



Enquête suisse dans les bureaux (SBiB)

Résumé

L'objectif de l'étude SBiB (enquête suisse dans les bureaux) était d'obtenir un aperçu statistique des données concernant l'évaluation des conditions de travail dans les bureaux. A cet effet, les répondants ont rempli un questionnaire en ligne sur les thématiques suivantes : l'environnement de travail (air, climat ambiant, lumière, niveau de bruit, etc.), les équipements techniques, le mobilier, le type de ventilation, l'organisation du travail, la satisfaction, l'influençabilité du travail et des équipements, les exigences posées au poste de travail, le confort, les symptômes sanitaires et les absences.

On a procédé à la sélection des entreprises par un échantillonnage aléatoire : 540 entreprises au total ont été tirées du registre des entreprises et des établissements de l'Office fédéral de la statistique, dont 116 ont retourné le questionnaire sur les entreprises (questions sur la taille de l'entreprise, le nombre de bureaux, le type de ventilation, les équipements techniques, etc.) ; la moitié des entreprises ont ensuite participé à l'enquête personnelle en ligne des collaborateurs. L'activation de ce questionnaire passait exclusivement par les entreprises elles-mêmes à l'aide d'un code d'entreprise remis par la direction de l'étude. Toutes les données personnelles reçues ont été enregistrées anonymement dans une banque de données centralisée.

Au total, 1230 personnes ont pris part à l'étude. La part des femmes, de 44 %, était plus importante parmi les personnes jeunes (16-25 ans), tandis que les hommes prédominaient dans la classe de travailleurs plus âgés (46-65 ans).

On a procédé à l'évaluation respective globale pour l'ensemble des participants et types de bureaux et de manière différenciée par types de bureaux/tailles de bureaux (selon la définition de l'étude : nombre de personnes par bureau) et par types de ventilation (ventilation naturelle (par les fenêtres), ventilation mécanique, ventilation mixte (combinaison des ventilations naturelle et mécanique)). En outre, on a étudié les corrélations entre les symptômes sanitaires, respectivement les syndromes, et les variables relevées des modèles multivariés.

Les résultats des thématiques suivantes sont succinctement résumés ci-après : facteurs environnementaux, conception du travail et interruptions, *caractère stressant*, *besoins de récupération*, *satisfaction générale quant au travail*, symptômes et absences.

1. *Facteurs environnementaux* : s'agissant des facteurs environnementaux portant atteinte à la santé, les plus fréquemment cités sont les suivants : « Bruit dans la pièce (conversations de fond et téléphones d'autres personnes) » (50 % des personnes indiquent « plutôt sou-

vent » ou « très souvent ») ; « air sec » (35 %) ; « air vicié » (32 %) ; « bruit dans la pièce dû à des appareils (p. ex. imprimantes, etc.) » (28 %) ; « température ambiante trop élevée » (24 %) et « variations de la température ambiante » (19 %). Pour la plupart des facteurs environnementaux visés par l'enquête, les conditions sont apparues significativement meilleures en termes statistiques dans les petits bureaux que dans les grands bureaux. Dans les bureaux dotés d'une ventilation mécanique, la température ambiante est tendanciellement jugée trop basse et l'air est davantage qualifié de vicié et de sec que dans les bureaux aérés par les fenêtres ou dotés d'une ventilation mixte. Les différences relevées entre les bureaux présentant des types de ventilation différents sont statistiquement significatives pour la plupart des facteurs environnementaux. S'agissant de la satisfaction générale quant aux conditions de l'environnement, elle baisse fortement en fonction de l'augmentation du nombre de personnes par bureau.

2. Conception du travail et interruptions : les répondants pouvaient indiquer dans quelle mesure s'appliquaient des énoncés relatifs à leur situation de travail. De tous les facteurs concernant la conception du travail susceptibles d'entraîner le stress, l'énoncé « je suis souvent dérangé dans mon travail » est celui qui est le plus souvent validé pour tous les types de bureau (au total, 25 % répondent par « relativement juste » ou « très juste »). « Je ne reçois pas de véritable feed-back (reconnaissance, critique constructive) » (18 %) et « La quantité de travail est stressante (pas simplement beaucoup de travail!) » (14 %) arrivent ensuite.

