

# LE DYNAMIC OFFICE AUX FINANCES

## CE QU'EN PENSE L'AUTORITÉ...

**Attention :** ce texte ne reflète nullement le point de vue de l'UNSP – Secteur Finances à propos de l'implémentation du dynamic office.

Il s'agit donc d'un recueil de différentes informations fournies par l'autorité. Il fait suite aux présentations et autres informations reçues au sujet du dynamic office et aux « tests » effectués dans quelques implantations pilotes (Nivelles, Genk et NOGA [B24]).

Pour rappel, dans ce projet, ni l'UNSP – Secteur Finances ni les autres organisations syndicales représentatives n'ont été réellement impliquées. Nos remarques n'ont jamais été prises en compte. L'autorité nous a informés du projet, et c'est plus ou moins tout. Aucune concertation ou négociation n'est envisagée.

Ce qui suit est donc à prendre avec précaution, sachant que le résultat final du projet sera peut-être différent. Même si, nous assure-t-on en coulisses, les budgets nécessaires seront disponibles.

Nous nous excusons également de la multitude d'anglicismes utilisés, mais il nous a semblé important de conserver les termes utilisés par l'autorité.

### A. Contexte

Le développement du **télétravail**, constate l'autorité, induit une baisse du taux d'occupation des postes de travail au sein des différentes implantations des Finances.

Partant de ce constat, l'autorité envisage de transformer ces implantations (ou une partie d'entre elles) en *dynamic office* afin de réduire la surface de bureaux à louer et de **réaliser des économies non négligeables**.

L'intégration du *dynamic office* dans les projets d'aménagement de nouveaux bâtiments au sein du SPF Finances permettrait à la **Régie des Bâtiments** d'investir autrement dans ces projets, afin d'améliorer le confort et la modernité des bâtiments concernés, alors que de tels investissements ne seraient pas possibles dans le cadre d'une implantation classique.

La Régie des Bâtiments émet toutefois certaines **conditions à son apport financier** :

- une économie de surface d'au moins 1,5 m<sup>2</sup> / ETPc par rapport à la norme actuelle de 13,5 m<sup>2</sup> / ETPc ;
- une suppression des cloisons (pas de cloisonnement pour les fonctions de bureau) ;
- une mise en place du desk sharing (pas de poste de travail attribué personnellement) ;
- une réduction des postes de travail (ratio postes de travail/ETPc inférieur à 0,85).

### B. Concept

Dans le cadre du *dynamic office*, tout collaborateur peut s'installer avec son ordinateur portable là où il le souhaite, en fonction de son planning de la journée. Le principe du *clean desk* est d'application (NDLR : ce qui implique des bureaux épurés au maximum et un rangement systématique en fin de journée).

L'espace de travail n'est plus basé sur l'organigramme ou sur le statut, mais d'abord sur les activités des travailleurs.

Les armoires individuelles laissent la place à des archives centralisées et à des lockers.

Les espaces de travail sont repensés dans leur globalité : espaces clos, espaces de réunion, espaces détente, espaces de rencontre informelle, espaces collectifs, espaces de concentration, etc.

L'autorité voit différents **avantages** dans le cadre du *dynamic office* et des réaménagements qu'il suppose :

- des installations modernes et confortables, adaptées aux besoins ;
- davantage de place disponible pour les travailleurs ;
- des bureaux toujours propres et en ordre grâce au *clean desk* ;
- un univers digitalisé permettant de réaliser des économies de papier, évitant les pertes de dossiers, garantissant la confidentialité et facilitant le travail « ailleurs » (télétravail, etc.) ;
- des espaces sécurisés à disposition des travailleurs pour y ranger leurs effets personnels.

L'autorité pointe également du doigt certains **risques** inhérents à cette organisation des espaces de travail :

- des espaces de travail bruyants ;
- des travailleurs plus facilement distraits ;
- des risques accrus de fatigue ;
- un manque de confidentialité dans les échanges.

### C. L'aménagement en mode *dynamic office* : les différents locaux et aménagements

Dans le cadre de la mise en place du *dynamic office*, l'autorité réfléchit à l'implémentation de différents espaces de travail qui remplaceraient les bureaux fermés et l'*open space* que l'on connaît actuellement.

#### 1. Les « *bubbles* »

Les « *bubbles* » sont de petits cockpits vitrés comprenant un poste de travail, une chaise de bureau ergonomique et deux chaises pour les visiteurs.

