

Le bruit dans les bureaux collectifs

Les sources de bruit

Dans les bureaux collectifs et open space, deux activités, a priori contradictoires, peuvent s'exercer : le travail collaboratif nécessitant généralement de la communication orale, et le travail individuel nécessitant des efforts de concentration.



Les sources de bruit y sont multiples :

- **Les conversations** : réunions improvisées sur un coin de table, discussions dans les allées de circulation...
- **Les signaux** : sonneries de téléphones, messageries, fax, alarmes...
- **Les bruits ambiants** : climatisation, ventilation des ordinateurs, clics de souris, frappe de clavier...
- **Les autres nuisances** qui augmentent la pollution sonore : portes qui claquent, tiroirs qui grincent, impressions, passages à proximité des postes...



À noter le cas particulier des **centres d'appel**, où il peut y avoir un **cumul de contraintes** : utilisation permanente d'un ordinateur, d'un casque et d'un microphone ; rythme de travail intensif ; sur-occupation des locaux ; sur-stimulation de la vue (écrans d'affichage des indicateurs de performance...), de l'audition, de la voix (l'effort vocal étant d'autant plus important que le niveau sonore ambiant est élevé) ...

Les effets du bruit sur les salariés

Le bruit peut entraîner, entre autres :

- de la fatigue auditive pouvant se traduire par des acouphènes (bourdonnements, grésillements ou sifflements d'oreille)
- de la fatigue, de l'irritabilité, de l'anxiété, un sentiment de mal-être, des troubles du sommeil... pouvant aboutir dans certains cas à un état de stress chronique
- des difficultés de concentration et de communication
- des tensions entre les personnes qui ont besoin de se concentrer et celles qui ont besoin de communiquer

Tous ces effets dépendent en partie de la nature des bruits. Par exemple, la sonnerie du téléphone peut être perçue comme indispensable par le destinataire de l'appel, mais gênante par les autres collaborateurs.

La complexité des tâches à effectuer, l'état de fatigue des salariés et leur état de santé préalable sont également des facteurs à prendre en compte.

Le bruit peut aussi impacter la qualité du travail, avec une augmentation du risque d'erreur et une baisse de la performance.

Les solutions pour diminuer le bruit

Selon les activités exercées, les enjeux et exigences acoustiques ne sont pas les mêmes.

L'ambiance acoustique générale du bureau collectif doit permettre aux opérateurs de réaliser un travail nécessitant plus ou moins de concentration et plus ou moins de collaboration, tout en limitant leur fatigue et en assurant leur confort.

Il est parfois nécessaire d'obtenir une bonne intelligibilité au niveau du poste de travail, mais de la limiter entre postes, pour des besoins de discrétion (exemple des téléconseillers).

La norme **AFNOR NF S31-199** relative aux performances acoustiques des espaces ouverts de travail préconise une **valeur cible** de niveau sonore au poste de travail comprise entre :

- 48 et 52 dB pour les activités réalisées **essentiellement par téléphone**, afin d'assurer l'intelligibilité des conversations et de réduire la gêne entre postes adjacents
- 45 et 50 dB pour les activités basées sur un **travail collaboratif**, afin de pouvoir communiquer sans élever la voix et réduire la gêne entre les équipes
- 40 et 45 dB pour les activités basées sur un **travail faiblement collaboratif**

L'aménagement des bureaux collectifs

Choisir des locaux adaptés, c'est :



○ Prévoir suffisamment d'espace par poste de travail, avec une surface idéalement supérieure à 10 m² par personne.

○ Éviter les formes en couloir, puisque des murs trop proches sont favorables à la propagation des voix.

○ Éloigner et isoler les espaces de reprographie, les salles de réunion, les espaces de pause, le serveur informatique, les moteurs des systèmes

de climatisation... des postes de travail. En effet, les imprimantes et autres équipements installés près des bureaux génèrent du bruit mais également du passage.

- Prévoir une ou plusieurs salles permettant de s'isoler lors de conversations téléphoniques longues et/ou confidentielles, d'y tenir des rendez-vous et réunions...

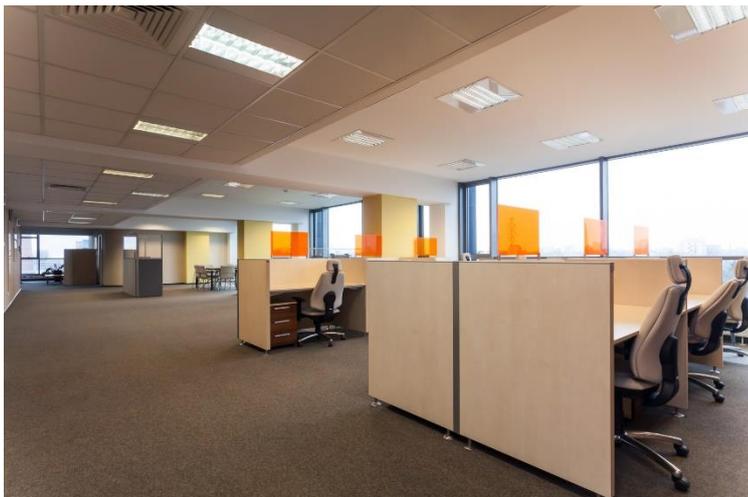
Aménager les espaces de travail :

- Regrouper les postes de travail par équipe ou par projet.
- Délimiter visuellement les zones de circulation, en séparant bien les espaces de travail des flux de déplacement dans l'open space afin de ne pas déranger les salariés et de préserver leur concentration.