On a identifié plus précisément des sources de dérangement potentielles au travail en demandant la fréquence de divers types d'interruptions et des pertes de temps qui en résultent. La réponse la plus fréquente est l'« interruption de la continuité du travail par des personnes qui s'adressent à vous pendant le travail » quotidiennement ou plusieurs fois par jour. Vient ensuite les interruptions de travail dues au « dérangement par des téléphones de tiers », l'« interruption de la continuité du travail par le passage de personnes » et le « dérangement par des conversations de tiers dans la pièce ». On relève des différences significatives entre les types de bureau en ce qui concerne les interruptions dues aux conversations et téléphones de tiers dans le local et celles causées par le passage de personnes. La différence la plus nette entre les types de bureau apparaît dans la fréquence des dérangements dus aux conversations de tiers dans la pièce. Les dérangements croissent continuellement avec le nombre de personnes dans la pièce : dans les bureaux individuels, 9 % des personnes se disent dérangées quotidiennement à plusieurs fois par jour par les conversations de tiers, tandis qu'elles sont 68,5 % dans les bureaux comptant plus de 50 personnes. Les principales pertes de temps journalières dues aux interruptions proviennent des problèmes de logiciels et de matériels informatiques. 43,9 % des répondants les estiment à plus de 10 minutes. 37,6 % des répondants estiment que l'« interruption de la continuité du travail par des personnes qui s'adressent à vous pendant le travail » est la cause d'une perte de temps quotidienne supérieure à 10 minutes.

3. Caractère stressant, besoins de récupération, satisfaction générale quant au travail : 8 % des personnes jugent leur travail très stressant ou extrêmement stressant, 25 % l'estiment vraiment stressant, 52 % considèrent qu'il est un peu stressant et 14 % l'éprouve comme absolument pas stressant. Les différences entre les types de bureau ne sont pas apparues significatives.

On a recensé les besoins de récupération par trois questions. Quelque 40 % des répondants ont indiqués être épuisés à la fin d'une journée de travail en raison du travail et ne plus pouvoir exécuter leur travail de manière optimale en raison de la fatigue due au travail.

La satisfaction générale quant au travail est très élevée pour 51,2 % des répondants (total de « particulièrement satisfait » et « très satisfait »), tandis que 6 % des répondants se disent insatisfaits (total de « particulièrement insatisfait », « très insatisfait » et « relativement insatisfait »). Entre les deux, on trouve une population assez large de 42,8 % de personnes qui répondent par « relativement satisfaits » ou « oui et non ». D'une manière générale, les per-

sonnes travaillant dans de petits bureaux se sont dites plus satisfaites de leur travail que celles installées dans de grands bureaux.

4. *Symptômes* : les symptômes survenant le plus fréquemment sont les suivants : « fatigue » (38 % des personnes mentionnent « plutôt souvent » ou « très souvent »), « perturbations de l'endormissement ou du sommeil » (17 %), « sentiment de lourdeur dans la tête » (16 %), « démangeaisons, brûlures, irritation des yeux » (15 %), maux de tête (14 %) et « nez obstrué, irrité ou qui coule » (13 %). Les répondants ont affirmé que ces symptômes sont liés au poste de travail dans 46 % des cas (fatigue) à 61 % des cas (démangeaisons, brûlures, irritation des yeux). Ils ont donc fourni un reflet différencié de la survenance des symptômes et de son lien avec leur poste de travail. L'évaluation des différences entre les types de bureau indique que la fréquence des symptômes s'accroît avec la taille du bureau. Quant aux pertes de productivité, un tiers des personnes a affirmé que ces symptômes restreignent la productivité. L'ampleur des pertes de productivité serait de 12 %. Dans les bureaux équipés d'une ventilation mécanique, les symptômes surviennent plus fréquemment que dans les bureaux aérés naturellement. Mais ces différences ne sont pas statistiquement significatives.

