

# L'organisation et les aménagements des espaces de travail dans les sites : la situation du réseau des Urssaf

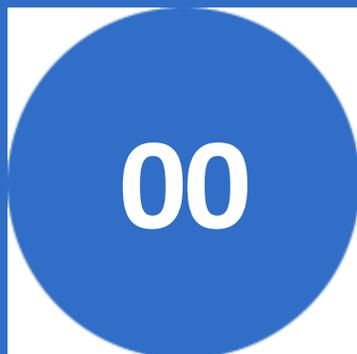
**INC Recouvrement / 5 juillet 2023**



# Sommaire

1. Remise en perspective
2. Les constats d'aujourd'hui
3. Le Flex Office
4. Le Flex office dans le réseau
5. Les premiers éléments de retour d'expérience
6. Les perspectives





# Remise en perspective

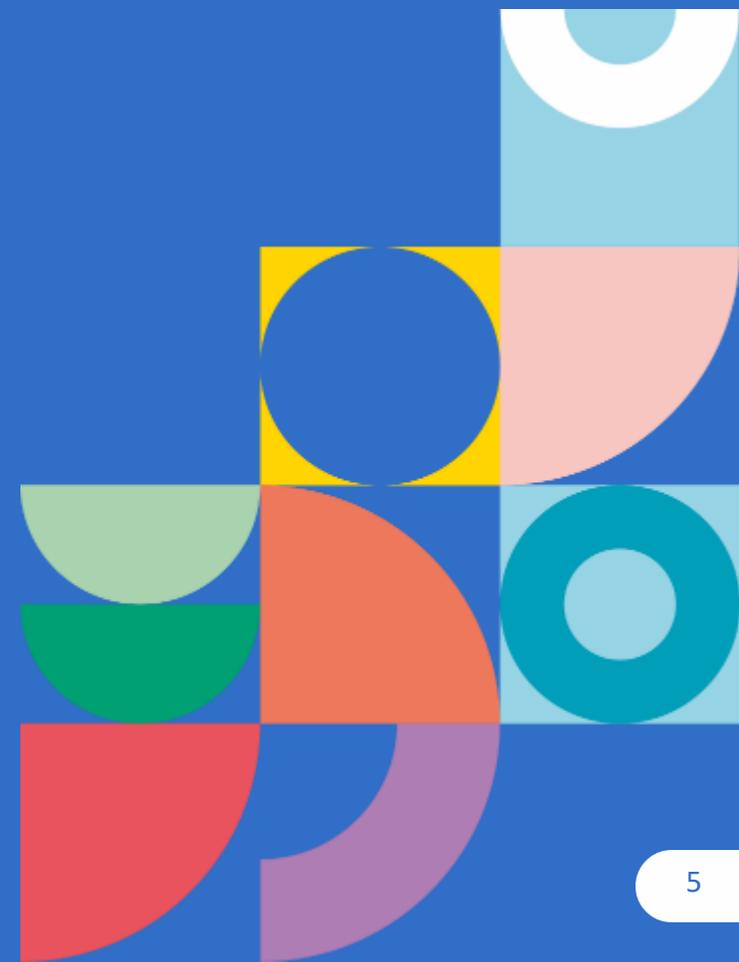


# Une nouvelle approche de l'aménagement des espaces de travail

- Un sujet qui était en émergence avant la crise sanitaire (2020/2021) sous plusieurs effets :
  - Les politiques de QVT (soin apporté à la qualité des espaces de travail)
  - L'essor de la dématérialisation (rationalisation des espaces liés aux archives, imprimantes, etc)
  - Les nouvelles tendances d'aménagement des espaces de bureaux du secteur tertiaire
  - Le développement des pratiques collaboratives
  
- Un sujet accéléré avec la crise sanitaire et le développement important du télétravail
  
- **Les orientations du réseau des Urssaf ont été posées dans un socle commun : les nouveaux repères immobiliers (partagés avec le conseil d'administration de la caisse nationale et les directions d'organismes)**
  
- **Le référentiel d'aménagement des espaces de 2016 a évolué vers une charte d'aménagement actualisée (diffusée au réseau en septembre 2021)**
  
- **La nouvelle doctrine d'occupation des immeubles tertiaires de l'Etat (circulaire 8 février 2023)**

