



La communication en open space

Analyse des situations et démarches d'amélioration menées à la SNCF, au siège de la Direction des Infrastructures *

James HUCHON,
préventeur Risques Industriels Bruit et Vibrations - Branche Infrastructure de la SNCF
Paul VINSON,
ingénieur Mesure du Bruit - Agence d'Essai Ferroviaire de la SNCF
Germain DEPETASSE,
étudiant en Master de Psychologie cognitive
Jérôme GOUST,
animateur de l'Association « Vie Quotidienne et Audition ».

Historique de la démarche

Cette démarche a été suscitée par un processus de prise en compte des problèmes d'audition initié par la Mission Handicap et Emploi de la SNCF. Elle s'inscrit dans la foulée des trois forums « audition-bruit-malentendance » organisés en 2010. Ces manifestations ont été réalisées par et pour l'ensemble des professionnels en charge de la prévention-sécurité, santé au travail, action sociale et handicap au sein de la SNCF, avec l'Association « Vie Quotidienne et Audition ». Ils ont réuni plus de 700 personnes à Lyon, Bordeaux et Paris.

Début 2011, la Direction de L'Infrastructure s'installait dans ses nouveaux locaux à la Gare du Nord. La plupart des équipes découvraient les bureaux en espaces partagés. Rapidement des questionnements remontaient des salariés vers les responsables « prévention et sécurité ».

C'est dans ce contexte qu'une action a été proposée pour mieux comprendre la nature des problèmes et présenter une démarche d'amélioration AVEC les équipes concernées. Accompagnée par Vie quotidienne et audition, l'action a comporté plusieurs étapes :

- choix de 3 équipes en espaces partagés diverses,
 - remise d'un questionnaire aux salariés,
 - mesure du bruit dans les bureaux,
 - proposition d'une première mesure avec la mise à disposition de casques téléphoniques binauraux.
- D'autres mesures sont étudiées et des matériels testés : clavier informatique silencieux, sonneries et alarmes, coupures des espaces...
- entretiens individuels avec des volontaires.

Ces étapes ont été accompagnées de l'organisation d'un forum « Audition-bruit-malentendance » dans l'atrium du bâtiment, ouvert à tous les salariés. Lors de ce forum, les résultats des mesures du bruit et des questionnaires ont été présentés. Ils comportaient une information interne sur les outils de prévention du bruit et la sécurité par rapport au bruit, sur l'accompagnement des malentendances via la Mission Handicap ainsi que des informations par des structures externes : le CIDB et Bruitparif, « Vie quotidienne et audition » et « France Acouphènes ».

Ces premières étapes se poursuivront en dialogue avec le CHSCT puis les équipes concernées.

Les mesures du bruit

Elles ont été menées du mardi au vendredi pendant les heures de travail. Les graphiques des évolutions temporelles des niveaux sonores mesurés présentent le même profil et les mêmes caractéristiques quel que soit le bureau. Ainsi, le niveau de bruit continu équivalent, pondéré A (L50), se situe entre 45 et 50 dB (A) selon les espaces et les jours.

Ces résultats correspondent à un niveau sonore « courant » pour des bureaux collectifs selon la norme NF S 31-080, et représentent le seuil à partir duquel le maintien de l'attention est difficile.

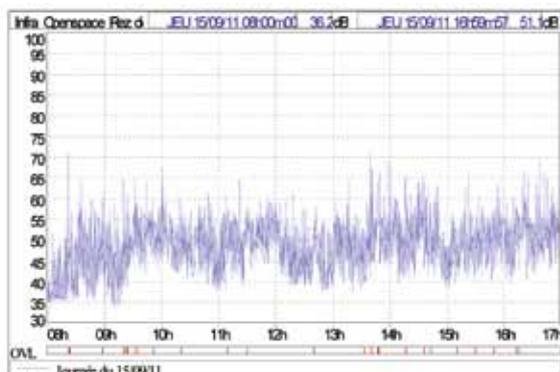
Cependant, cette première qualification de « calme » est mise à mal par le profil des courbes qui montre dans tous les cas un caractère profondément hachuré, avec des variations pouvant dépasser 10 dB en quelques minutes.

