

**LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL
DES EMPLOYÉS FRANÇAIS**

Thèse présentée et soutenue publiquement le 12 décembre 2016 par

Éva Laëtitia MOFFAT

En vue de l'obtention du doctorat de psychologie environnementale appliquée au travail
À l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense

Sous la direction de

Madame Liliane RIOUX

Professeure, Université Paris Ouest Nanterre La Défense

JURY

Rapporteurs : **Ghozlane FLEURY-BAHI**, Professeure à l'Université de Nantes
Mariela PAVALACHE, Professeure à l'Université de Brasov

Examineur : **Éric PEZET**, Professeur à l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense
Enric POL, Professeur à l'Université de Barcelone
Fabrizio SCRIMA, Maître de conférences à l'Université de Rouen

Directeur de thèse : **Liliane RIOUX**, Professeure à l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense

Année universitaire 2016/2017

**LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL
DES EMPLOYÉS FRANÇAIS**

Thèse présentée et soutenue publiquement le 12 décembre 2016 par

Éva Laëtitia MOFFAT

En vue de l'obtention du doctorat de psychologie environnementale appliquée au travail
À l'Université Paris Ovest Nanterre La Défense

Sous la direction de

Madame Liliane RIOUX

Professeure, Université Paris Ovest Nanterre La Défense

JURY

Rapporteurs : **Ghozlane FLEURY-BAHI**, Professeure à l'Université de Nantes
Mariela PAVALACHE, Professeure à l'Université de Brasov

Examineur : **Éric PEZET**, Professeur à l'Université Paris Ovest Nanterre La Défense
Enric POL, Professeur à l'Université de Barcelone
Fabrizio SCRIMA, Maître de conférences à l'Université de Rouen

Directeur de thèse : **Liliane RIOUX**, Professeure à l'Université Paris Ovest Nanterre La Défense

Année universitaire 2016/2017

*« J'ai appris que le courage n'est pas l'absence de peur,
mais la capacité de la vaincre »*

Nelson MANDELA

REMERCIEMENTS

La réussite est un long voyage qui s'effectue accompagnée. Durant tout mon parcours, j'ai eu la chance de bénéficier de la présence, de la confiance et du soutien indéfectibles de personnes remarquables sans qui, ce travail de thèse n'aurait jamais abouti. Je tiens, dans ces quelques lignes, à leur exprimer ma sincère et profonde reconnaissance.

En premier lieu, je tiens à remercier ma Directrice de thèse, Madame Liliane RIOUX, pour la confiance qu'elle m'a accordée en acceptant d'encadrer ce travail doctoral par ses multiples conseils et pour toutes les heures qu'elle a consacrées à diriger cette recherche. J'aimerais également lui dire à quel point j'ai apprécié sa grande disponibilité. Enfin, j'ai été très sensible à ses qualités humaines d'écoute et de compréhension tout au long de ce travail doctoral.

Un grand merci aux membres du Jury de l'intérêt qu'ils ont bien voulu porter à notre travail en acceptant de l'évaluer. C'est une immense joie que d'avoir l'occasion de discuter de ces recherches.

J'exprime ma gratitude à l'École Doctorale 139, le Laboratoire Parisien de Psychologie Sociale et à tous les Enseignants des départements de Psychologie et de Gestion. Ils ont su mettre à notre disposition, un environnement de travail de bonne qualité et des formations doctorales adaptées.

Merci à tous ceux qui ont volontairement participé à mes différentes enquêtes et qui ont d'une façon ou d'une autre, influencé ma réflexion et contribué à la conception de ce travail

Une pensée émue pour tous les Docs de la C14 (Ébru, Lamia, Hind, Naelle, Julianna, Pauline, etc.) avec lesquels j'ai partagé une salle, un repas, des articles, des connaissances et des informations...

Parce que le travail de thèse est aussi endurance, mental et émotion, le soutien familial et amical est d'une importance capitale. Ainsi, au terme de ce travail, je souhaite également faire un vibrant hommage à ma famille. Je dois beaucoup à mon compagnon Thomas pour son amour, sa patience, ses encouragements dans toutes les étapes de ce travail sans oublier ma fille Zoé, ma vie, mon trésor. Tous deux, malgré le sevrage affectif, ont été les moteurs de ma réussite. J'adresse toute mon affection à mes parents. Malgré notre éloignement depuis de nombreuses années, leur confiance, leur tendresse me guident tous les jours. Leurs encouragements sont pour moi les piliers fondateurs de ce que je suis et de ce que je fais. Ces remerciements ne peuvent s'achever sans une pensée pour mes frères, demi-sœurs, demi-frères, beaux-parents, oncles et tantes.

