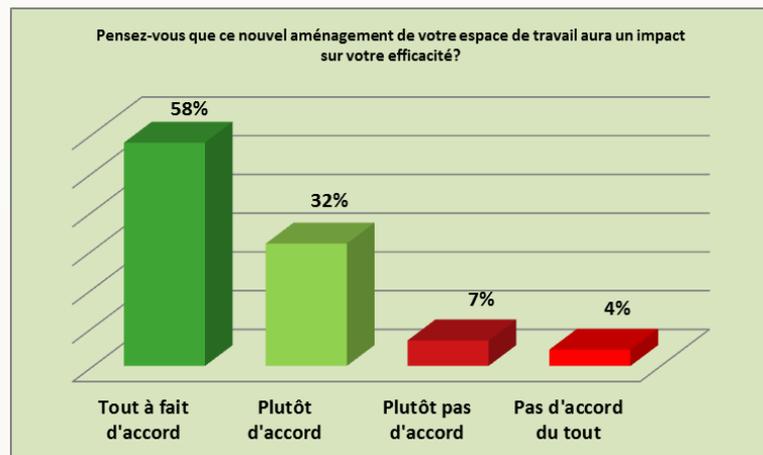
4) Pensez-vous que ce nouvel aménagement de votre espace de travail aura un impact (négatif) sur...

Votre Bien-être ?



84% des collègues, dont 47% « tout à fait d'accord », pensent que ce nouvel aménagement de travail aura un impact sur leur bien-être .

Votre Efficacité ?



90% des collègues, dont 58% tout à fait d'accord, pensent que ce nouvel aménagement de travail aura un impact sur leur efficacité.



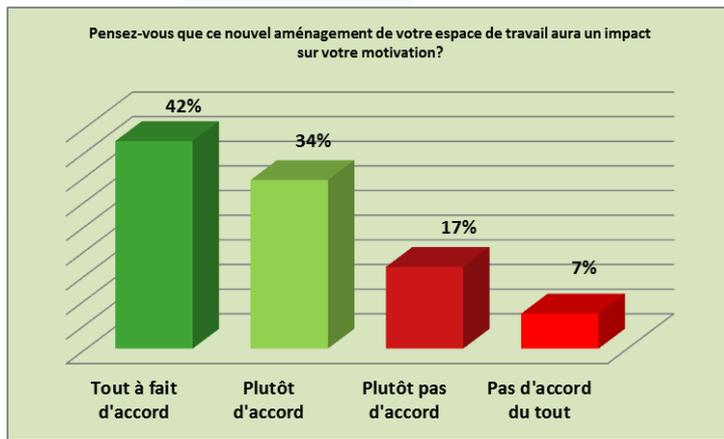
My tasks is 90% based on my concentration. Having to many people around me with different habits, different jobs and way of doing them, will not help.



I think I will be less efficient and much more tired given the need to adapt to the noise and open-space environment for work.



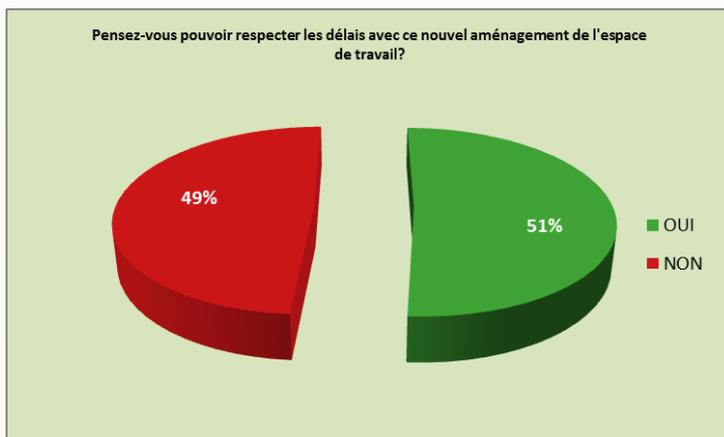
Votre Motivation ?



76% des collègues, dont 42% « tout à fait d'accord », pensent que ce nouvel aménagement de l'espace de travail aura un impact sur leur motivation.

CONCERNANT LE RESPECT DES DELAIS

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



51 % des collègues pensent pouvoir respecter les délais, mais tout en mentionnant pour certains d'entre eux une baisse de la qualité du travail rendu.