Ces cockpits permettent notamment :

- de s'isoler pour travailler sur un dossier ;
- de recevoir un (des) visiteur(s) ;
- de faire le point avec un collègue ;
- de réaliser les entretiens prévus dans les cycles d'évaluation.



## 2. Les « *informal meeting rooms* »

Ces locaux sont constitués d'un ou plusieurs lounge(s) équipé(s) de parois acoustiques.

Au centre se trouve une large table de travail ergonomique réglable en hauteur et munie d'un « top access » (système de prises électriques et réseau accessibles par le haut de la table).

Ces locaux peuvent par exemple convenir pour :

- faire des réunions informelles ;
- travailler à plusieurs sur un même dossier ;
- recevoir plusieurs « clients » en même temps.



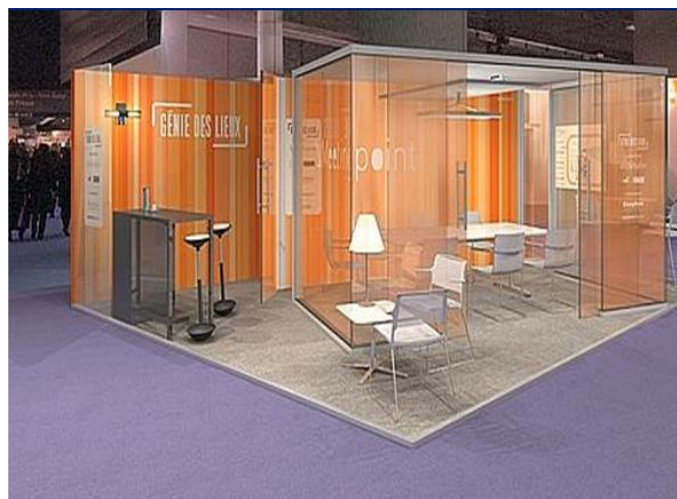
## 3. Les « *small meeting rooms* »

Les « *small meeting rooms* » sont, comme leur nom l'indique, des petites salles de réunion, vitrées, isolées acoustiquement et conçues pour environ huit personnes.

Elles sont équipées d'une table de réunion munie d'un « top access », d'un écran, d'un tableau blanc et de huit chaises de réunion.

Ces locaux sont idéaux pour :

- faire des petites réunions informelles ;
- couper l'open space et ainsi éviter l'effet « cages à poules » ;
- recevoir plusieurs clients en même temps.



#### 4. Les « collaboration rooms »

Ce quatrième type d'espace peut servir pour des *workshops*, des *brainstormings*, pour rassembler les équipes gérant un projet, etc.

Le mobilier de ces salles de réunion est modulaire (tables pliantes, tableaux sur roulettes...). Il est dès lors possible de modifier la destination d'une « *collaboration room* » rapidement et facilement (exemple : pour y faire du yoga sur le temps de midi...).



#### 5. Les « silent rooms »

Les « *silent rooms* » sont des locaux isolés acoustiquement, équipés d'un mobilier spécifique dédié à la concentration et dans lesquels il est interdit de parler ou de téléphoner.

Ces locaux permettent de s'isoler dans le calme et de mieux se concentrer sur un dossier difficile.



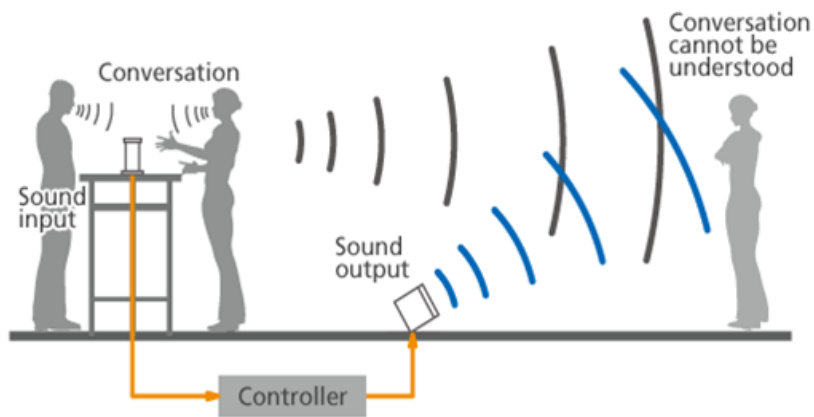
#### 6. Le « sound masking »

Le « *sound masking* » n'est pas à proprement parler un type d'espace de travail, mais un aménagement global.

