



Feuille d'information 30

Les facteurs contraignants dans l'environnement de bureau et leur influence sur la santé psychique et l'engagement professionnel

Résultats de l'enquête réalisée avec Friendly Work Space Job-Stress-Analysis

Résumé

Dans le cadre du projet de recherche «Offices, Change & Health»¹, l'influence des environnements de bureaux sur la santé psychique et l'engagement professionnel des collaborateurs/-trices a été étudiée. Les données existantes de l'outil d'enquête en ligne Friendly Work Space (FWS) Job-Stress-Analysis ont été évaluées pour obtenir des informations supplémentaires sur l'importance de l'environnement de bureau: plus de 20% des personnes interrogées estiment que le bruit et les températures désagréables constituent une contrainte importante, et environ 15% font entrer l'air sec et les outils de travail peu adaptés dans la même catégorie. Les contraintes environnementales analysées ont une grande influence en particulier sur les troubles psychosomatiques. Les effets de l'environnement de bureau sont globalement plus faibles que ceux des contraintes sociales et liées aux tâches, mais sont pertinents et cohérents pour tous les indicateurs étudiés.

1 Situation initiale: l'importance stratégique de l'environnement de bureau

Un grand nombre d'études prouvent que des collaborateurs/-trices en bonne santé présentent une satisfaction au travail et une productivité accrues [1]. La contribution que l'environnement de bureau est susceptible d'apporter à cet égard fait toutefois l'objet de peu de discussions. Dans le cadre du projet de recherche «Offices, Change & Health», l'influence des environnements de bureaux sur la santé psychique et le bien-être des collaborateurs/-trices a donc été analysée spécifiquement. L'enquête en ligne FWS Job-Stress-Analysis de Promotion Santé Suisse constitue une autre source de données. Elle fournit des informations sur les contraintes et les ressources au travail, notamment avec des questions sur l'environnement de travail.

Près d'un tiers des personnes actives en Suisse travaillent dans le secteur des services et plus de deux millions d'entre eux exercent des activités à fort coefficient de savoir [2] et travaillent au moins en partie dans un bureau. Il est donc surprenant que l'on accorde peu d'importance stratégique à l'environnement de bureau. A cet égard, il convient de prendre en considération au moins deux aspects importants.

Table des matières

1	Situation initiale	1
2	Méthodologie	3
3	Résultats	4
4	Recommandations d'action	7
5	Bibliographie	7

¹ Pour de plus amples informations, consulter www.promotionsante.ch/offices-change-health

1. Fort effet de levier pour la GSE: si l'on tient compte du temps que les gens passent au bureau dans leur vie, le levier pour la gestion de la santé en entreprise (GSE) est important. Par rapport à d'autres interventions structurelles (voir encadré), telles que le changement de la culture d'entreprise et de conduite ou l'adaptation de processus et de contenus du travail, il est généralement plus facile de procéder à des modifications dans le domaine de l'environnement de bureau. Elles peuvent souvent être mises en œuvre rapidement, sont plus simples, plus palpables, moins coûteuses et peuvent être budgétisées avec plus de certitude. Néanmoins, les discussions concernant l'environnement de bureau dans la GSE vont rarement au-delà des aspects portant sur l'ergonomie et la santé physique. Il existe ainsi un grand potentiel inexploité dans le domaine de la conception d'environnements de bureaux favorables à la santé.

Interventions structurelles

La prévention fait la différence entre l'approche comportementale, c'est-à-dire les changements personnels de comportement, et l'approche structurelle, c'est-à-dire les changements relatifs aux conditions de l'organisation du travail [3]. Il convient d'accorder la priorité aux interventions structurelles, car elles sont plus durables et ont un impact pour un grand nombre de personnes [4].

