



HAL
open science

Les bureaux de l’“ open space ” tunisien au filtre de l’ambiance

Imène Slama

► **To cite this version:**

Imène Slama. Les bureaux de l’“ open space ” tunisien au filtre de l’ambiance. Ambiances, tomorrow. Proceedings of 3rd International Congress on Ambiances. Septembre 2016, Volos, Greece, Sep 2016, Volos, Grèce. p. 227 - 231. hal-01414077

HAL Id: hal-01414077

<https://hal.science/hal-01414077>

Submitted on 12 Dec 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L’archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d’enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Les bureaux de l'« open space » tunisien au filtre de l'ambiance

Imène SLAMA

ERA-ENAU, ISBAS Sousse, Tunisie, arch_imen2004@yahoo.fr

Abstract. *The research presents the results of an exploratory study on the user's experience in an open plan office in Tunisia. Ambient approach was adopted as a method of studying this standard environment work. With palliative actions, users of open plan office try to have a suitable environment.*

Keywords: *atmosphere, open space, user's experience*

Introduction

L'« open space » (ou bureau paysager) est apparu au cours du XX^e siècle. Le concept a été créé en Allemagne au début des années 60 par les frères Schnelle. Il a ensuite été adopté aux États-Unis à partir de 1965 (Fischer & Vischer, 1997, p. 31). Il s'agit, de ce que le professeur de design Jeremy Myerson qualifie de bureau « social-démocrate » : une sorte de « réhumanisation » de l'espace de travail qui s'est produite suite aux revendications syndicales appelant à l'amélioration des conditions de travail des employés et salariés (Myerson, 2014).

L'« open space » est devenu très en vogue dans l'aménagement intérieur des bureaux des sociétés privées en Tunisie, son efficacité mérite d'être évaluée en adoptant l'approche ambiante qui met l'accent sur l'architecture comme « expérience sensible ».

Notre travail se propose de présenter les premiers résultats d'une étude de terrain sur les « open spaces » d'un immeuble de bureaux tunisiens contemporains. Il s'agit du siège d'une société privée active dans le secteur pétrolier et dont l'aménagement intérieur présente plusieurs bureaux paysagers. Le bâtiment en question a bénéficié lors de sa conception de l'appui de l'Agence Nationale de Maîtrise de l'Energie (ANME) dans le cadre de son approche prescriptive.

Nous nous interrogeons à travers cet article sur l'« open space » en tant que modèle organisationnel international transposé dans le contexte socioéconomique et culturel tunisien : quel est le vécu des usagers tunisiens de ce type de bureau ? L'approche prescriptive et normative adoptée lors de la conception a-t-elle garanti un bien-être et une satisfaction des usagers ? Quels sont les comportements des occupants pour faire face aux éventuelles gênes ressenties ?

Méthodologie

Pour répondre à ces interrogations, nous avons opté pour une méthode qui met en correspondance l'approche objectiviste par les mesures des paramètres physiques de l'environnement construit (lumineux et thermique), avec une approche sensible

au moyen des outils issus des champs disciplinaires de la sociologie et de la psychologie environnementale.

Un questionnaire a été proposé au personnel de l'entreprise travaillant dans les différents « open spaces » (58 personnes). Les données recueillies sont traitées avec le logiciel d'analyse statistique SPSS. Des données qualitatives sur le vécu sensible des occupants des bureaux, ainsi que sur les habitudes et les sensibilités culturelles de ces usagers sont recueillies à travers des observations pour l'ensemble et des entretiens sur un corpus plus réduit (8 personnes).

Résultats concernant le vécu des usagers à l'open space

Un peu plus de la moitié des usagers (52 %) estimaient que l'éclairage naturel de leur bureau était mauvais. En effet, nous avons remarqué lors de nos visites à l'entreprise que près de 31 % des postes à l'open space étaient mal agencés par rapport aux fenêtres et présentaient des conditions causant l'éblouissement (direct ou indirect).