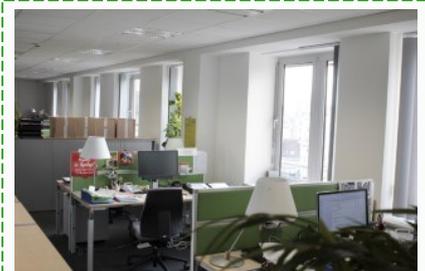
5.1) Si non, pourquoi?

49% des collègues ayant répondu qu'ils pensaient ne pas respecter les délais, évoquent les raisons suivantes:

- ⇒ **Perte de concentration**
- ⇒ **Nuisances sonores**
- ⇒ Baisse de la qualité du travail
- ⇒ Distraction
- ⇒ Hausse du stress
- ⇒ Baisse de l'efficacité
- ⇒ Baisse de la productivité
- ⇒ Manque de discrétion
- ⇒ Confidentialité
- ⇒ Délais imposés très courts

De plus, certains collègues ont invoqué que le télétravail ne serait pas une solution compensatoire. En effet, leur travail nécessite une présence dans les locaux puisque les délais à respecter sont très courts et qu'il est impératif de se concerter avec les collègues.

(cf. [lire tous les commentaires](#))



Open Space offices in OIB



Open space will have an impact on the productivity (both in quality and timing) of staff. Certainly it will have for me (lack of concentration, noise, more possibilities of being interrupted, etc.).



We receive a lot of briefing requests and the level of noise, distraction and lack of privacy to deal with political sensitive information will have an impact on our efficiency.



CONCERNANT LA CONFIDENTIALITE

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



Seulement 22% des collègues considèrent qu'ils sauront recevoir en toute confidentialité.

6.1) Si non, pourquoi?

Une large majorité des collègues, 78%, invoque les raisons suivantes:

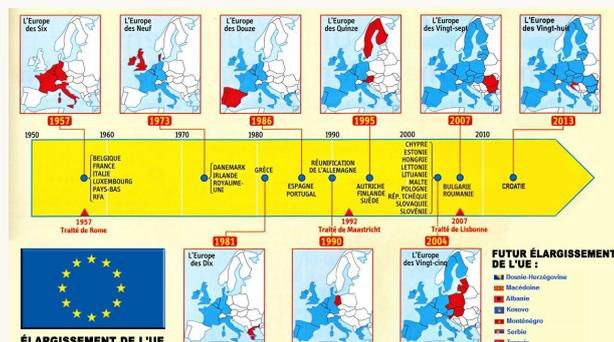
- ⇒ Confidentialité des dossiers et des tâches
- ⇒ Protection des données
- ⇒ Données à caractère sensible
- ⇒ Confidentialité des conversations téléphoniques
- ⇒ Partager un bureau = perte de confidentialité
- ⇒ Visibilité
- ⇒ Besoin de recevoir des collègues en toute confidentialité durant la journée

De plus, les meeting room ne seront pas suffisantes. Etant donné la spécificité des dossiers traités, ces salles seront sur-sollicitées et donc très peu disponibles.

(cf. [lire tous les commentaires](#))

7) Commentaire général

Nous avons décidé de publier tous les commentaires pour que la Direction de la DG NEAR puisse les consulter et connaître réellement le point de vue de son personnel. (cf [lire tous les commentaires](#))



Confidentiality sometimes is based on not to be seen meeting somebody, not only being heard. Who can this be solved if all your units sees you going into a meeting room? I guess teh alternative is Exki

Loss of elementary sense of human value and privacy. Why don't you replace us by robots? You wouldn't need any office space at all! Corporations did not introduce it for the employees' sake but only to save costs and exercise indirect pressure. Don't pretend that it has another motivation here.



Rappel des règles en vigueur

1) Obligation d'une étude préliminaire et de l'association étroite du personnel à la définition du projet

[Le manuel des conditions d'hébergement](#) des services de la Commission - Partie 2 art. 3.3.1 stipule...

”

...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. »

I need to interact with my colleague sharing the same office almost every 5 minutes. In an open space I think it will be very difficult for the other colleagues and for me if the colleagues in the same room need to do the same.



2) Prise en compte des spécificités des tâches accomplies par les collègues concernés

Le manuel des conditions d'hébergement des services de la Commission— Partie 2 art. 3.3.1 stipule également ...

”

...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 ».