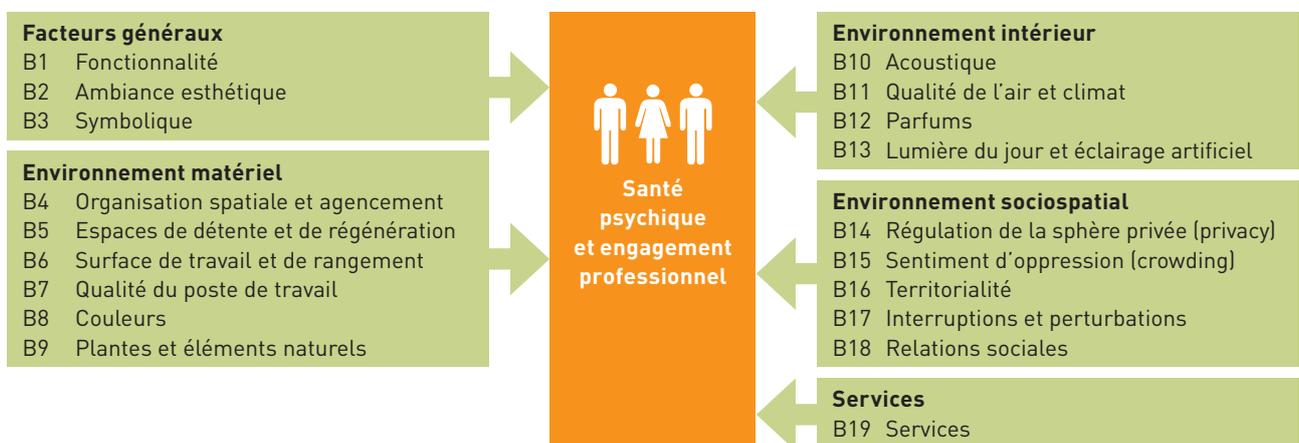
2. Investissements comparativement faibles: la gestion de l'environnement de bureau est généralement fortement axée sur la réduction des coûts. Une optimisation des coûts des surfaces au détriment de la productivité ou de la santé des collaborateurs/-trices n'est pas pertinente du pur point de vue de la gestion d'entreprise, car les dépenses liées à la gestion des environnements de bureaux ne constituent qu'une partie infime des coûts salariaux pour la plupart des entreprises de services² [5]. En d'autres termes, avec un investissement comparativement faible mais stratégiquement important dans les surfaces de bureaux et leur conception, il est possible de mettre à disposition des collaborateurs/-trices un environnement de travail favorisant leur productivité et leur santé.

Les facteurs d'influence de l'environnement de bureau

On entend souvent dire de manière anecdotique que les environnements de bureaux modernes, surtout ceux que l'on appelle les bureaux paysagers, rendent les collaborateurs/-trices malades. Quoi qu'il en soit, les milieux spécialisés s'accordent au moins sur le fait que l'environnement de bureau influence la santé et le bien-être. Il existe en outre des indications qui suggèrent que ces influences semblent plus importantes que celles émanant des contenus du travail ou des tâches [6]. Les facteurs connus par les

GRAPHIQUE 1

Aperçu de tous les facteurs d'influence de l'environnement de bureau sur la santé psychique [7]



² Le rapport entre les coûts de gestion, les frais de location et les coûts salariaux est d'environ 1 : 6 : 126 dans la plupart des entreprises de services.

expert-e-s et les professionnels/-elles de manière empirique et identifiés dans le cadre du projet de recherche «Offices, Change & Health» se composent des influences de l'environnement matériel, de l'environnement intérieur et de l'environnement socio-spatial [7], telles que représentées au graphique 1.

2 Méthodologie: données sur les contraintes de l'environnement de bureau issues de FWS Job-Stress-Analysis

A l'aide de l'outil d'enquête en ligne FWS Job-Stress-Analysis³, Promotion Santé Suisse relève régulièrement des indicateurs sur la santé et la productivité d'actifs/-ves suisses, ainsi que sur les contraintes et ressources qu'ils/elles ressentent au travail. Elle rassemble également quelques facteurs contraignants de l'environnement de travail. Le tableau 1 attribue les contraintes liées à l'environnement de bureau recueillies par FWS Job-Stress-Analysis aux facteurs d'influence identifiés dans le cadre du projet «Offices, Change & Health». Seuls cinq facteurs d'influence sur les 19 mentionnés au graphique 1 y apparaissent. Pour la présente étude, l'analyse a porté sur des données d'enquêtes réalisées avec FWS Job-Stress-Analysis entre jan-

vier 2013 et décembre 2016. L'objectif était de découvrir les relations existant entre les contraintes liées à l'environnement de bureau et la santé et l'engagement professionnel⁴. Les indicateurs de santé pris en compte ont été l'épuisement, la satisfaction au travail, la résignation au travail et les troubles psychosomatiques. De plus, la présente analyse a comparé l'importance des contraintes de l'environnement de bureau avec deux autres facteurs de stress liés au travail (stresseurs sociaux au niveau des supérieur-e-s et des collaborateurs/-trices, ainsi que pression temporelle et surmenage qualitatif), dont l'influence sur la santé s'est avérée fondamentale dans un grand nombre d'études. Cela permet par ailleurs de garantir, en ce qui concerne les indicateurs de santé et les contraintes, le rattachement au projet de recherche «Offices, Change & Health», dans lequel les mêmes aspects sont évalués⁵. Seuls ont été sélectionné-e-s des participant-e-s issu-e-s de branches associées très probablement à des activités de services de bureau (information et communication, secteur du crédit et des assurances, administration publique, défense, assurance sociale et autres services). L'échantillon final s'est composé de 5345 employé-e-s des deux sexes et de différentes catégories d'âges.