Le catalogue de questions relatives aux problèmes musculosquelettiques indique que les troubles de la nuque dominant (68 % des personnes font état de troubles survenus au moins un jour), suivis de troubles des épaules, de la partie inférieure du dos (reins) et de la partie supérieure du dos (50-58 %), devant les troubles des poignets/mains (29 %) et des coudes (16 %). Les répondants estiment que ces troubles font baisser leur productivité de 20-30 % par rapport à l'état sain.

5. *Absences* : s'agissant d'absences dues à la maladie au cours des douze derniers mois, 38 % des répondants ont fait savoir qu'ils n'ont jamais été absents pour cause de maladie. Les absences de courte durée (un à trois jours) sont les plus nombreuses. Le taux d'absence augmente avec la taille des bureaux. Dans les bureaux individuels, près de 50 % des personnes ont indiqué n'avoir jamais été absentes pour cause de maladie, alors que leur proportion baisse à 30 % dans les bureaux comptant 16 personnes et plus.

Les évaluations multivariées entre les symptômes et les variables visées par l'enquête ont révélé des corrélations entre les caractéristiques de la conception du travail (p. ex. quantité stressante de travail, caractère stressant du travail, manque de feed-back, etc.), l'épuisement dû au travail et certains facteurs environnementaux (bruit dans la pièce, qualité de l'air, sécheresse), l'influencabilité de l'environnement du travail et les facteurs individuels (âge, sexe). Selon le type de symptôme, soit les facteurs liés à l'organisation du travail (p. ex. symptômes liés au système nerveux central), soit les facteurs environnementaux (effets sur les muqueuses, les yeux, etc.) sont prépondérants.

La satisfaction générale quant au travail dépend du type de bureau (la satisfaction tend à être supérieure dans les bureaux comptant moins de personnes), de la liberté de décision, des informations en retour (feed-back), du caractère moins stressant et de l'absence de tensions et de conflits.

Conclusions

Les résultats de cette étude font apparaître que les symptômes sont liés à des facteurs environnementaux et d'organisation du travail. Tous ces aspects doivent donc être pris en compte lors de la planification et de l'équipement des postes de travail. D'une manière générale, on a moins relevé de situations problématiques dans les petits bureaux que dans les grands. L'insatisfaction quant aux conditions relatives aux installations et aux équipements et la mention de facteurs environnementaux augmentent avec le nombre de personnes dans la pièce. Dans les locaux de grandes dimensions, il faut prêter une attention particulière à

l'acoustique. Il faut réduire le bruit des conversations et des appareils dans les locaux par des éléments absorbant le bruit. On peut atténuer le problème en prévoyant un nombre suffisant de places de travail tranquilles ou d'endroits où se retirer. Les grands bureaux ne sont pas généralement plus mauvais que les petits. Il faut que les conditions des locaux concourent avec les tâches des personnes qui y travaillent et avec les besoins et les immissions acoustiques qui en découlent. Les tâches de travail qui requièrent de la concentration et une exécution individuelle pour la plupart sont peu compatibles avec l'agitation causée par les conversations et les déplacements de tiers. Les séparations spatiales et acoustiques sont nécessaires pour que la performance de travail soit optimale et que la survenance des symptômes dus à la maladie soit empêchée. Thématiser proactivement les besoins et les éventuels dérangements au travail dus au bruit, éventuellement en s'entendant sur un code de conduite, est susceptible de réduire les problèmes dans les grands bureaux. Dans les bureaux dotés d'une ventilation mécanique, les installations doivent être conçues correctement pour le local et le nombre de personnes. Il est nécessaire de prévoir le réglage et le contrôle pour empêcher le bruit des flux, éviter les courants d'air et garantir le renouvellement de l'air. Il est également indispensable de procéder régulièrement à des contrôles d'hygiène.

En principe, on peut nettement améliorer l'attrait des postes de travail et la productivité du personnel dans de petits bureaux. Il serait donc souhaitable, dans l'esprit du développement durable, que les entreprises ne tiennent pas seulement compte à l'avenir des coûts de surface en francs par poste de travail dans leurs calculs de rentabilité, mais qu'elles y intègrent aussi les coûts indirects, induits par les conditions environnementales négatives qui entravent la productivité et génèrent des absences.

1.1 Modifications

Version	Date	Nom	Remarque
00-01	26.04.2010	Christian Monn	