Je n'oublie pas mes fidèles amis : Stéphanie, Élodie, Loriane, Florian, Yara, Mary, Marie, Fabrizio, Pierrot, Jean-Luc, etc. pour leur soutien et surtout pour les moments de détente partagés.

Merci aux oubliés.

RÉSUMÉ

La satisfaction environnementale au travail des employés de bureau français

La satisfaction environnementale est un concept central en psychologie environnementale. Pourtant, un peu curieusement, elle reste peu explorée dans le cadre organisationnel et notamment dans le monde francophone.

Notre travail de doctorat conçoit la satisfaction environnementale au travail comme l'évaluation globale qu'une personne fait de son lieu de travail et ce, quelle que soit l'échelle de référence spatiale (poste de travail, bureau, organisation, quartier d'implantation) sur laquelle elle se place. Une échelle a été construite pour mieux comprendre ce concept et son articulation avec les concepts issus de la psychologie environnementale et de la psychologie du travail qui lui sont proches. Notre recherche se décompose ainsi en 3 objectifs :

Le premier objectif s'appuie sur le paradigme de Churchill (1979) et porte sur la construction (étude 1) et les validations exploratoire (étude 2) et confirmatoire (étude 3) d'une Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail (ÉSET). Le deuxième objectif confronte la satisfaction environnementale au travail à différentes variables issues de la psychologie environnementale (étude 1) et de la psychologie du travail (étude 2). Le troisième objectif confronte l'ÉSET à l'épreuve interculturelle en comparant la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau français et italiens, selon une approche émique (étude 1) et étique (étude 2).

L'ÉSET présente des caractéristiques psychométriques satisfaisantes pour son utilisation par les chercheurs en sciences humaines mais également par les gestionnaires de ressources humaines. Elle pourrait conduire à des applications visant l'amélioration de la qualité de vie dans les environnements de travail.

Mots-clés : satisfaction environnementale au travail, employés de bureau, construction d'une échelle, validité de construit, validité prédictive

ABSTRACT

Environmental satisfaction at work of French employees

Environmental satisfaction is a key concept in environmental psychology. Surprisingly however, it has been little explored in the French-speaking organisational framework.

Our research defines environmental satisfaction at work as an individual's overall assessment of the workplace, regardless of the spatial scale (workstation, office, organization, neighbourhood). We have constructed a scale in order to better understand this concept and its links with concepts from both environmental psychology and occupational psychology.

Our study has three objectives. The first is based on Churchill's paradigm (1979) and involves the construction (study 1), and exploratory (study 2) and confirmatory (study 3) validation of the Environmental Satisfaction at Work Scale. Our second objective involves examining environmental satisfaction at work in relation to variables from environmental psychology (study 1) and occupational psychology (study 2). Finally, we examine the ESET from an intercultural perspective by comparing the environmental satisfaction of French and Italian office workers taking an emic (study 1) and an etic (study 2) approach.

The ESET possesses satisfying psychometric characteristics that can be used both by researchers in social sciences and by human resource managers. This scale can help improve the quality of life in work environments.

Keywords: environmental satisfaction at work, office workers, scale construction, construct validity, predictive validity

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	5
RÉSUMÉ	6
ABSTRACT	7
SOMMAIRE	8
INTRODUCTION	12
CHAPITRE I LA PSYCHOLOGIE ENVIRONNEMENTALE	15
1.1 LA PSYCHOLOGIE ENVIRONNEMENTALE D’HIER ET D’AUJOURD’HUI	15
1.1.1. <i>La naissance de la psychologie environnementale</i>	15
(a) Les travaux de Hellbach	15
(b) Les travaux issus de la théorie de la Gestalt	16
(c) Les travaux issus de l’École de Chicago	17
1.1.2. <i>La renaissance de la psychologie environnementale</i>	18
1.1.2.1. Vers une psychologie architecturale	18
1.1.2.2. Vers une psychologie sociale environnementale	19
1.1.2.3. Vers une psychologie de la durabilité	20
1.1.3. <i>La psychologie environnementale aujourd’hui</i>	20
1.2. LES DIFFERENTES APPROCHES EN PSYCHOLOGIE ENVIRONNEMENTALE	25
1.2.1. <i>Orientation individualisante</i>	26
1.2.2. <i>Orientation psychosociale</i>	27
1.2.2.1. L’approche déterministe	28
1.2.2.2. L’approche systémique	29
CHAPITRE II LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE	38
2.1. LE CONCEPT DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE	38
2.2. LA SATISFACTION RESIDENTIELLE	41
2.2.1. <i>L’évaluation globale de l’environnement résidentiel</i>	41
2.2.2. <i>L’approche multidimensionnelle de la satisfaction résidentielle</i>	43
2.2.3. <i>Les travaux portant sur la satisfaction résidentielle</i>	43
2.2.3.1. La satisfaction liée au logement	44
2.2.3.2. la satisfaction liée au quartier ou à la ville	45

