



## MÉTIERS DU SOIN : QUAND LE BRUIT NE S'ARRÊTE JAMAIS

Alarmes de chambre, téléphones de service, interphones, notifications... Les professionnels de santé évoluent dans un environnement sonore dense et continu, qui peut les empêcher de se concentrer pleinement sur les soins et sur les patients. Derrière cette omniprésence des bruits se cache une charge mentale invisible, difficile à quantifier mais bien réelle. Comment, en tant qu'employeur, mieux protéger ses collaborateurs ? Éléments de réponse avec le témoignage d'Alexandra Ménager, infirmière en addictologie dans l'Hérault (34).

### UN FOND SONORE OMNIPRÉSENT

Dans les établissements de soins, quel que soit le service, le silence est rare. Pour Alexandra Ménager, le quotidien est rythmé par une multitude de sollicitations sonores : « *Le plus récurrent, ce sont les appels téléphoniques qui nous dérangent lorsque nous sommes en train de prodiguer un soin ou de mener un entretien avec un patient. Ça nous interrompt vraiment au mauvais moment ! Notamment parce que c'est important que le patient se sente écouté* », témoigne-t-elle. À ces appels s'ajoutent les alarmes des chambres, ou encore, les sonneries du portail sécurisé de l'unité, des signaux sonores qui retentissent non seulement à l'infirmerie mais également sur les téléphones des soignants, y compris pendant les temps de pause.

### UNE CHARGE COGNITIVE QUI S'ACCUMULE ET CONTINUE APRÈS LE SERVICE

Ce flux sonore n'est pas anodin : **au-delà de la fatigue auditive, c'est la concentration et la qualité du travail**

**qui peuvent en pâtir.** Alexandra Ménager le constate particulièrement en fin de service, au moment des transmissions écrites, une tâche qui peut facilement doubler de durée sous l'effet des interruptions téléphoniques répétées.

L'un des effets les plus insidieux de cette surcharge sonore est sa tendance à persister au-delà des murs de l'établissement. Alexandra Ménager l'a vécu de façon marquée lors de son premier poste en service de médecine oncologique, plus dense encore en termes de bruit, notamment avec les appareils de monitoring. « *Quand je rentrais chez moi, parfois j'entendais encore les bruits dans ma tête* », se souvient-elle.

Même dans son poste actuel, un mécanisme de vigilance s'est installé. La sonnerie utilisée sur les téléphones de service, très répandue dans les environnements professionnels, suffit à déclencher un réflexe d'alerte. « *Lorsque je l'entends en dehors de mon temps de travail, il y a immédiatement une alarme en moi qui se met en route. Je dois me raisonner pour réaliser que ce n'est pas mon téléphone qui sonne.* » Ce réflexe de vigilance automatique, difficile à contrôler volontairement, illustre à quel point **les soignants peuvent rester mentalement en alerte bien après la fin du service.**

## DES LEVIERS D'ACTION POUR LES ÉTABLISSEMENTS

Si une partie de ces sollicitations sonores est inhérente aux métiers du soin et ne peut être totalement supprimée, **certaines sources de bruit peuvent être réduites**. Dans l'établissement d'Alexandra Ménager, c'est la remontée collective de l'équipe soignante auprès de la direction qui a permis d'aboutir à une solution concrète : la réouverture progressive du portail d'accès en journée, mettant fin à l'une des principales sources d'interruptions parasites. Un exemple qui illustre que la parole des équipes, lorsqu'elle est entendue, peut déboucher sur des ajustements significatifs. **Plusieurs actions peuvent être engagées en ce sens :**

- > **Organiser des espaces de parole réguliers :** réunions d'équipe dédiées aux conditions de travail, groupes de travail, entretiens individuels... Ces moments d'échange permettent aux professionnels de santé de remonter les problématiques vécues au quotidien.
- > **Sensibiliser l'encadrement aux effets de la surcharge sonore** sur la santé et la concentration des équipes, et les former à en reconnaître les signes chez leurs collaborateurs (fatigue, difficultés de concentration, irritabilité).
- > **Repenser les flux de sollicitations :** renforcer le filtrage des appels entrants par le secrétariat médical, limiter la répercussion des alertes sur plusieurs appareils simultanément...
- > **Protéger les temps de pause :** garantir aux soignants de se soustraire réellement aux sollicitations durant leurs temps de repos, en limitant par exemple les appels sur les téléphones de service hors des plages de soin.

## ENTRE TRAVAIL ET VIE PERSONNELLE : TROUVER SES PROPRES SAS DE DÉCOMPRESSION

Face à cette surcharge sonore, Alexandra a développé ses propres rituels. « *J'ai un peu de route pour rentrer chez moi après ma journée de travail, temps durant lequel je m'autorise à exprimer mes émotions, qu'il s'agisse de crier, pleurer ou même de parler toute seule ! Et ensuite, quand j'arrive chez moi, je me force à couper et à ne plus penser au travail* », précise-t-elle. Ce rituel de transition entre l'espace professionnel et l'espace personnel permet de marquer une rupture franche avec la journée écoulée et de se réapproprier son temps personnel, pour couper, vraiment, avec le travail.

Assurer une bonne qualité de soins commence par assurer de bonnes conditions de travail à ceux qui les prodiguent. Or, la surcharge sonore et la sollicitation mentale qu'elle implique restent encore peu visibles et évoquées. Elles peuvent pourtant avoir de véritables effets sur leur santé mentale ainsi que leur prise en charge des patients. Pour les établissements, s'en emparer relève donc d'une double responsabilité : envers les soignants, et envers les patients.



> PLUS D'INFOS

[www.collecteam.fr](http://www.collecteam.fr)  
rubrique « Actualité »

Nos coordonnées

02 36 56 00 00

 [commercial@collecteam.fr](mailto:commercial@collecteam.fr)



[www.collecteam.fr](http://www.collecteam.fr)

Collecteam, SA au capital de 7 005 000 euros, immatriculée au RCS d'Orléans, 422 092 817, 13 rue de Croquechâtaine 45380 La Chapelle St Mesmin, [contact@collecteam.fr](mailto:contact@collecteam.fr), 02 36 56 00 00. Société de courtage d'assurance, régie par l'article L.521-2-II-1°, b du Code des assurances, n° ORIAS : 07005898 (liste des partenaires assureurs sur notre site internet). Réclamations : [reclamation@collecteam.fr](mailto:reclamation@collecteam.fr). La médiation de l'assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09. Pour l'exercice de son activité de distribution d'assurance, Collecteam est rémunérée sur la base de commissions. Conformément au règlement UE 2016/679 (RGPD) Collecteam agit en qualité de responsable de traitement pour la collecte et le traitement de vos données personnelles. Vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation de traitement, de portabilité et de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès. Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant au DPO de Collecteam à l'adresse : [dpo@collecteam.fr](mailto:dpo@collecteam.fr). Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL : [cnil.fr/cnil-direct](http://cnil.fr/cnil-direct)