Il s'agit d'un système composé de micros qui vont capter la fréquence des sons émis et qui vont renvoyer, via des baffles, des sons d'une fréquence contraire pour annuler les premiers. Il s'agit, pour faire bref, de l'application au monde du travail de la technologie présente sur les casques à réduction de bruit active (« ANC » pour « *Active Noise Cancelling* »).

Ce système masque le bruit environnant sans être identifiable et permet de réduire ce qu'on appelle le « rayon de distraction », c'est-à-dire la zone où la voix humaine peut être comprise. Les conversations lointaines sont donc moins compréhensibles et les pics de bruit n'atteignent pas directement les oreilles humaines.

Le « *sound masking* » est un système modulable. Il peut être coupé dans certaines zones, permettre de diffuser de la musique dans d'autres ou encore de faire des annonces dans tout le bâtiment.



### 7. Les « phone rooms »

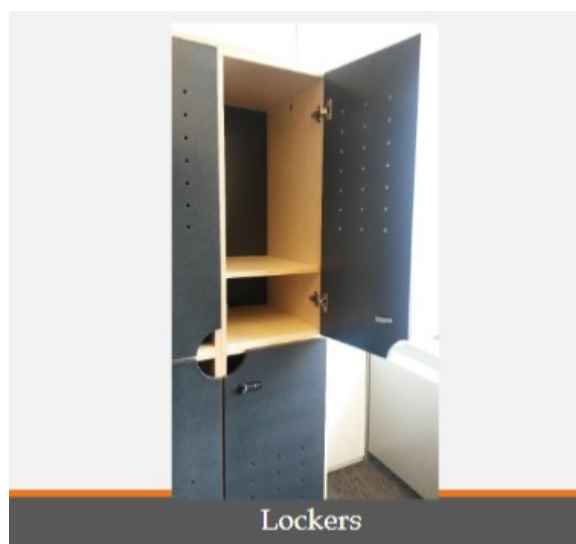
Il s'agit de locaux isolés acoustiquement et équipés de mobilier spécifique permettant :

- de passer des coups de téléphone longs et/ou confidentiels ;
- d'assurer les permanences téléphoniques.



### 8. Les « lockers »

Les « lockers » sont des casiers individuels, pouvant être fermés à clé et dans lesquels le travailleur peut mettre ses effets personnels en sécurité pour la journée.





### 9. Les « compactus »

En cas de *dynamic office*, les armoires individuelles sont supprimées. Elles sont remplacées par des *compactus* électriques qu'il est possible de sécuriser via code pin. Ces *compactus* sont situés de manière centrale par rapport à la zone d'ancrage de chaque agent.

Les « *Compactus* » contiennent les archives actives du service ainsi que deux mètres linéaires d'étagères par agent afin que chacun puisse y ranger sa documentation personnelle.



### 10. Le « coffee corner »

Dans le monde du *dynamic office*, l'autorité envisage le coin café comme étant l'endroit où les employés apprennent à mieux se connaître.

À l'heure actuelle, il est nécessaire d'offrir aux employés plus qu'une simple machine à café dans le couloir, qui n'invite pas à la conversation ni à la motivation.

Les trois quarts des travailleurs boivent au moins un café ou un thé durant leur journée de travail et près d'un sur deux en la commençant.

Pour la plupart d'entre eux, la « pause-café » est *importante*, voire *indispensable* dans une journée de travail. Elle favorise l'efficacité et le bien-être au travail, mais aussi la créativité et le développement des liens sociaux.

Selon certaines études, la pause-café jouerait également un rôle important dans la transmission des compétences et du savoir-faire au sein même de l'entreprise. Pour 81 % des travailleurs, elle favoriserait l'échange d'idées et l'entraide entre collègues, qui peuvent parler entre eux des problèmes auxquels ils sont confrontés.

Pour certains, la pause-café offre un instant privilégié pour la discussion. Elle favorise les rencontres entre collègues, mais aussi avec les supérieurs et les membres des autres départements. Pour d'autres, elle facilite les échanges et favorise l'esprit d'équipe.

En bref, le « *coffee corner* » est vu par beaucoup de travailleurs comme une espèce d'outil de « décloisonnement ».

Dans cette perspective, le « *coffee corner* » peut par exemple être muni d'une « *BiblioBox* ». Le principe de cette dernière est de mettre à disposition une bibliothèque dans laquelle les agents peuvent prendre ou déposer des livres.



