

“*opinion*way

LES FRANÇAIS ET LE BRUIT DANS LES RESTAURANTS ET LES CAFES

Note de synthèse

Ecophon
SAINT-GOBAIN



Janvier 2023

Vos contacts chez OpinionWay :

Eléonore Quarré

Directrice Conseil

equarre@opinion-way.com

Théo Ponchel

Chef de projet

tponchel@opinion-way.com

15, place de la République

75003 PARIS

Tel: 01 81 81 83 00

NOTE METHODOLOGIQUE

L'étude « *Les Français et le bruit dans les restaurants et les cafés* » réalisée pour **Saint-Gobain-Ecophon et La Semaine du Son**, est destinée à comprendre et analyser la perception de l'environnement sonore dans les restaurants et les cafés, ainsi que les conséquences du bruit sur les choix des clients.

Cette étude a été réalisée auprès **d'un échantillon de 1300 personnes**, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus**, constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socio-professionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.

Les interviews ont été réalisées par **questionnaire autoadministré en ligne** sur système CAWI (*Computer Assisted Web Interview*).

Les interviews ont été réalisées **du 30 novembre au 2 décembre 2022**.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante : « **Sondage OpinionWay pour Saint-Gobain-Ecophon et La Semaine du Son** » et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : **1,2 à 2,7 points** au plus pour un échantillon de 1300 répondants.

OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.

A. L'enfer, c'est le bruit des autres

- **Dans les restaurants, les cafés et les bars, le bruit est une nuisance que la clientèle cherche à fuir. 81% des Français confient éviter au moins un de ces lieux de restauration s'il est bruyant.** Le calme est particulièrement attendu par les répondants dans les restaurants, afin de pouvoir profiter de leur repas et de leur compagnie : 75% des personnes interrogées évitent les restaurants bruyants (dont 32% évitent *tout à fait* le bruit). Les Français sont également attentifs au volume sonore lorsqu'ils choisissent un café (68%). Même dans les bars, endroits habituellement plus animés, l'excès de bruit n'est pas le bienvenu (63%).
 - Les personnes âgées de 65 ans et plus sont davantage rebutées par le bruit que les générations plus jeunes (89% évitent le bruit dans au moins un des lieux contre 76% des moins de 50 ans).
 - La jeunesse a beau être une période associée au goût de la fête et des sorties, une large partie des 18-24 ans se montre rétive au vacarme : 44% des plus jeunes évitent même les ambiances trop bruyantes dans les bars.
 - Les personnes appartenant aux catégories socioprofessionnelles supérieures sont particulièrement regardantes vis-à-vis du bruit. Leur budget souvent plus important les incite-t-elles à être plus sélectives ? 83% d'entre elles déclarent éviter des restaurants, des cafés ou des bars trop bruyants, contre 71% des personnes appartenant aux catégories populaires.
 - Pour les Parisiens, habitants d'une des villes les plus denses de France, le bruit semble très dérangeant, que ce soit dans les restaurants (82%), les cafés (81%), ou les bars (79%).
- **Les bruits qui énervent les Français sont avant tout ceux des autres. 60% des personnes interrogées désignent ainsi comme principal irritant les discussions des tables voisines, devançant de loin les autres sources de bruit.** Les sons produits par la mastication des autres clients sont également cités (21%), tout comme les tintements de vaisselle (18%). Un tiers des Français pointe les bruits provenant des toilettes (31%), tandis qu'une proportion semblable désigne la circulation dans la rue comme principal désagrément sonore (33%). Pour finir, 29% des personnes interrogées déclarent être dérangées par la musique.
 - Les discussions des tables voisines sont citées par toutes les catégories de la population en première position des nuisances dans les lieux de restauration. Elles dérangent toutefois davantage les Français les âgés de 50 ans et plus : 66% contre 54% chez les répondants plus jeunes.
 - Par rapport aux autres générations, deux fois plus de seniors citent la musique comme une nuisance : 42% des répondants âgés de 65 ans et plus, contre 26% des 50-64 ans et 23% des Français plus jeunes. Les Français âgés de moins de 50 ans se montrent quant à eux davantage agacés par les bruits de mastication : 26% contre 15% chez les Français plus âgés.