2.3. LA SATISFACTION DANS LE CADRE SCOLAIRE.....	47
2.4. LA SATISFACTION DANS LE CADRE ORGANISATIONNEL.....	49

CHAPITRE III LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL DES EMPLOYES DE BUREAU . 53

3.1. LES EMPLOYES DE BUREAU EN FRANCE	53
3.1.1. <i>Les profils très variés à la fin du XIX^{ème}</i>	53
3.1.2. <i>une profession qui a subi deux grandes mutations</i>	54
3.1.2.1. La première révolution administrative.....	55
3.1.2.2. La deuxième révolution administrative	56
3.1.3. <i>Vers une tentative de définition</i>	57
3.1.3.1. Une profession aux contours flous	57
3.1.3.2. Ni ouvrier, ni cadre : une profession à la recherche d'une identité	58
3.1.3.3. La catégorisation de l'INSEE.....	59
3.1.4. <i>Conclusion</i>	60
3.2. LES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL DES EMPLOYES DE BUREAU	60
3.2.1. <i>L'histoire des environnements de travail</i>	61
3.2.2.1. Les quatre révolutions industrielles.....	63
3.2.2.2. Avant la première révolution industrielle (avant la fin du XVIII ^{ème} siècle)	64
3.2.2.3. Après la première révolution industrielle	65
3.2.2.4. Après la deuxième révolution industrielle	67
3.2.2.5. La troisième révolution industrielle	70
3.2.2. <i>L'environnement de travail actuel des employés de bureau</i>	73
3.2.2.1. Le poste de travail.....	73
3.2.2.2. L'espace de bureau	73
3.2.2.3. L'espace de travail.....	77
3.2.2.4. Le quartier d'implantation	78
3.2.2.5. La ville	79
3.2.2.6. La région	79
3.2.2.7. Le vaste monde	80
3.3. LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL DES EMPLOYES DE BUREAU	82
3.3.1. <i>Définitions de la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau</i>	82
3.3.2. <i>Les outils évaluant la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau.</i> 84	
3.3.3. <i>Les travaux portant sur la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau</i>	86
3.3.3.1. L'impact des ambiances/nuisances sur la satisfaction environnementale au travail	86
3.3.3.2. Les types d'espaces de bureaux.....	88
3.3.3.3. L'aménagement de l'espace de travail : levier de la satisfaction environnementale au travail. 89	

CHAPITRE IV PROBLÉMATIQUE & OBJECTIFS DE RECHERCHE..... 92

(A) CONSTRUCTION ET VALIDATION DE L'ECHELLE DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL (ÉSET) DES EMPLOYES DE BUREAU EN LANGUE FRANÇAISE.....	93
(B) CONFRONTATION DE LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL A DIFFERENTES VARIABLES ISSUES DE LA PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL ET DE LA PSYCHOLOGIE ENVIRONNEMENTALE.	94

(C) COMPARAISON DE LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL DES EMPLOYES DE BUREAU TRAVAILLANT DANS DEUX PAYS : LA FRANCE ET L'ITALIE.	95
--	----

CHAPITRE V 1^{ER} OBJECTIF : CONSTRUCTION & VALIDATION DE L'ÉCHELLE DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL (ÉSET)..... 96

