

«L'open space fabrique du contrôle social»

Propos recueillis par Laure Daussey (lefigaro.fr)



INTERVIEW - L'observatoire de la qualité de vie au bureau Actinéo a consacré mercredi un colloque à cette forme d'organisation de bureau, dénoncée dans un récent pamphlet («L'open space m'a tuer»^{*}). Son responsable scientifique, Alain d'Iribarne, directeur de recherche au CNRS, analyse la dangerosité de ces «bureaux ouverts».

En quoi l'open space pose-t-il problème ?

Dans la tradition française, le bureau est un lieu de symbole extrêmement fort. Avoir son propre bureau fermé, c'est signe que l'on est bien placé hiérarchiquement. C'est aussi un gage de tranquillité pour travailler, et de possibilité de personnalisation, d'appropriation de son lieu de travail. A l'inverse, l'open space est un plateau, souvent de 30 à 50 personnes, sans cloison, et avec des postes de travail complètement anonymes, dépersonnalisés. Dans les formes ultimes d'open space, les salariés ne savent même pas à quel bureau ils seront le matin à leur arrivée. Pour ces formes ultimes d'open space... nous agissons le chiffon rouge !

Est-ce le symbole d'un nouveau management ?

L'open space est considéré comme étant «moderne» : cela permet une meilleure collaboration des salariés, de faciliter le travail en équipe. Mais en contrepartie, l'open space fabrique du contrôle social. La norme sociale, sous forme de «cancans», de rumeurs, est très présente dans l'entreprise, et est ainsi accentuée par l'open space. Chacun se surveille, écoute les conversations des autres. La hiérarchie de l'entreprise se sert en fait de l'open space comme d'une mécanique de contrôle social des salariés entre eux, ce qui leur évite de le faire eux-mêmes.

Peut-il y avoir un open space «intelligent». Des entreprises ont-elles développé de bonnes idées à ce sujet ?

Entre un bureau fermé et de vastes plateaux impersonnels de 50 personnes, il y a effectivement la possibilité de solutions intermédiaires. Il est possible de créer un open space de 10 à 12 personnes, qui soit relativement personnalisable. Il faut à la fois favoriser le travail collectif, mais aussi la vie individuelle du salarié. Les deux sont possibles. Dans certaines entreprises, par exemple, des espaces complémentaires, comme des petits box pour les rendez-vous individuels sont aménagés. Il faut aussi penser aux bonnes conditions matérielles : rangements pour le bureau, bonne climatisation, lumière appropriée, et des règles de vie en commun, sur la manière dont on laisse ou non les sonneries de téléphone par exemple.

Quelle est la part d'open space actuellement en France dans les entreprises ?

C'est difficile à évaluer. Il n'y en a pas tant que ça, mais quoiqu'il en soit, dès qu'une entreprise remet à neuf ses bureaux, dès qu'une construction s'effectue, c'est toujours sous la forme d'open space, car ils sont préconisés par les concepteurs pour optimiser la place. On note cependant une tendance des entreprises à être plus attentives à les humaniser. Ceci dit, c'est moins l'open space que l'organisation du travail qui crée du stress chez les salariés. Le travail est de plus en plus exigeant, avec toujours plus de performance et de rapidité exigée. L'open space risque simplement d'être un facteur supplémentaire de stress. * «L'open space m'a tuer», de Alexandre des Isnards et Thomas Zuber, aux éditions Hachette Littérature.