TABLEAU 1

Attribution des contraintes environnementales relevées par FWS Job-Stress-Analysis aux facteurs d'influence pris en compte dans le projet «Offices, Change & Health»

Facteurs d'influence contraignants dans l'environnement de bureau relevés par FWS Job-Stress-Analysis	Attribution aux facteurs d'influence selon le projet «Offices, Change & Health» (voir graphique 1)
Poste de travail non fonctionnel	Fonctionnalité (B1)
Outils de travail inadaptés	Fonctionnalité (B1)
Bruit	Acoustique (B10)
Température désagréable	Qualité de l'air et climat (B11)
Courants d'air	Qualité de l'air et climat (B11)
Air sec	Qualité de l'air et climat (B11)
Mauvais éclairage	Lumière du jour et éclairage artificiel (B13)
Eblouissement	Lumière du jour et éclairage artificiel (B13)
Exiguïté	Sentiment d'oppression (B15)

³ Voir www.fws-jobstressanalysis.ch

⁴ L'engagement professionnel sert d'indicateur pour la performance au travail.

⁵ Voir www.promotionsante.ch/offices-change-health

3 Résultats

Contraintes manifestes dans les environnements de bureaux suisses

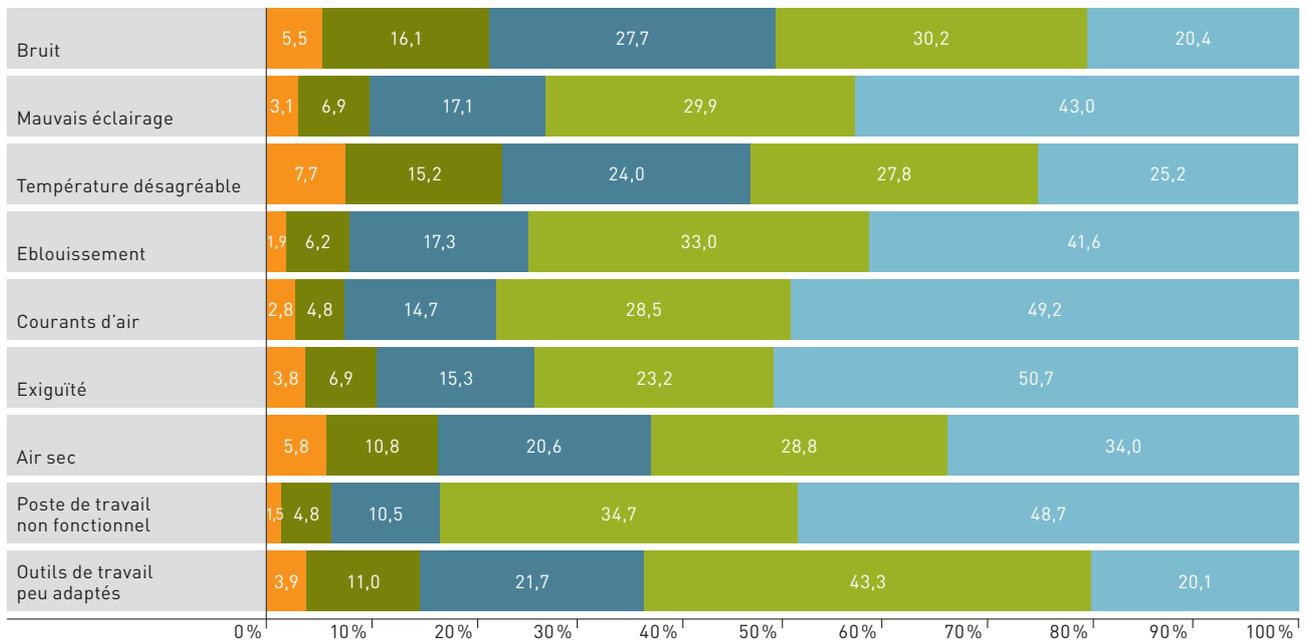
La plupart des personnes interrogées jugent certes peu contraignants les facteurs d'influence de l'environnement de bureau pris en compte, mais elles sont entre 18% et 50% environ à les trouver au

moins moyennement contraignants. Plus de 20% estiment que le bruit évalué et les températures désagréables constituent une contrainte importante. Enfin, l'air sec et les outils de travail peu adaptés sont considérés par quelque 15% des participant-e-s comme une forte contrainte (voir graphique 2).