**01**

# Les constats d'aujourd'hui



## Les constats d'aujourd'hui :

➤ Ils sont largement posés par la circulaire de l'Etat

### 1) L'organisation du travail a subi des mutations profondes et rapides

- Le télétravail 2 à 3 jours par semaine adopté par la très grande majorité des salariés
- La généralisation du travail en mode hybride
- Le taux d'occupation des postes de travail avoisine les 50%
- Une forte demande des collaborateurs de travailler différemment
- Une attente d'allocation des espaces centrée sur les usages et par sur le statut

### 2) Les attentes de la relation individuelle/collective restent fortes mais évoluent :

- L'impression d'être seul au bureau,
- La méconnaissance de « qui est présent sur site »
- La nécessité de recréer du lien

02

## Le partage des espaces de travail et les dynamiques associées (flex office)



➤ **Définition : le flex office ou « bureau flexible » ou « bureau dynamique » désigne :**

- l'absence de poste de travail attribué à chaque salarié,
- l'organisation de différents espaces de travail, permettant aux collaborateurs de s'installer là où ils le souhaitent,
- la volonté de créer/promouvoir une proximité entre tous les collaborateurs et de les encourager à collaborer, discuter, co-construire, s'entraider, quelque soit le département dans lequel ils travaillent.

On parle aussi de « bureau partagé » au sens où on renonce au concept de bureau personnel. C'est la logique d'usage des espaces qui est privilégiée, et non la logique de statut ou de personne.

## Au sein des tendances d'aménagement des espaces : l'intégration du flex office

L'introduction du flex office doit permettre de répondre à la fois aux impératifs de rationalisation des surfaces et aux aspirations des équipes, les acteurs du changement dans tous projets d'aménagement innovant, afin de se sentir bien au bureau, de favoriser les rencontres et les travaux collaboratifs dans des espaces dédiés.

Un mode d'aménagement permettant avec le télétravail, d'éviter l'isolement des agents sur sites certains jours

Le fait de diminuer le nombre de postes de travail donne la possibilité de dégager des surfaces qui permettent la création d'autres espaces plus conviviaux (grandes tables de réunion, canapés, tables hautes, bulles, espace café...)

## Sa mise en œuvre dans le réseau

- Des espaces ouverts, plus de bureaux cloisonnés
- Des casiers pour ranger les affaires personnelles
- Des armoires communes à un service, à un département.
  
- Cette organisation des espaces est jumelée avec le concept « zéro papier »
  
- On choisit son bureau ou position en fonction de son activité.
- Le choix du poste de travail peut être libre sur tout l'immeuble ou se limiter par étage, département ou service

L'organisation du flex office est propre à chaque organisme



# Exemples d'aménagement dans le réseau





## Les conditions de « succès »

- ✓ La prise en compte du TAD
- ✓ Des équipements informatiques adaptés :
  - Bâtiment disposant d'une couverture wifi complète
  - Dotation de PC portables pour l'ensemble des salariés
  - Solutions de téléphonie mobiles ou embarquées
- ✓ Des mobiliers de qualité et adaptables... (bureaux et chaises ergonomiques, réglables en hauteur, adaptables à tous)
- ✓ Des travaux préparatoires importants (tri et archivage des documents, dépersonnalisation des espaces de travail)
- ✓ Des solutions de rangement innovantes (casiers, bannettes personnalisées,...)
- ✓ Traitement acoustique des espaces
- ✓ Bonne circulation entre les différents espaces
- ✓ Une offre d'espaces diversifiée avec des espaces clos pour permettre des échanges confidentiels en nombre suffisant
- ✓ L'utilisation de l'outil de réservation des postes de travail (O'Buro)

Pour une meilleure visibilité sur la concrétisation du projet, l'organisation de visites de sites qui ont déjà mis en place ce type d'aménagement avec des témoignages à l'appui est une vraie clef de succès.

# Une démarche collaborative essentielle

L'association de tous les collaborateurs est primordial au succès d'un réaménagement en flex office.

A chaque étape, de la définition des types d'espaces souhaités selon leurs usages au choix des éléments de décoration, le personnel doit être impliqué.