### **11. Les « *move rooms* »**

La « *move room* », située dans un local fermé, est équipée de postes de travail accompagnés de tapis de marche, de vélos, etc.

Un tel type d'espace permet d'associer activité physique et travail. Le principe est de pouvoir bouger sans transpirer.

Les bénéfices vont être importants : d'une part, travailler debout permet d'être en meilleure santé et de brûler quelques calories supplémentaires. Comme les différentes études le montrent, cela permet de réduire les risques de maladies cardiovasculaires, le diabète, etc. D'autre part, marcher – même lentement – permet de faire un peu d'exercice et de perdre du poids.

Souvent, rien que le fait d'utiliser un tapis roulant au bureau permet à certaines personnes de se remettre à faire du sport le week-end ou en dehors des heures de travail.



*NDLR : Si l'autorité nous a présenté le concept des « move rooms », de telles pièces n'existent ni à Nivelles ni au B24... Nous nous permettons de douter de la mise en place de tels espaces dans les futurs projets...*

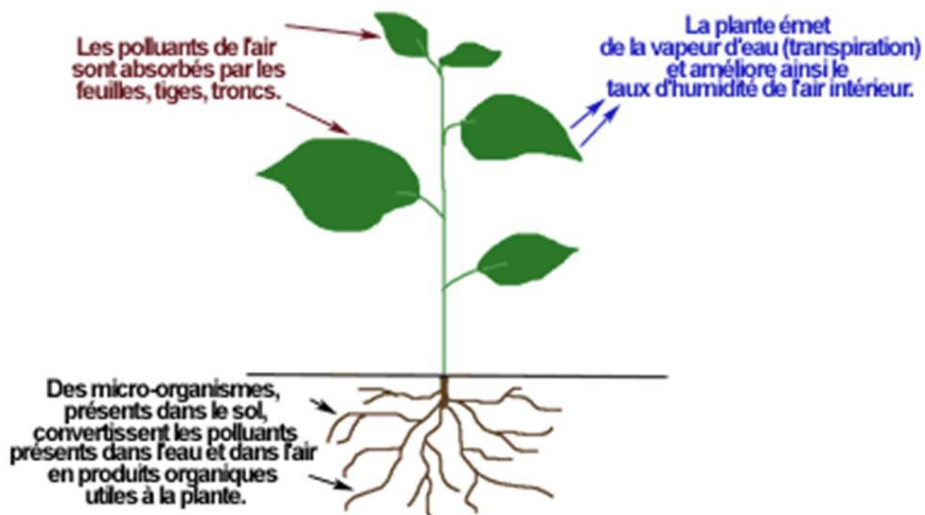
## **12. Les plantes dépolluantes**

Des plantes dépolluantes seront donc installées dans les nouveaux bâtiments utilisant le concept du *dynamic office*.

Il faut savoir que dans les bureaux actuels, l'air intérieur est de 10 à 100 fois plus pollué que l'air extérieur. Les sources de pollution sont multiples : peintures, colles, isolants, produits d'entretien... Or, nous passons 80 à 90 % de notre temps de travail à l'intérieur des bâtiments, et l'air que nous respirons provient à 80 % d'espace clos. Ceci peut avoir des effets nocifs sur la santé (toux, migraines, irritations, etc.).

Une étude de la NASA a révélé le caractère dépolluant de certaines plantes. Elles « nettoient » l'air qui nous entoure en éliminant la plupart des composés volatils et toxiques qui s'y trouvent.

De plus, les plantes permettent une augmentation du taux d'humidité de 4 à 8 %, ce qui réduit les problèmes liés aux gênes respiratoires (asthme, etc.) et aux irritations de la peau. Plus les plantes sont grosses, plus les feuilles sont grandes et épaisses, et plus l'échange gazeux est important.





### **13. Les zones d'ancrage**

Les zones d'ancrage sont des espaces dans lesquels les travailleurs doivent se rendre prioritairement le matin. Ceci afin que chaque chef de service puisse savoir approximativement où se trouvent ses collaborateurs.

Si la zone d'ancrage ne contient plus aucune place vacante, l'agent peut se rendre dans une autre zone du bâtiment.

Chaque zone d'ancrage contient en son centre les lockers et les compactus présentés plus haut.

Les zones d'ancrage seront identifiées par une signalétique appropriée, par une couleur spécifique pour les cloisons et par une nomenclature des postes de travail.