GRAPHIQUE 2

Evaluation du degré de contrainte de facteurs d'influence dans l'environnement de bureau

● très élevé ● élevé ● moyen ● faible ● très faible



Facteurs d'influence d'importance diverse

Le graphique 3 présente un aperçu des facteurs dans l'environnement de bureau⁶ qui ont une influence notable sur les indicateurs de santé et l'engagement professionnel⁷:

- Les facteurs de l'environnement de bureau analysés ont une influence notable surtout sur les troubles psychosomatiques, c.-à-d. les maux de tête, les douleurs à la nuque/aux épaules/

au dos/aux lombaires, les douleurs articulaires et des membres, la perte d'appétit/les maux d'estomac, les problèmes de peau et les troubles oculaires.

- Les deux facteurs «Air sec» et «Outils de travail peu adaptés» ont une influence importante sur presque tous les indicateurs de santé et sur l'engagement professionnel.

GRAPHIQUE 3

Importance des facteurs d'influence dans l'environnement de bureau pour les indicateurs de santé pris en considération et pour l'engagement professionnel

	Epuisement	Troubles psychosomatiques (physiques)	Insatisfaction au travail	Résignation au travail	Engagement professionnel
Bruit		✓	✓	✓	
Mauvais éclairage		✓	✓		
Température désagréable		✓		✓	
Eblouissement		✓			
Courants d'air		✓		✓	
Exiguïté		✓			
Air sec		✓	✓	✓	✓
Poste de travail non fonctionnel	✓		✓		✓
Outils de travail peu adaptés	✓	✓	✓	✓	✓

⁶ Les recherches sur la santé établissent que les caractéristiques démographiques (âge, sexe, niveau de formation) et liées au travail (taux d'occupation, poste de cadre, temps partiel et travail en équipes), ainsi que les stressseurs liés aux tâches effectuées (pression temporelle et surmenage qualitatif) et les stressseurs sociaux (stress avec les supérieur-e-s et les collègues) ont une influence sur la santé. La présente analyse a donc pris en considération ces facteurs comme variables de contrôle, c.-à-d. qu'elle a tenu compte de leur influence.

⁷ Un facteur d'influence dans l'environnement de bureau a donc été défini comme «important» lorsqu'il pouvait prédire de manière significative ($p < .05$) la variable de résultat considérée dans la régression multiple hiérarchique compte tenu des variables de contrôle (voir note de bas de page 6).

Contraintes dans l'environnement de bureau par rapport aux contraintes liées au travail

Pour finir, le graphique 4 compare l'importance⁸ de contraintes dans l'environnement de bureau avec les deux contraintes liées au travail «Pression temporelle et surmenage» et «Supérieur-e-s et collaborateurs/-trices». Il montre clairement que les deux contraintes liées au travail ont généralement une plus grande importance que les facteurs contraignants dans l'environnement de bureau.

Les facteurs contraignants dans l'environnement de bureau sont toutefois importants, car:

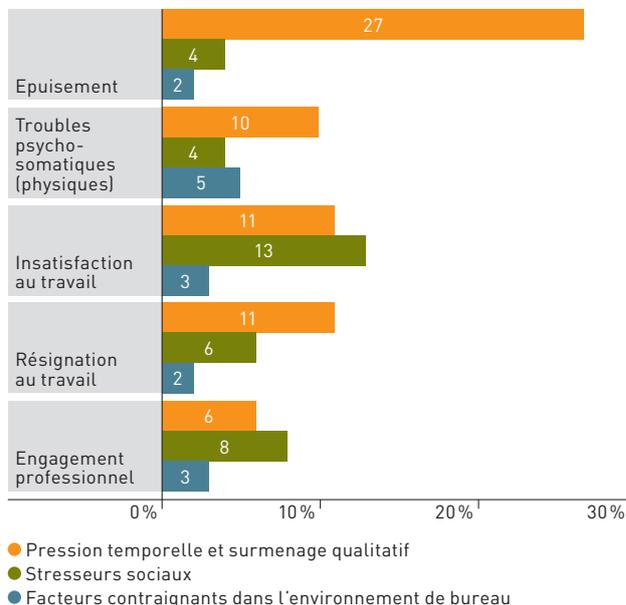
- Les effets de l'environnement de bureau sont cohérents pour tous les indicateurs de santé contraignants.
- C'est sur les troubles psychosomatiques qu'ils ont la plus grande influence.
- Leur influence sur les troubles psychosomatiques est similaire à celle des stresseurs sociaux et moitié moins importante que la pression temporelle et le surmenage qualitatif.
- Leur influence sur l'engagement professionnel est toutefois deux fois moins importante que celle des deux contraintes liées au travail.