B. Le bruit dans les lieux de restauration : plus qu'une nuisance, un danger ?

- **L'excès de bruit ne reste pas sans effet : trois Français sur quatre disent avoir déjà subi des conséquences négatives du fait du manque de bien-être sonore dans les lieux de restauration (73%).** Ces conséquences peuvent être sociales, empêchant les clients de profiter

d'un moment avec leurs proches (58%), gâchant une soirée (43%). Le bruit a même déjà fait perdre leurs moyens à une partie des personnes interrogées, que ce soit lors d'un rendez-vous amoureux (11%) ou professionnel (9%). L'excès de bruit peut aussi entraîner des symptômes physiques : maux de tête (49%), voire profonde fatigue (35%), stress (21%) et même jusqu'à des sentiments de déprime (11%). Loin d'être anodin, **le bruit est donc un ennemi capable de transformer un moment de convivialité en véritable épreuve.**

- Est-ce un effet de leur plus grande exposition au bruit ? Les 18-24 ans sont ceux qui souffrent le plus de ses effets néfastes. 82% ont déjà subi au moins une conséquence du bruit, dont des problèmes physiques : maux de tête (67% d'entre eux contre 49% au global), fatigue (57% contre 35%), un quart des jeunes s'étant déjà senti déprimé à cause du brouhaha (24%, soit 13 points de plus que la moyenne).
- **Au-delà de leur cas personnel, les Français sont conscients que les conséquences du bruit touchent de manière exacerbée les professionnels de la restauration.** Ainsi, selon une majorité des interviewés, le bruit entraîne chez les travailleurs du secteur de la restauration de la fatigue supplémentaire (86%), des difficultés de compréhension avec les clients ou avec leurs collègues (83%), des impacts néfastes sur la santé de manière générale (76%), voire une envie de changer de métier (76%). Une majorité des personnes interrogées estime que le bruit peut avoir des effets plus dramatiques encore pour les personnels de la restauration, telles que la surdité ou des dépressions (respectivement 63% et 60%).
 - Plus sensibles au bruit, les Français âgés de 50 ans ou plus perçoivent davantage de conséquences néfastes d'un environnement sonore trop bruyant pour les professionnels. 94% en citent au moins une, contre 88% des générations plus jeunes.

C. L'ambiance sonore : un critère pour se démarquer

- Le bruit est donc un véritable problème, qui vient troubler le bien-être et la santé des Français qui se rendent dans des lieux de restauration. De ce fait, il est même un véritable répulsif. **Ainsi, 65% des Français ont déjà renoncé à un lieu de restauration en raison d'un niveau sonore trop important.** Plus de la moitié a déjà renoncé à entrer dans un restaurant, un café ou un bar (54%) ou a refusé d'y retourner (53%). Signe de l'importance de l'ambiance sonore, certains sont allés jusqu'à abandonner une expérience déjà entamée : trois Français sur dix ont déjà quitté un endroit alors qu'ils étaient installés (29%), et même, bien que cette pratique soit moins répandue, 16% alors qu'ils avaient déjà commandé .
 - Faut-il y voir les conséquences d'une fréquentation plus intensive des lieux de restauration, ou un goût de la découverte plus prononcé qui pousserait les jeunes à découvrir de nouveaux lieux, quitte à avoir une mauvaise surprise ? Malgré leur moindre sensibilité au bruit, les 18-24 ans renoncent davantage à un lieu de restauration à cause du bruit (73%, contre 65% au global), de même que les catégories socio-professionnelles dites supérieures (73% contre 58% des catégories populaires).
 - De nouveau, les Parisiens sont plus sélectifs. 70% ont déjà renoncé à entrer dans un restaurant, un bar ou un café à cause du bruit (16 points de plus qu'au global), et 59% ont déjà quitté l'endroit alors qu'ils étaient déjà installés (écart de 30 points supérieurs à la moyenne).

- **Le confort acoustique est finalement un enjeu de fidélisation pour les lieux de restauration.** Les Français sont quasi-unanimes à ce sujet, puisque 94% d'entre eux disent retourner plus facilement dans un restaurant où l'ambiance est calme ou modérée, dont 48% *tout à fait*.
 - Ce constat est particulièrement vrai pour les seniors (97% des 65 ans et plus, 55% *tout à fait*). Le bruit est un critère de fidélisation même pour les personnes qui y sont moins attentives habituellement : 82% d'entre elles retourneraient plus facilement dans un endroit calme.

En conclusion, cette étude révèle plusieurs grands enseignements :

- Le bruit est une source de désagrément pour les clients des restaurants, bars et cafés. Difficilement supportable pour la plupart des clients, il les empêche de profiter d'un moment de détente dans ces lieux pourtant synonymes de convivialité. Les personnes âgées préfèrent tout particulièrement se tenir à l'écart des endroits bruyants.
- Le bruit représente même un danger pour les clients et les travailleurs de ce secteur, pouvant troubler d'une part les relations sociales et d'autre part pouvant causer des problèmes physiques et psychologiques graves.
- En conséquence, la qualité sonore devient un critère de sélection et de fidélisation des restaurants, bars et cafés. La nécessité pour ces derniers de développer des solutions face à l'inconfort ressenti est réelle, sous peine de perdre des clients après, pendant voire avant même leur première visite.
- Les personnes habitant à Paris intra-muros sont davantage gênées par le bruit que les non-Parisiens. Elles se retrouvent plus fréquemment dans l'impasse, n'ayant souvent le choix que d'un café ou d'un repas bruyant.