#### **D. Précisions au niveau des salles spécifiques**

En cas de manque de place ou de budget, l'autorité estime que la priorité devra être donnée aux espaces suivants :

- small meeting rooms ;
- bubbles ;
- scan rooms (espace séparé où sont placés les scanners, MFP, etc.) ;
- silent rooms ;
- coffee corners ;
- phone rooms.

Les salles suivantes se verront attribuer la priorité 2 :

- informal meeting rooms ;
- collaboration rooms ;
- move rooms.

L'ensemble de ces salles spécifiques seront laissées en libre-service. Les seules salles à réserver via *EchoPark* seront les salles de réunions traditionnelles.

Les zones d'ancrage doivent être définies de telle sorte que les salles spécifiques précitées puissent être aisément accessibles aux agents.

#### **E. Mobilier**

##### **1. Bureaux**

Les bureaux des postes de travail traditionnels seront réglables en hauteur au moyen d'un système manuel (manivelle). Un système de réglage électrique sera envisagé pour les postes de travail « debout ». Ces postes auront une longueur de 180 cm.

Des « *golden places* » aménagées de manière spécifique seront prévues dans tous les lieux de travail. Une « *golden place* » est une place pour laquelle l'agent répondant aux critères d'attribution définis (malvoyance, etc.) est prioritaire.

##### **2. Chaises**

Pour des raisons d'hygiène et d'utilisation intensive, les assises des chaises des salles de réunions seront en cuir.

Les chaises conçues sur mesure suite à un certificat médical seront stockées à proximité des lockers.

### **3. Cloisons acoustiques**

Des cloisons acoustiques seront installées pour séparer les différents benches.

### **4. Mobilier des coffee corners**

Un mobilier adapté et confortable sera prévu : poufs, banquettes, canapés, etc.

### **5. Move rooms**

Dans ces salles, les postes de travail debout pourront être équipés de tapis roulants, tandis que les postes de travail standard (c'est-à-dire assis) pourront intégrer un vélo.

### **6. Salles de réunion**

À partir de 500 travailleurs et ensuite par tranche de 500, les membres du groupe de travail relatif au *dynamic office* ont suggéré à l'autorité l'installation d'un espace de travail collaboratif et interactif avec équipement multimédia intégré, à savoir un élément mural autoportant qui dispose de toute la technologie multimédia.

Pour les autres salles de réunion, l'installation d'un tableau intelligent semble indispensable (notamment pour suivre l'évolution de la technologie et rester crédible au vu de la mise en place d'Office 365 et des possibilités de vidéoconférence inhérentes). Le tableau intelligent est un tableau blanc tactile associé à un ordinateur et à un vidéoprojecteur.

L'utilisateur intervient sur l'écran avec un stylet électronique ou par simple touché, selon les modèles. L'écran transmet les diverses informations à l'ordinateur. Le vidéoprojecteur se charge d'afficher l'écran de l'ordinateur sur le tableau blanc.

Les *small meeting rooms* seront, quant à elles, équipées d'un écran LCD.

### **7. Écrans**

Il est prévu d'équiper chaque poste de travail avec un écran de minimum 19 pouces. À titre de comparaison, les nouveaux écrans installés au B24 au North Galaxy sont des écrans 27 pouces.

## **F. Les prérequis au *dynamic office***

Pour permettre de transformer les espaces de travail actuels en *dynamic office*, l'autorité estime que sont requis les éléments suivants :

- une communication adaptée relative au changement de l'environnement et des méthodes de travail qu'implique le *dynamic office* ;
- une prise en compte des besoins spécifiques des différentes administrations et des différents services (exemple : *lockers* adaptés aux agents des Douanes) ;
- une digitalisation maximum et une limitation des archives papier ;
- la possibilité de faire du télétravail et/ou du travail en bureau satellite et/ou d'occuper une fonction mobile ;
- la mise à disposition pour chaque collaborateur d'un ordinateur portable et d'un système de téléphonie adapté à ce nouvel environnement ;
- des postes de travail équipés d'écrans ;

- l'absence de claviers et de souris sur les postes de travail (pour des raisons d'hygiène), ce qui implique la mise à disposition, pour chaque agent d'un *locker* où il pourra ranger son matériel de bureau personnel une fois son travail terminé ;
- du Wi-Fi disponible partout ;
- la suppression du système d'authentification par login et mot de passe sur les imprimantes multifonctions (installation de lecteurs de badges) ;
- l'interdiction d'attribuer un espace de travail nominativement ;
- l'application stricte des règles de *clean desk* en fin de journée.