Figure 1. Exemples de situations d'inconfort visuel observées (open space) du 1^{er} étage

Le travail sur ordinateur s'effectuait sous éclairage mixte (naturel et artificiel) ou exclusivement sous éclairage artificiel lorsque les usagers rabattaient leurs stores vénitiens pour se protéger des rayons solaires directs ou lorsqu'ils avaient une sensation d'éblouissement due aux fenêtres. L'éclairage artificiel des open spaces est assuré par des luminaires carrés équitablement répartis au plafond pour garantir un éclairage général uniforme obéissant aux normes prescrites. Vu que tous les luminaires s'allumaient ensemble, le système d'éclairage artificiel ne permettait pas aux usagers de varier à leur aise les ambiances lumineuses de leur bureau. Pour faire face à cette situation et parfois à la sensation d'éblouissement ressentie par quelques-uns, certains usagers condamnaient temporairement le luminaire qui causait cette gêne.

« Ceux-là (à propos des luminaires) s'allument tout le temps ensemble, alors on est tout le temps sous éclairage artificiel... Bon, en été, je tourne les lampes pour les éteindre, je monte en haut pour les tourner. » (Sujet5, open space du 1^{er} étage)

Les mesures de température pendant la période estivale ont montré que l'open space était aux normes du confort et des prescriptions de l'ANME (Température mesurée = 25,8 °C, 26 °C est la température prescrite pour les espaces climatisés). Les observations directes pendant la période hivernale ont permis cependant de relever qu'environ 17 % des usagers utilisaient un chauffage d'appoint (mis à côté ou caché au-dessous des bureaux) à cause de l'ouverture de l'open space sur le patio et

l'éloignement de certains usagers du chauffage. D'autres ayant la bouche de chauffage placée au-dessus de leur bureau ont obstrué cette dernière avec du papier.



Illustrations	Comportements des usagers
	<p>Condamnation des luminaires pour diminuer le niveau d'éclairage pour certains et faire face à l'éblouissement pour d'autres</p>
	<p>Obstruction de la bouche de soufflage du système de chauffage Utilisation du chauffage d'appoint</p>

Tableau 1. Stratégies d'adaptation et bricolage effectué par les usagers pour faire face aux gênes ressenties dans un univers standardisé

En termes d'ambiance sonore, l'« open space » est qualifié d'assez bruyant chez 40 % des usagers et très bruyant par 20 % d'entre eux. Les entretiens ont révélé cependant une certaine accoutumance ou adaptation de la majorité des usagers de l'open space au bruit.

*« En termes de nuisance, le bruit, euh.... on s'est **habitué**. Si vous parlez de nuisance dans le sens du bruit et on vous dérange quand vous travaillez, on s'est habitué à travailler dans cet environnement-là. Donc ça ne nous gêne plus. Voilà, à un moment donné tu dois te concentrer, on se concentre et on oublie qu'il y a du bruit autour. Des fois on est tous absorbé par le travail, donc il n'y a pas beaucoup de bruit, mais, il arrive que certains jours, certains d'entre nous ont une baisse de régime et d'autres pas et inversement, mais ça ne gêne pas autant. Un peu quand même mais pas beaucoup. » (Sujet 2, open space 1er étage)*
« le bruit, on s'y est habitué » (Sujet 3, open space 2^{ème} étage)

Globalement, l'open-space est considéré comme un espace de travail assez stressant par le quart des usagers et très stressant par 10 % d'entre eux. L'exposition au regard, le manque d'intimité et le bruit pour certains usagers sont autant de causes qui expliquent ce stress ressenti. L'observation directe et les entretiens avec les usagers nous ont permis de constater que les bureaux au milieu de la plate forme sont les places les moins convoitées par les usagers.

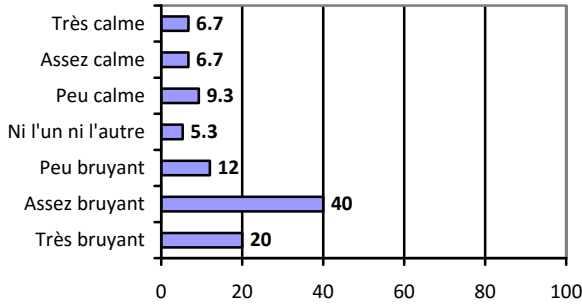


Figure 2. Impressions des usagers à propos de l'open space sur l'échelle sémantique (bruyant-calme)