Il est important de constituer un comité de suivi ou un réseau d'ambassadeurs composé de représentants des différents secteurs (directions métiers, agents volontaires, C.S.E, médecine du travail,...) pour assurer l'adhésion au projet et la prise en compte des particularités des services.

Une écoute constante des collaborateurs, avec adaptation du projet à la réalité du travail des équipes (impératifs de production ou de confidentialité, collaborateurs sur site à 100%, postes de travail adaptés)

Travailler en co-construction sur une charte d'utilisation des espaces propre à l'organisme

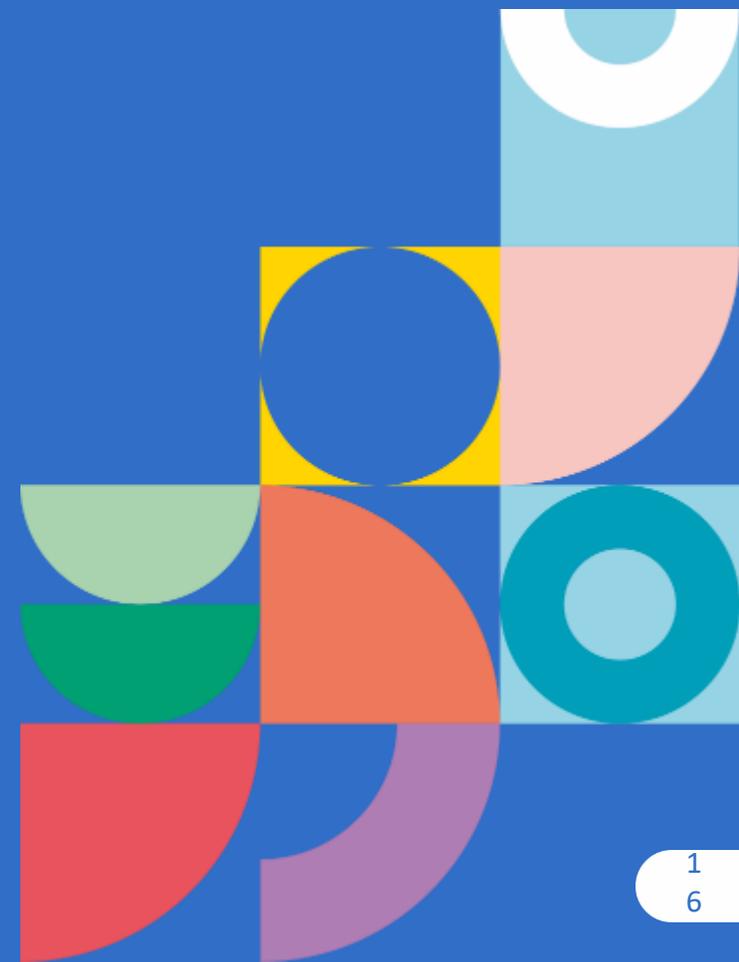
Assurer une information continue auprès des IRP et de l'ensemble du personnel sur l'évolution du projet (journal interne dédié, réunion,...)

## Des évolutions managériales nécessaires

- L'exemplarité de la direction : l'ensemble des managers et directeurs doivent suivre le même principe de partage et d'utilisation des espaces.
- La démarche du flex-office doit s'adapter au mode de travail hybride retenu par les services et aux jours de retour des équipes s'ils sont définis.
- Les managers doivent faire du flex-office un levier pour encourager la coopération entre agents mais aussi entre services, afin de faire naître (ou renaitre) un collectif et des projets communs...
- Renforcement de la confiance et l'autonomie

03

## Le Flex office dans le réseau



## Plusieurs organismes du réseau ont déjà développé des formules de flex office

- URSSAF Pays de la Loire – Site de La Roche sur Yon et le siège de Nantes
- URSSAF Bretagne – Siège de Rennes
- URSSAF Nord Pas de Calais – Site de Lille
- URSSAF Lorraine – Siège de Metz (en cours de travaux)
- URSSAF Languedoc Roussillon – Siège de Montpellier
- URSSAF Caisse nationale – Site de Valbonne (projet en cours)
- URSSAF Ile de France – Site de Montigny –le-Bretonneux