Conclusion: l'environnement de bureau fournit globalement un point de départ ayant un impact faible, mais important sur la santé. Au vu du poids que la GSE accorde aux thèmes du temps de travail et de la conduite, l'environnement de bureau semble trop peu reconnu par comparaison. Les facteurs d'influence dans l'environnement de bureau recèlent à cet égard du potentiel en termes de prévention des risques pour la santé au travail. Les faibles pourcentages des résultats de la présente analyse sont dans l'ensemble le signe que les environnements de bureaux suisses sont de grande qualité. Il faut pourtant les remettre en question en raison des aspects restrictifs suivants:

- Il n'est pas possible d'établir de lien de cause à effet, car les présents résultats sont de nature corrélative et ne sont qu'un instantané de la situation (comparaison longitudinale).
- La couverture des facteurs d'influence possibles dans l'environnement de bureau est in-

GRAPHIQUE 4

Influence des contraintes dans l'environnement de bureau par rapport à d'autres contraintes liées au travail



complète et pas suffisamment large; dans FWS Job-Stress-Analysis, seuls cinq facteurs d'influence de l'environnement de bureau sur les 19 identifiés ont été relevés (voir graphique 1). L'analyse n'a en particulier pas pris en considération les facteurs sociospatiaux pour lesquels on part du principe qu'ils ont une grande importance pour la santé [8] et sont souvent ressentis comme pesants dans les environnements de bureaux actuels, p. ex. les perturbations/interruptions, la territorialité ou la sphère privée.

- Seules les contraintes dans l'environnement de bureau ont été traitées, mais aucune ressource, c.-à-d. aucun aspect, qui a une influence positive sur la santé.

Dans le cadre du projet de recherche «Offices, Change & Health», les 19 facteurs d'influence du graphique 1 ont été intégralement relevés et évalués⁹.

⁸ Statistiquement, l'importance est déterminée dans la variation explicative, qui a été définie dans le cadre de la régression multiple hiérarchique sous contrôle des facteurs démographiques.

⁹ Voir www.promotionsante.ch/offices-change-health

4 Recommandations d'action

La planification de l'environnement de bureau dépend d'un grand nombre de facteurs d'influence qui ne peuvent pas tous être traités suffisamment en détail dans un vaste outil tel que FWS Job-Stress-Analysis. Si la qualité de l'environnement de bureau doit être définie et des recommandations d'action propres aux différentes entreprises doivent être identifiées, il est recommandé de mener une enquête auprès des collaborateurs/-trices portant sur l'environnement de bureau et éventuellement de faire procéder à des inspections d'expert-e-s ou d'avoir recours à des listes de contrôle [7].

L'environnement de bureau peut aussi être utilisé comme catalyseur pour d'autres thèmes de la promotion de la santé, tels que la conduite, la collaboration, la culture ou le travail flexible, et il faut toujours tabler sur des interactions (volontaires ou involontaires). Les changements apportés à l'environnement de bureau devraient donc systématiquement être contrôlés et optimisés du point de vue de ces thèmes. Par exemple, un environnement de bureau qui n'est pas adapté à la culture actuelle ou souhaitée de l'entreprise, ou des structures et des cultures de conduite qui empêchent une utilisation flexible de locaux de bureaux modernes peuvent entraîner des contraintes supplémentaires pour les collaborateurs/-trices. Il faut aussi tenir compte des compétences que les collaborateurs/-trices et les cadres devraient développer pour pouvoir travailler en bonne santé dans des environnements de bureaux modernes [9].

Interdisciplinarité: les réaménagements des environnements de bureaux entrent dans le cadre de projets interdisciplinaires, qui devraient être accompagnés par des expert-e-s issu-e-s des domaines de la planification de bureau, de la GSE, de la technologie, des ressources humaines, du change management et du facility management. Le guide «Environnements de bureaux et Workplace Change Management favorables à la santé – guide» fournit de plus amples informations à ce sujet: www.promotionsante.ch/offices-change-health.

