

# « C'est mon bureau ! » : comment le bruit au travail nous conduit à vouloir défendre notre territoire

*Oluremi (Remi) Ayoko*

Qu'il s'agisse de collègues discutant de leur week-end ou de conversations téléphoniques intenses, d'alertes par courrier électronique ou de tapotements bruyants sur les claviers, les preuves que les bureaux en « [open-space](#) » nuisent à notre bien-être ne cessent de s'accumuler. La relation entre les niveaux de [bruit](#) et les signes physiologiques de [stress](#), tels que le [rythme cardiaque](#), a été bien documentée.

Ce stress peut également se manifester par des actions inconscientes visant à reprendre le contrôle. Et si certains de ces comportements sont thérapeutiques et bénins, d'autres sont plus toxiques.

Nos [recherches](#) montrent notamment que le bruit dans les bureaux augmente la probabilité que les gens veuillent récupérer leur espace personnel par des comportements territoriaux. Il peut s'agir de créer une « frontière » psychologique et physique autour de leur espace de travail à l'aide de plantes en pot, ou de chercher à marquer l'espace comme étant le leur à l'aide de photos et d'autres objets personnels.

L'encombrement de votre table dans l'open-space peut ainsi être un signe de stress dû au bruit. Celui-ci est également associé à des sentiments négatifs tels que la frustration et la colère, ainsi qu'à des comportements antisociaux tels que le retrait social et (dans une moindre mesure) le désaccord avec les collègues.

## Une analyse de journaux personnels

Notre étude a impliqué 71 participants, travaillant dans des bureaux avec différents niveaux d'intimité dans quatre zones différentes d'une université. Pendant dix jours ouvrables, chaque participant a tenu un journal dans lequel il a consigné sa perception des niveaux de bruit et son ressenti deux fois par jour (en milieu de matinée et en milieu d'après-midi). On parle de « méthodes du journal personnel » dans le monde de la recherche (« diary methods »). Elles sont utilisées par les chercheurs en psychologie, en comportement organisationnel et en marketing pour étudier et comprendre les changements d'attitude et de comportement à long terme.

Pour mesurer la perception du bruit au bureau, nous avons demandé aux participants de noter, sur une échelle de 1 à 7, leur adéquation à des affirmations telles que « Je suis dérangé par les bruits du téléphone » et « Je suis dérangé par les machines de bureau » (1 équivalant à « pas du tout d'accord » et 7 à « tout à fait d'accord »). Pour mesurer leur humeur et leur comportement, les participants ont ensuite évalué également sur une échelle de sept points des affirmations telles que :

Ce qui se passe autour de moi en ce moment est une expérience frustrante ;

Je me sens en colère à cause de ce qui se passe autour de moi ;

J'ai envie de m'isoler de mes collègues de travail ;

Je veux être laissé seul sur mon lieu de travail ;

J'ai des désaccords d'idées avec un collègue ;

Je crée une frontière autour de mon espace de travail ;

Je décore mon espace comme je le souhaite.

## **Marquer son territoire**

Nous avons ensuite utilisé des techniques statistiques pour évaluer la force du lien entre le bruit, les sentiments négatifs et les comportements mentionnés ci-dessus. Un lien modérément significatif apparaît entre le bruit au bureau et les sentiments de frustration, de colère et d'anxiété. Nous avons également constaté que les personnes travaillant dans des bureaux bruyants sont plus susceptibles de se retirer psychologiquement de leur travail, par exemple en prenant des pauses plus longues que celles autorisées, en consacrant leur temps de travail à des questions personnelles ou en surfant sur Internet. Nous avons également constaté un lien, néanmoins plus faible, entre le bruit des bureaux et les conflits ou les désaccords entre collègues, qu'ils soient liés ou non au travail.

Le lien entre le bruit au bureau et les comportements territoriaux apparaît plus nuancé, car si les sentiments de colère ou d'agacement peuvent être fugaces, il faut du temps et de la planification pour ajouter une plante en pot ou une photo encadrée à son bureau afin de délimiter son territoire. En d'autres termes, le fait que votre collègue parle fort de football au téléphone peut vous agacer, mais cela ne vous incitera pas à décorer immédiatement votre bureau avec des photos de votre chat.

Cependant, nous avons constaté que pour chaque augmentation d'un point (sur une échelle de sept points) de la colère, de la frustration ou de l'anxiété subie par les participants à notre enquête, la probabilité qu'ils adoptent des comportements territoriaux sur leur lieu de travail était multipliée par plus de trois.

En résumé, nous avons constaté que les lieux de travail plus bruyants sont plus susceptibles de mettre les travailleurs de mauvaise humeur et qu'au fil du temps, ces émotions négatives sont associées à une plus grande territorialité. Il n'est sans doute pas surprenant de constater que ces effets sont plus marqués dans les espaces à faible confidentialité, tels que les bureaux en open-space, et moins perceptibles dans les environnements plus petits et plus privés, tels que les bureaux occupés par une seule personne.

## **Pourquoi en priver les salariés ?**

Les travailleurs personnalisent leur espace de travail en y ajoutant des photos certes parce qu'elles sont agréables, mais aussi car elles sont reflet de leur identité. Ils apportent ainsi leur « moi complet » au travail, ce qui est censé accroître leur satisfaction et leur bien-être et, par-delà, [celui de l'organisation](#).

La personnalisation semble revêtir un caractère [plus important pour les femmes](#) que pour les hommes, qui s'approprient leur espace avec des éléments différents. Celles-ci sont plus enclines à exposer des objets tels que des photos et des lettres d'amis et de membres de la famille, tandis que les hommes ont tendance à personnaliser leur espace avec des bibelots liés au sport et aux divertissements.



*Chaque lundi, que vous soyez dirigeants en quête de stratégies ou salariés qui s'interrogent sur les choix de leur hiérarchie, recevez dans votre boîte mail les clés de la recherche pour la vie professionnelle et les conseils de nos experts dans notre newsletter thématique « Entreprise(s) ».*

[Abonnez-vous dès aujourd'hui](#)

Nous sommes des créatures émotionnelles qui ont besoin de se distinguer, de s'identifier, de contrôler et d'appartenir à un groupe. Ce besoin ne disparaît pas lorsque nous allons au travail. Le sentiment d'appropriation psychologique de son lieu de travail et de son travail est associé à une [plus grande satisfaction au travail](#) et à un engagement organisationnel accru. Cela explique pourquoi, dans un bureau où les postes ne sont pas attribués ( « [hot-desk](#) »), la plupart des salariés ont tendance à revenir quotidiennement au même espace de travail.

Les entreprises qui imposent des règles strictes concernant les objets personnels dans les open-spaces, ou qui demandent aux travailleurs de laisser l'espace libre à la fin de la journée, risquent fort de les priver d'un moyen simple de se mettre à l'aise. Ce faisant, ils peuvent même nuire au bien-être et à la productivité de leur organisation. Les employeurs qui insistent pour que les travailleurs retournent au bureau semblent ainsi devoir mettre en balance les gains de productivité perçus et les preuves que des bureaux bruyants rendent les employés plus grincheux, plus frustrés et plus susceptibles d'ériger des murs – au sens propre comme au sens figuré.