My daily work involves communication with colleagues (both from my DG/Unit and other DG) on issue that required discretion and confidentiality due to the nature of the tasks. It will not be easy to manage it in an open space office. This will have impact also on the volume of work achieved



Analyse des résultats

Vision globale

Consultation du personnel

Les résultats de cette enquête démontrent clairement que le personnel considère qu'il n'a été ni **suffisamment** informé (79%), ni consulté concernant son avis (87%) sur le déménagement vers un espace de travail « Open space ».

Exigences des métiers

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

- ⇒ Perte de concentration (67%)
- ⇒ Nuisance sonore (62%)
- ⇒ Respect des règles de confidentialité (44%)
- ⇒ Traitement des données personnelles (36%)

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 (84%), l'efficacité (90%) ainsi que la motivation (76%) du personnel.

Respect des délais

51 % des collègues pensent pouvoir respecter les délais, mais tout en mentionnant pour certains d'entre eux une baisse de la qualité du travail rendu. D'autres désavantages sont également invoqués par les collègues (voir point 5.1).

Confidentialité

La confidentialité ne pourra pas être respectée par les collègues (78%) tant au niveau de l'analyse des dossiers qu'au niveau de la communication orale. Des « Quiet room » seront disponibles mais étant donné la spécificité des dossiers traités nécessitant régulièrement des réunions restreintes, le nombre serait insuffisant à la demande.

Plusieurs aspects négatifs ressortent des commentaires des collègues tels que:

- ⇒ Protection des données
- ⇒ Données à caractère sensible
- ⇒ Partager un bureau = perte de confidentialité
- ⇒ Besoin de recevoir des collègues en toute confidentialité durant la journée

Concernant la consultation du personnel et l'impact sur son travail

En octobre dernier, la Direction Ressources de la DG NEAR a informé le personnel de la **décision** du Senior management de déménager au bâtiment L15 en précisant que l'espace serait aménagé en **Open space**.

Par la suite, lors du « NEAR break-fast » du 24 octobre, le personnel a émis ses doutes et craintes concernant l'aménagement de ce nouvel espace de travail. Quatre thèmes ont été mis en avant:

- ⇒ sécurité/santé;
- ⇒ bruit/concentration;
- ⇒ bien-être/santé
- ⇒ la confidentialité.

Ces mêmes thèmes ont été évoqués par le personnel dans cette enquête.

Le 03 novembre, les directeurs ont été invités à désigner des représentants afin de procéder à une consultation interne avec le personnel concernant la mise en place d'Open space et ceci en se référant au Manuel des conditions d'hébergement.

Dès le début de sa communication, le directeur général a bien précisé que ce processus ne se produira pas du jour au lendemain et que des discussions auraient lieu avec le personnel et les représentants du personnel.

While I agree that open space may be satisfactory for certain types of jobs, I do not think that it is appropriate for the work we are doing, at least in our unit.

Open space is unhealthy and stress inducing. How can one concentrate in a room with many colleagues talking on the phone and computer keyboards buzzing at the same time, some coughing, sneezing, blowing the nose, and other humanly-induced noise all around? It resembles a nut-house and that what it is. Open space is de-humanising.



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 respecté.**

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 de la DG NEAR a pour mission de mettre en place la politique d'élargissement et de voisinage de l'Union européenne, soit des sujets politiques très sensibles. Il arrive que ce personnel soit sur sollicité en fonction des événements d'actualité.

Ces métiers demandent une attention très particulière puisqu'ils nécessitent un degré de confidentialité et de vigilance assez élevé nécessitant un fort taux de concentration.

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 permettront pas une concentration élevée ainsi qu'un espace sans bruit, tel que l'exigent leurs tâches.

Or, au vu des exigences des métiers de nos collègues de la DG NEAR, 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.

Les résultats du « Staff survey » 2016 démontrent le profond malaise du personnel de la DG NEAR

De plus, les résultats du « Staff survey » 2016 sont plus qu'inquiétants. En effet, l'indice de l'engagement du personnel de la DG NEAR est de 58%, il a baissé de 6 points entre 2016 et 2014. La moyenne au niveau de la Commission est de 64%.

La DG NEAR se trouve en 50ème position sur 53 DG et agences exécutives

Nous attirons également l'attention sur les résultats concernant le **Senior management**.

En effet, seulement 39% des collègues estiment que le Senior management accorde de l'importance à l'écoute du personnel, 34% qu'il favorise la communication « bidirectionnelle » et 38% qu'il s'engage à promouvoir un environnement de travail équitable, flexible et respectueux.