5 Bibliographie

- [1] Ford, M. T., Cerasoli, C. P., Higgins, J. A. & Decesare, A. L. (2011). Relationships between psychological, physical, and behavioural health and work performance: A review and meta-analysis. *Work and Stress*, 25(3), 185-204. <https://doi.org/10.1080/02678373.2011.609035>
- [2] Eurostat (2016). *Données annuelles sur l'emploi des secteurs des activités à haut niveau de savoir, au niveau national, par sexe*. http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=htec_kia_emp2&lang=fr (accès: 02.08.2016).
- [3] Ulich, E. & Wülser, M. (2012). *Gesundheitsmanagement in Unternehmen. Arbeitspsychologische Perspektiven* (5^e éd. revue et étendue). Wiesbaden: Springer Gabler.
- [4] Klotter, C. (1999). Historische und aktuelle Entwicklungen der Prävention und Gesundheitsförderung – Warum Verhaltensprävention nicht ausreicht. In R. Oesterreich & W. Volpert (éditeurs): *Psychologie gesundheitsgerechter Arbeitsbedingungen* (p. 23-61). Berne: Huber.
- [5] Windlinger, L., Konkol, J., Janser, M., Schanné, F., Lange, S., Schäfer-Cui, Y. Y. (2016). Die 20 hartnäckigsten Missverständnisse und Irrtümer zu Büroarbeitswelten. In: L. Windlinger Inversini, S. Hofer, B. Keller Foletti, R. Schlegel & I. Arnold Moos (éditeurs). *Tagungsband zum Symposium FM – here we go! Standortbestimmung einer Milliardenbranche* (258-275). Wädenswil: IFM.
- [6] Windlinger, L. (2012). *Effective workplaces: contributions of spatial environments and job design – A study of demands and resources in contemporary Swiss offices* (thèse de doctorat). Londres: University College London.
- [7] Konkol, J., Schanné, F., Lange, S., Weichbrodt, J., Degenhardt, B., Schulze, H., Kleibrink, M., Coradi, A., Schweingruber, D., Metzger-Pegau, L., Neck, R., Gisin, L., Wieser, A., Windlinger, L. (2017). *Environnements de bureaux et Workplace Change Management favorables à la santé – guide. Recommandations d'actions pour la promotion de la santé psychique du personnel dans le cadre de la planification, de la mise en œuvre et de la gestion de bureaux dans les entreprises suisses*. Berne et Lausanne: Promotion Santé Suisse.

- [8] Janser, M., Windlinger, L., Leiblein, T., Hofmann, T., Wallbaum, H., Feige, A., Cui, Y. Y. & Lange, S. (2015). *Leitfaden für nachhaltige Bürogebäude*. Wädenswil: ZHAW, Institut für Facility Management. Disponible sur: www.nachhaltigebueros.ch
- [9] Degenhardt, B., Weichbrodt, J., Coradi, A. & Wieser, A. (2015). *Nouveaux environnements de travail: développement de compétences visant à réduire le stress*. Document de travail 36. Berne et Lausanne: Promotion Santé Suisse.

Impressum

Editrice

Promotion Santé Suisse

Direction du projet Promotion Santé Suisse

Michael Gabathuler

Auteurs de l'étude

- Prof. Dr Lukas Windlinger (IFM Institut de Facility Management de la Haute Ecole de Zurich pour les Sciences Appliquées)
- Dr Ivana Igic (Université de Berne)
- Jennifer Konkol (IFM Institut de Facility Management de la Haute Ecole de Zurich pour les Sciences Appliquées et IN.flow Facilitation Sàrl)

Compétences

L'Université de Berne est responsable du relevé correct des données, du choix de la méthodologie et du calcul des résultats; la ZHAW est chargée de représenter, dans la feuille d'information, les liens théoriques entre l'environnement de bureau et la santé, et d'interpréter les résultats de l'Université de Berne dans le contexte de la recherche sur l'environnement de bureau; Promotion Santé Suisse vérifie, rédige, traduit et met en forme le texte.

Série et numéro

Promotion Santé Suisse, Feuille d'information 30

© Promotion Santé Suisse, mars 2018

Renseignements et informations

Promotion Santé Suisse
Wankdorfallée 5, CH-3014 Berne
Tél. +41 31 350 04 04
office.bern@promotionsante.ch
www.promotionsante.ch/publications
www.promotionsante.ch/offices-change-health