Tous les nouveaux projets intègrent cette dimension

04

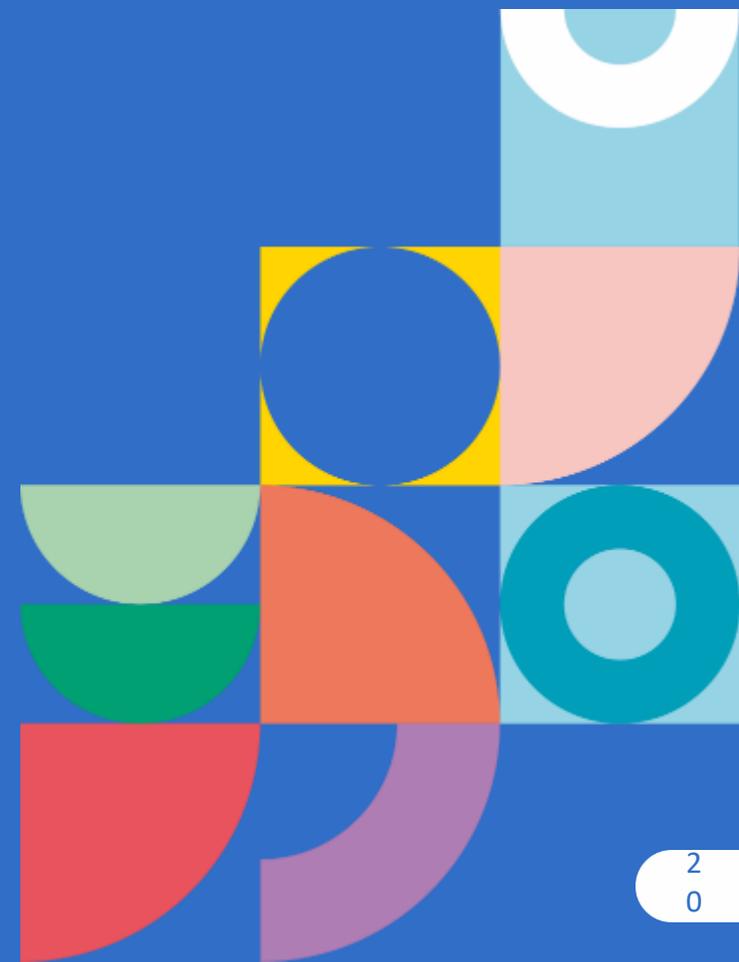
# Les éléments de retour d'expérience

## Les premiers éléments de retour d'expérience

- ✓ Une appréhension au départ vite estompée
- ✓ L'appropriation de tous les espaces ne se fait pas de façon spontanée, il faut créer des événements pour que les agents se les approprient et osent les utiliser au quotidien
- ✓ La dépersonnalisation des bureaux ne pose de problèmes particuliers
- ✓ Le mobilier moderne, les nouveaux espaces sont très appréciés
- ✓ Les bulles doivent être suffisamment nombreuses pour compléter les espaces ouverts
- ✓ L'utilisation d'Oburo permet de répondre aux éventuelles craintes de ne pas avoir de bureau
- ✓ Même avec des taux de partage à 80%, il y a toujours des bureaux inoccupés
- ✓ Un retour unanime sur le fait que le flex office favorise le partage et les échanges entre les agents et les services.

05

## Les perspectives



## Tous les nouveaux projets devront intégrer un taux de partage dans leur aménagement

- ➔ Le taux de partage ou de foisonnement sera appréhendé en tenant compte de la surface, des coûts immobiliers, des spécificités métiers du site, des contraintes techniques et de l'empreinte environnementale du site.
- ➔ Tous les nouveaux projets intégrés dans le programme immobilier 2023-2027 devront s'inscrire dans le ratio d'occupation des surfaces défini dans la COG : 14 m<sup>2</sup> SUB/résident, cet indicateur concerne le flux des projets.
- ➔ Le flex office s'inscrit également dans la mise en œuvre des plans d'actions en faveur de la sobriété énergétique. L'organisation d'un bâtiment sans poste de travail attribué donne la possibilité aux organismes de fermer temporairement des espaces au sein d'un bâtiment dans le but de baisser les consommations et/ou d'améliorer le confort thermique des agents.

**Merci pour votre attention**