SPEAKUP
STAFF SURVEY 2016

Recent work load assessment confirmed NEAR is not overstaffed so we cannot make economies of space by reducing staff. We can only be more efficient by having good working conditions. Ad hoc consultations in an open space environment are good for the persons consulting each other, but not for the ones obliged to overhear. This increases the number of distractions, makes the work less efficient, and increases the chance of errors. I work as a team leader and for me regular teleworking is not a realistic option. Result would rather be reducing the number of working hours altogether.

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 nature 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

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

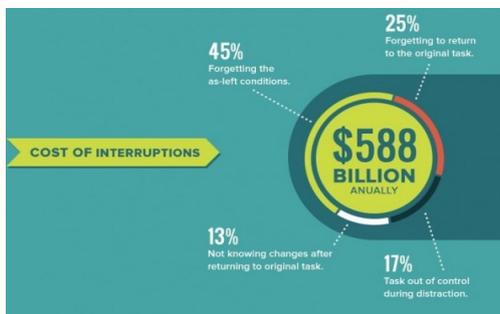
selon une récente enquête menée par Ifop/JNA, on estime qu'environ 6 millions de Français en activité professionnelle perdraient plus de 30 minutes de temps de travail par jour à **cause du bruit et des nuisances sonores**. Ce qui représenterait **une perte de productivité d'environ 23 milliards d'euros par an** (estimation Insee 2014). Une des solutions proposées afin de contrer l'impact de l'environnement sonore sur la productivité dans les Open space serait l'utilisation **d'écouteurs et de casques audio**. Or, cette solution pourrait produire l'effet contraire de ce que devait, prétendument, apporter l'Open space au monde du travail et pousser les différentes personnes concernées à **se couper des autres pour se concentrer**.

Un taux élevé d'absence maladie

Selon l'étude « Sickness absence associated with shared an 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.



Open space not conducive towards interaction. It makes people think twice before picking up phone or talking face to face (lack of privacy + background noise interference hampers hearing + understanding). If everyone starts to interact and collaborate as hoped by management it would sound like children's playground full of kids or bustling street market. People will close-up like oyster shells. Last time I set foot in Commission open space I saw anonymous faces sitting in rows (no name/service indicated). It looked like Cape Kennedy Ground Control manned by emotionless androids.

- 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](#)
- 7 - [Le bruit dégrade la productivité au travail des Français—Octobre 2016 JNA](#)
- 8 - [Le bruit au travail nuit à la santé des salariés et à la santé financière des entreprises—Octobre 2016 JNA Associations](#)
- 9 - [Take Off your headphones and listen— MEL](#)

PROPOSITIONS DE R&D

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

Constatant que la Direction de la DG NEAR a informé le personnel de la **décision du Senior management de** déménager au bâtiment L15 en précisant que l'espace serait aménagé en **Open space** puisque cette option serait la plus appropriée pour répondre aux objectifs de réunir le personnel dans un seul bâtiment et d'améliorer ainsi le travail, la communication et l'entente mutuelle au sein de la DG,

Constatant que le Directeur général de la DG NEAR a précisé que cette décision était conditionnelle et ne serait définitive qu'une fois que les conditions nécessaires seraient réunies à savoir les besoins de la DG et le Bien-être du personnel,

Constatant que la consultation interne avec le personnel a été lancée une fois que le Senior management ait pris cette décision,

Constatant que le personnel de la DG NEAR a émis des doutes et des craintes sur les « Open space » lors du « NEAR Breakfast »

Constatant que les métiers de la DG NEAR sont contraints à des exigences relevant d'un degré de confidentialité élevé et que ces tâches nécessitent un besoin de concentration important vu la sensibilité politique des dossiers de l'Union européenne,

Constatant que les études scientifiques et universitaires renforcent l'avis des collègues de la DG NEAR,



”

Afin de redonner confiance au personnel de la DG NEAR qui avait déjà fait paraître un profond malaise

- ⇒ *au niveau de ses conditions de travail en répondant au Staff Survey 2016 et également*
- ⇒ *au niveau de la Communication avec le Senior Management,*

R&D demande au Directeur Général de la DG NEAR de suivre l'exemple du Directeur général de la DG TAXUD qui a préféré stopper ce projet pour le Bien-être de son personnel et ainsi favoriser une ambiance de travail « win-win-win »