Traiter acoustiquement les espaces de travail :

✓ Plafond et cloisons :

- Privilégier des matériaux avec un coefficient d'absorption élevé (liège, lin...). Éviter les grandes cloisons vitrées car elles réfléchissent le bruit.
- Installer des panneaux muraux absorbants pour limiter les réflexions et réduire la réverbération lorsqu'il y a peu de mobilier. Positionner les panneaux muraux à une hauteur de ~1,20 m (hauteur des oreilles d'une personne assise) et les éléments suspendus au plafond le plus bas possible de façon à améliorer la discrétion entre postes de travail.



✓ Sol :

- Choisir un revêtement absorbant de façon à réduire la génération de bruits liés aux passages et roulements (ex : talons qui claquent, sièges qu'on déplace...).

✓ Vitrage des ouvertures sur l'extérieur (fenêtres, verrières...) :

- Préférer le double ou triple vitrage pour isoler les postes de travail des bruits extérieurs.

✓ Mobilier :

- Installer des armoires et des meubles permet de séparer visuellement les bureaux des zones de circulation. Ces meubles peuvent également présenter des traitements (perforations, revêtement isolant phonique) qui les rendent en partie absorbants et donc augmentent la quantité d'absorption de la pièce. La hauteur des meubles est idéalement de plus de 1,30 m.
- Installer des écrans séparateurs de bureau ou des cloisonnettes. Choisir la hauteur des écrans (entre 110 cm et 150 cm) de façon à obtenir le meilleur compromis entre atténuation acoustique et besoin de visibilité entre collaborateurs, sachant que l'atténuation du bruit augmente avec la hauteur.
- Cloisonner acoustiquement les copieurs multifonctions s'ils ne peuvent être installés dans un local séparé.

Il est à noter qu'accrocher des documents sur les panneaux et cloisonnettes acoustiques rendent ces derniers moins performants.

Choisir des équipements adaptés :

- téléphones à volume réglable
- unités centrales des ordinateurs avec des boîtiers ou disques durs insonorisés, des ventilateurs plus silencieux, des systèmes de refroidissement sans ventilateur...
- périphériques silencieux (souris tactiles, claviers à touches plates...)
- casques téléphoniques de qualité : privilégier les casques binauraux protégeant contre les volumes sonores élevés (chocs acoustiques) et empêchant le niveau sonore moyen de dépasser 85 dB. Un microphone antibruit éliminera les bruits environnants. Il est recommandé de choisir ces équipements en concertation avec les salariés concernés et de leur permettre d'en tester différents modèles avant de sélectionner celui qui conviendrait au plus grand nombre.

Les bonnes pratiques

En complément des mesures de prévention collective, quelques règles de vie en collectivité peuvent contribuer à la diminution du bruit et ainsi améliorer la qualité de vie au bureau :



- **Éviter les briefings, les formations directement au poste de travail et les discussions longues dans les espaces ouverts**
- **Ne pas s'interpeller, s'isoler pour s'entretenir avec un collègue ou un client dans un espace fermé**
- **Parler à demi-ton au téléphone, s'isoler pour passer des appels plus compliqués lorsqu'il n'est pas possible de parler à voix basse**
- **Respecter les disponibilités** de son entourage (utiliser des signaux visuels de disponibilité) pour ne pas perturber la concentration de ses collègues

- **Rester discret** dans les lieux de passage, éviter de communiquer en se déplaçant
- **Opter pour du télétravail ou des horaires légèrement décalés** et ainsi disposer de plages de travail en étant moins interrompu ou gêné par les autres
- **Ne pas utiliser le haut-parleur du téléphone**
- **Former le personnel à l'utilisation des casques**
- **Baisser sa sonnerie de téléphone et réduire le volume sous le casque**
- **Transférer ses appels en cas d'absence** ou couper sa sonnerie de téléphone
- **Gérer les impressions** (lancer les impressions pendant la pause-déjeuner par exemple)
- **Veiller aux différents facteurs organisationnels**, notamment dans le cas des centres d'appel :
 - limiter l'effectif tout en s'assurant de disposer d'assez de ressources pour gérer le flux des appels
 - permettre des pauses libres, limiter les rythmes imposés
 - favoriser la polyvalence des activités (ne pas avoir que des appels entrants ou que des appels sortants...)
 - alterner le travail de téléopérateur avec des tâches administratives qui ne nécessitent pas le port du casque



Références :

AFNOR NF S31-199 (mars 2016)

INRS - DMT N°126 (2ème trimestre 2011)/ Centres d'appels téléphoniques (14 janvier 2013)

Atousanté.com : Centre d'appel téléphonique (6 février 2013)