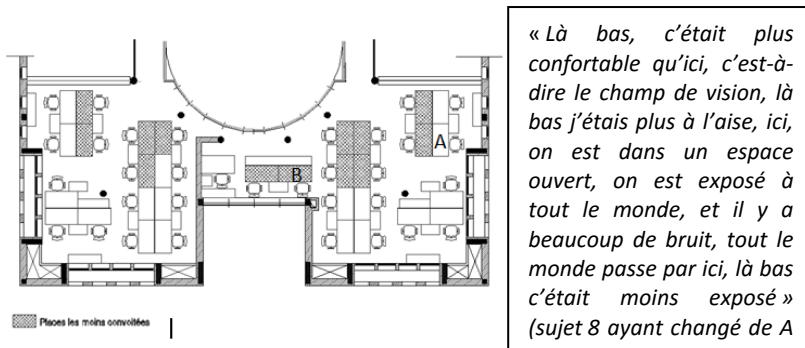


Figure 2. Cartographie des places les moins convoitées dans l'un des open spaces

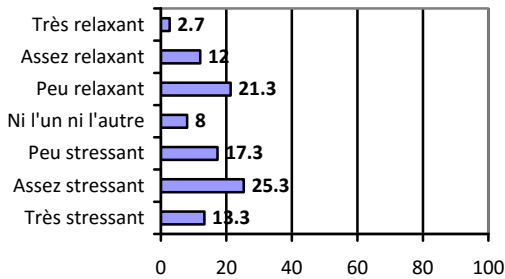


Figure 3. Impressions des usagers à propos de l'open space sur l'échelle sémantique (stressant-relaxant)

Les places sur la plate forme sont impersonnelles et temporaires. Les usagers changent de bureau en fonction de la nécessité et l'organisation du travail ou pour occuper une place convoitée (à côté de la fenêtre et qui n'est pas exposée aux regards) à cause du départ d'un collègue.

Concernant l'acceptation de l'open space en tant que modèle organisationnel international transposé dans le contexte socioéconomique et culturel tunisien, les avis des usagers sont partagés.

« L'avantage de l'open space peut être, diverses personnes à côté de toi, chacun avec son caractère, donc ça crée de l'ambiance, ça crée une ambiance de travail... quand bien sûr on est dans un sens positif. Quand il y a des conflits, donc ça crée des conflits, ça devient désagréable. » (Sujet 7 open space du 1^{er} étage)

« Nous voulons tous une place qui n'est pas très exposée, un peu d'intimité, ici, il n'y a pas d'intimité du tout. Il y a des sociétés qui ont des open spaces, mais qui ont de l'intimité » (Sujet 8, open space du 1^{er} étage)

Conclusion

L'examen de l'open space tunisien au filtre des ambiances a permis de montrer que la conception d'un environnement de travail uniforme, normé et standardisé et qui n'offrait pas une certaine flexibilité à l'utilisateur pour régler à son gré son espace de travail, fait naître chez ce dernier des comportements adaptatifs pour faire face aux gênes ressenties (SLAMA, 2014). L'importance de la flexibilité de l'espace de travail a été largement étudiée par Fisher et Vischer (1998). Cette question a été traitée d'une façon plus globale avec la notion « d'environnement sensible » (Augoyard, 1995). L'acceptation de l'open space en tant que modèle organisationnel transposé dans le contexte socioéconomique et culturel tunisien est une question qui mérite d'être approfondie en entreprenant des études à plus grandes échelles.

Références

- Augoyard, J.F. (1995), L'environnement sensible et les ambiances architecturales, *L'espace géographique*, 4, p. 20
- Fischer, G.N., & Vischer, J. (1998), *L'évaluation des environnements de travail : La méthode diagnostique*. Paris : édition De Boeck & Larcier, collection management
- Myerson, J. (2014, 12 10), Quel est l'avenir de nos espaces de travail ? Consulté le 12 10, 2014, sur <http://internetactu.blog.lemonde.fr/2014/12/10/quel-est-lavenir-de-nos-espaces-de-travail/#x>
- Slama, I (2014), Vécu et confort des usagers des immeubles de bureaux tunisiens contemporains : de la normalisation à la notion d'ambiance, *Psychologie du travail et des organisations*, 20 (3), pp.259-274

Auteur

Imène SLAMA est Enseignante universitaire à l'Institut Supérieur des Beaux Arts de Sousse (ISBAS), Architecte doctorante faisant partie de l'Équipe de Recherche sur les Ambiances (ERA) à l'École Nationale d'Architecture et d'Urbanisme de Tunis.