C'est cette variation incessante du niveau sonore du très calme au bruyant qui provoque la gêne dans le travail le questionnement des salariés sur leurs conditions de travail.

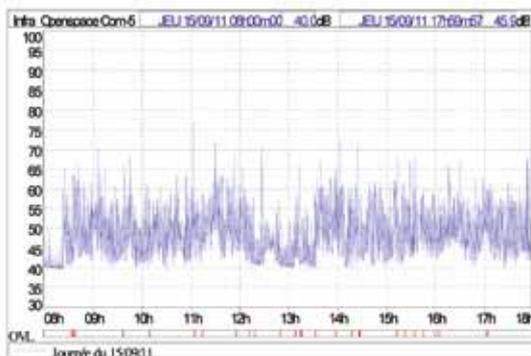


Dossier : Colloque qualité sonore 2011 confort auditif pour tous dans le secteur tertiaire

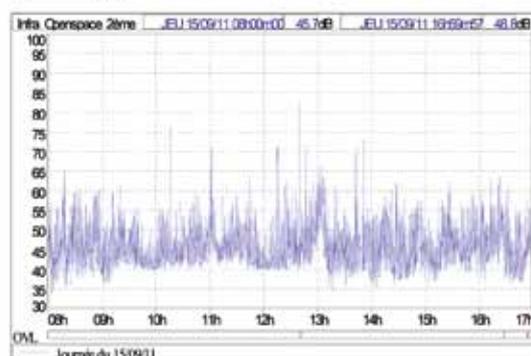
Journée du jeudi 15/09/11 au RDC du site :



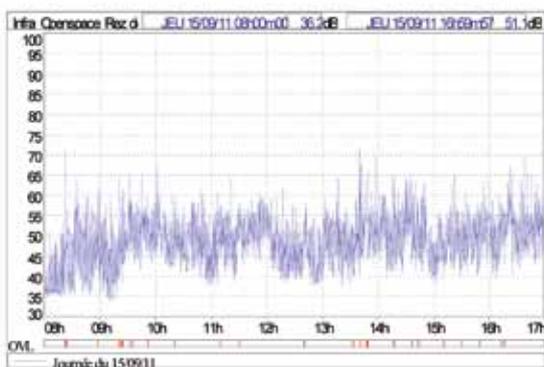
Bureau de la Communication au 5^{ème} étage



Bureau du 2^{ème} étage



Bureau du rez-de-chaussée



Les questionnaires

Coordonnés par Jean-Luc Mottais, correspondant Sécurité et Correspondant Handicap de la Branche Infrastructure, les questionnaires ont été remis avant les mesures du bruit aux 61 salariés des 3 open space avec la proposition suivante :

Questionnaire qualité de bruit dans votre espace partagé

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la qualité sonore et du confort auditif au travail, vous êtes invités à répondre à ce questionnaire relatif à vos conditions de travail. Ils comportaient 6 questions ciblées et 2 questions de commentaires libres.

29 salariés ont répondu, soit 47 %

S'ils font ressortir un questionnement sur le manque d'espace et le cloisonnement, le principal problème soulevé reste le bruit et la perturbation des activités.

QUESTIONNAIRES

29 questionnaires retournés sur 61 salariés
réponses multiples pour questions 1-2-4-5
réponse unique pour questions 3 et 6

	TOTAL
Q1 - Qu'est ce qui vous gêne dans votre travail quotidien en bureau partagé :	29 sur 61
Le manque d'espace, de confort	9
Le manque d'espace individuel	12
Le fait d'être souvent dérangé	14
Le bruit	22
Q2 - Qu'appréciez-vous dans votre espace partagé ?	57
Non réponses	9
L'information circule mieux	8
Vous pouvez voir qui est présent	7
Vous êtes plus proche de vos collègues	16
	31
Q3 - Comment évaluez-vous la qualité acoustique de votre environnement de travail	
Très bonne	
Bonne	1
Moyenne	11
Mauvaise	11
Très mauvaise	5
Q4 - Quelles ont les activités pour lesquelles l'environnement sonore vous gêne le plus	
Travail individuel sur dossier ou écran	24
Communications téléphoniques	16
Audiocoférences	7
Dialogue à votre bureau	8
	55
Q5 - Quels ont les bruits qui perturbent le plus votre travail (concentration, intelligibilité) :	
Sonneries téléphones	7
Communications téléphoniques	18
Passage de personnes parlant entre elles ou au téléphone	14
Audiocoférences	
Discussion dans l'espace de travail	20
Bruit matériel (ordinateur, clavier, imprimante)	3
	67
Q6 - Des mesures des bruits vont être effectuées dans votre bureau ; Selon vous, les niveaux de bruits mesurés vont être :	
1 - très calme < 40 dB	
2 - calme 40 à 60 dB	6
3 - bruyant 60 à 70 dB	18
4 - très bruyant 70 à 80 dB	6
5 - dangereux > 80 dB	



