

La gêne acoustique dans les bureaux ouverts

Etienne Parizet

▶ **To cite this version:**

Etienne Parizet. La gêne acoustique dans les bureaux ouverts. Les cahiers de la Recherche : Santé, Environnement, Travail, 2014, La santé au travail, 4, pp.20-21. anses-01729320

HAL Id: anses-01729320
https://anses.hal.science/anses-01729320

Submitted on 12 Mar 2018

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.

La gêne acoustique dans les bureaux ouverts

Etienne PARIZET

Mots-clés : acoustique, aménagement, bruit, bureaux ouverts, environnement sonore, gêne, lieu de travail, open-space, perception, son

Comme tout phénomène vibratoire, le bruit se caractérise par sa fréquence, son niveau et sa durée. On distingue les effets objectifs (auditifs) des effets subjectifs : la gêne ou sensation de désagrément (inconfort) causée par un facteur de l'environnement.

Entre le bruit et la gêne acoustique

Bien que des différences importantes existent entre les individus, l'exposition au bruit est permanente dans nos sociétés modernes si bien qu'elle est considérée aujourd'hui comme une atteinte à la qualité de vie, parfois même une nuisance particulièrement éprouvante. Qui ne s'est jamais plaint des bruits de transports, de chantiers publics ou privés (bricolage, jardinage…), de tapages diurnes ou nocturnes, *etc.* ? Le bruit comme source de nuisance est défini par l'Organisation Mondiale de la Santé comme un son indésirable. Le Code de santé publique précise qu' « aucun bruit particulier ne doit, par sa durée, sa répétition ou son intensité, porter atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé de l'homme, dans un lieu public ou privé (…) »[27].

D'après l'Organisation Mondiale de la Santé, la gêne (anc. fr. *gehine*, « torture ») est le principal effet subjectif du bruit ; c'est « une sensation de désagrément, de déplaisir provoqué par un facteur de l'environnement ». Elle comporte donc une notion de souffrance qui implique de nombreux facteurs individuels : variables psycho-sociales (âge, profession…), facteurs contextuels et culturels.

Le bruit dans l'environnement professionnel

Reconnue comme cause de maladies professionnelles[28] depuis 1963, la nuisance sonore est évaluée sur les lieux de travail au moyen d'indicateurs normalisés et/ou réglementaires. Certains secteurs d'activité industrielle sont réputés comme bruyants : bâtiment et travaux publics (BTP), construction automobile et des équipements mécaniques, industrie du bois et du papier, métallurgie et transformation des métaux, industrie des minéraux, production du béton, *etc.*



Pictogramme : Obligation d'équipement antibruit

Mais, depuis quelques années, les personnels du tertiaire qui travaillent dans des bureaux ouverts, se disent aussi gênés par le bruit, sans que les indicateurs d'exposition actuels (valeurs seuils et limites fixées par la réglementation[29]) puissent traduire cet effet de manière objective.

LVA-INSA Lyon

[27] Code la santé publique, article R1334-31.
[28] Tableau No 42 des maladies professionnelles relatif à l'atteinte auditive provoquée par les bruits lésionnels.
[29] Décret No 2006-892 du 19 juillet 2006.

Composé principalement de conversations, le bruit ambiant dans un bureau ouvert est généralement inférieur, après application de la pondération A, à 65 décibels (dBA) ce qui l'exclut de la réglementation citée, car pas assez élevé. Et pourtant des sons non-désirés (même de faible intensité) peuvent créer de la gêne comme l'interférence avec une conversation ou la déconcentration que cause une sonnerie de téléphone.

Les bureaux ouverts

La configuration de l'espace de travail permet une propagation des bruits plus ou moins efficace. Récemment, dans un sondage commandité lors de la Journée Nationale de l'Audition 2011, 51% des personnes interrogées travaillant en bureau ouvert se disaient gênées par le bruit. Cette proportion inquiète et explique pourquoi ce type d'espace focalise l'attention des médias mais aussi des acteurs de la santé au travail.

Il est aujourd'hui admis que le bruit est l'un des principaux facteurs de dérangement en espace ouvert. Si le son évalué est de faible intensité, la gêne ressentie peut se traduire néanmoins par des difficultés de concentration (à l'occasion d'un travail cérébral), de la fatigue (bruit de fond continu) et des troubles relationnels, voire à terme, une dégradation de la santé de la personne. De nombreuses études montrent que la parole (les voix des collègues présents dans le local) a un effet particulier : par sa nature très variable ainsi que par l'information qu'elle transmet, elle peut gêner particulièrement dans l'accomplissement de certaines tâches.

Dès lors que l'analyse du poste de travail met en évidence l'existence de risques pour les travailleurs, l'employeur doit mettre en œuvre des mesures adaptées en informant les représentants du personnel.

Les centres d'appels

De ce point de vue, le cas des centres d'appels est le plus significatif. Avec l'arrivée de nouvelles technologies, la recherche d'efficience, parfois aussi un certain effet de mode, de tels centres se sont multipliés. En 2010, on estimait à plusieurs centaines de milliers, le nombre de salariés concernés en France. Outre le bruit des équipements (ex. climatisation, imprimantes), les paroles issues de conversations entre collègues, ou les « demi-conversations » avec un usager au téléphone brouillent l'attention du travailleur ; elles provoquent un « masquage informationnel ».

Le projet de recherche : GABO

S'il est difficile de définir scientifiquement le lien entre la gêne et l'intensité du bruit, la façon dont l'individu va la percevoir (effet indésirable, degré d'intrusion…) peut engendrer stress, irritations et malentendus. D'où cette étude spécifique, pour mieux cerner la contribution de conversations compréhensibles dans la gêne ressentie par des salariés. La méthodologie choisie s'appuiera sur des enquêtes de terrain (interviews), des expériences en laboratoire et visera la définition de nouveaux indicateurs.

Les équipes :

Étienne Parizet
LVA-INSA Lyon
Patrick Chevret et Jacques Chatillon
Séverine Brunet (Supérieur hiérarchique de l'équipe)
INRS, Vandœuvre-lès-Nancy

Durée : 30 mois

Financement : 106 K€

Contact : etienne.parizet@insa-lyon.fr