Dossier: Colloque qualité sonore 2011
confort auditif pour tous dans le secteur tertiaire

Les entretiens

Les entretiens ont été menés, après les mesures du bruit et l'enquête par questionnaires, auprès de 11 salariés volontaires, répartis entre les 3 espaces. Ils ont fait suite à la proposition de port de casque binaural téléphonique. Il est à noter que 4 volontaires n'avaient pas utilisé de casque.

Les enseignements des questionnaires et des entretiens

Si le partage de l'espace est perçu positivement par un certain nombre de salariés, presque tous soulignent l'importance des perturbations liées au partage de l'espace, aux mouvements et aux bruits induits. Sont en particulier visées les discussions et interpellations à distance des personnes qui se voient.

Les fonctions professionnelles dans ces open space nécessitent attention, concentration, réflexion. Il s'agit souvent de tâches complexes demandant une réflexion personnelle approfondie, ce qui peut inclure les appels téléphoniques lorsqu'il s'agit d'échanger à propos d'éléments techniques, les prises de décisions à responsabilités.

Les salariés évoquent des effets négatifs : effets du bruit sur leur personne, ceux-ci se traduisant par des maux de tête, une fatigue plus importante que d'ordinaire en fin de journée et de l'irritabilité. Ces effets s'accompagnent d'un accroissement du stress (pouvant quelques fois aller jusqu'à la décompensation), et à une perte d'intérêt pour son travail. Ces réactions rendent compte des efforts et de la fatigue induite pour maintenir les performances.

La perturbation sonore intervient à plusieurs niveaux dans l'audition et la compréhension :

- brouillage des paroles par les bruits environnants,
- rapport signal sur bruit à la limite de l'intelligibilité,
- cas spécial du téléphone en écoute monaurale où le bruit entrant dans une oreille entraîne un travail mental supplémentaire dû au déséquilibre des sons transmis par les 2 oreilles,
- distraction par l'émergence de mots qui viennent couper la concentration et dévier l'attention

Certains salariés ont déclaré chercher à se couper du bruit à l'aide de casques, ou d'écouteurs...

L'apport des casques téléphoniques

Plusieurs personnes ont remarqué une baisse significative de la voix des collègues parlant fort lorsqu'ils utilisaient le casque binaural.

Pour la personne téléphonant avec le casque binaural, il y a deux effets positifs :

- auditif, par une meilleure intelligibilité de l'interlocuteur et un amoindrissement de l'environnement sonore,

- extra auditif, en libérant les deux bras et en limitant ainsi les effets musculo-squelettiques négatifs tout en augmentant la mobilité par rapport à l'écriture et au clavier.

La mise en place pérenne de ce dispositif nécessitera un accompagnement. Le principal point négatif évoqué étant le lien du casque avec un poste filaire entravant la mobilité.

Les solutions proposées par les salariés

La principale proposition concerne le cloisonnement pour assurer deux effets : coupure du bruit mais aussi coupure visuelle pour limiter les interpellations à distance.

Ont été proposés également :

- la création de boxes pour s'isoler,
- l'amélioration du dispositif de casque en performance et en simplicité d'utilisation,
- au-delà des solutions techniques, la pédagogie par la création d'une charte du bien-vivre ensemble.

Cette démarche n'en est qu'à son démarrage. Elle a volontairement été modeste et lente pour être portée par les équipes. Elle a été bien accueillie par les salariés qui y voient une reconnaissance et se sentent ainsi concernés.

* Travail co-animé par James Huchon et Jean Luc Mottais
(correspondant Sécurité et Correspondant Handicap de la Branche Infrastructure). ■