5.1. LE PARADIGME DE CHURCHILL.....	96
5.2. L'ADAPTATION DU PARADIGME DE CHURCHILL A LA CONSTRUCTION ET VALIDATION DE NOTRE OUTIL.	98
5.2.1. <i>Revue de la littérature</i>	101
5.2.2. <i>Génération d'un échantillon d'items</i>	101
5.2.2.1. Adaptation de l'échelle de satisfaction résidentielle PREQIS en langue française.....	101
5.2.2.2. Enrichissement du questionnaire de satisfaction environnementale au travail	106
5.2.2.3. Comité d'experts.....	109
5.2.2.4. Focus groupe.....	110
5.2.3. <i>Étude exploratoire : 1ère collecte des données</i>	117
5.2.4. <i>Étude confirmatoire : 2ème collecte des données</i>	124
5.2.4.1. Étude 1 : Structure factorielle et validité convergente	125
5.2.4.2. Étude 2 : Stabilité temporelle	135

CHAPITRE VI 2^{EME} OBJECTIF : CONFRONTATION DE LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL A DIFFERENTES VARIABLES ISSUES DE LA PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL ET DE LA PSYCHOLOGIE ENVIRONNEMENTALE139

6.1. ETUDE 1 : IMPACT DE CERTAINES VARIABLES PSYCHO-ENVIRONNEMENTALES SUR LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL	140
6.2. ETUDE 2 : IMPACT DE DE LA SATISFACTION AU TRAVAIL ET DE LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL SUR L'INTENTION DE QUITTER L'ORGANISATION.....	150

CHAPITRE VII 3^{EME} OBJECTIF : COMPARAISON DE LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL DES EMPLOYES DE BUREAU TRAVAILLANT DANS DEUX PAYS : LA FRANCE ET L'ITALIE.....159

7.1. APPROCHE INTERCULTURELLE DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	159
7.1.1. <i>Les apports de Hall (1966)</i>	160
7.1.2. <i>Les apports de Hofstede (1980)</i>	162
7.1.3. <i>Les apports de Trompenaars (1993)</i>	165
7.1.4. <i>L'approche de Jahoda (1989)</i>	168
7.1.5. <i>Conclusion</i>	169
7.2. APPROCHES ÉTIQUE ET ÉMIQUE DE LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL.....	169
7.2.1. <i>Méthode</i>	169
7.2.1.1. Participants	169
7.2.1.2. Matériel et procédure.....	170
7.2.2. <i>Résultats</i>	171
7.2.2.1. L'approche étiqque	171
7.2.2.2. L'approche émique	173

7.2.2.3. Conclusion.....	177
CHAPITRE VIII DISCUSSION	179
8.1. DISCUSSION AUTOUR DES RESULTATS	180
8.2.1. <i>Objectif 1 : Construction et validation de l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail (ÉSET) des employes de bureau en langue française</i>	<i>180</i>
8.2.2. <i>Objectif 2 : Confrontation de la satisfaction environnementale au travail à différentes variables issues de la psychologie du travail et de la psychologie environnementale.....</i>	<i>182</i>
8.2.3. <i>Objectif 3 : Comparaison de la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau travaillant dans deux pays : la France et l'Italie.</i>	<i>185</i>
8.2. DISCUSSION AUTOUR DES PERSPECTIVES THEORIQUES ET APPLIQUEES	186
BIBLIOGRAPHIE	188
ANNEXES.....	215
1) ADAPTATION FRANÇAISE DES PREQIS (FORNARA ET AL., SOUMIS) PRESENTANT 139 ITEMS REPARTIS DANS 19 FACTEURS, EUX-MEMES REGROUPES DANS 11 ECHELLES :	215
2) NOMBRE D'ITEMS RETENUS PAR ESPACE	217
3) GUIDE D'ENTRETIENS.....	218
4) ACCORD DE CONFIDENTIALITE ET DE NON DIVULGATION	220
5) GRILLE D'ANALYSE DE CONTENU	222
6) ITEMS CONSTRUITS SUITE A L'ADAPTATION DES PREQIS ET A L'ANALYSE DE CONTENU DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS	223
7) QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL	228
8) ÉCHELLE DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL	233
9) ÉCHELLE DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL-ITALIENNE	236
10) ANALYSE EN COMPOSANTES PRINCIPALES DES ÉSET	239
11) ANALYSE EN COMPOSANTES PRINCIPALES DE L'ÉSET-FR	241
12) ANALYSE EN COMPOSANTES PRINCIPALES DE L'ÉSET-IT.....	244
TABLE DES FIGURES	246
TABLE DES TABLEAUX.....	247

INTRODUCTION

Notre travail de doctorat s'inscrit clairement dans le champ de la psychologie environnementale, définie comme l'étude des processus psychologiques qui contribuent à l'entretien de la dynamique existant entre l'espace physique et l'espace social (Rioux, 2014).

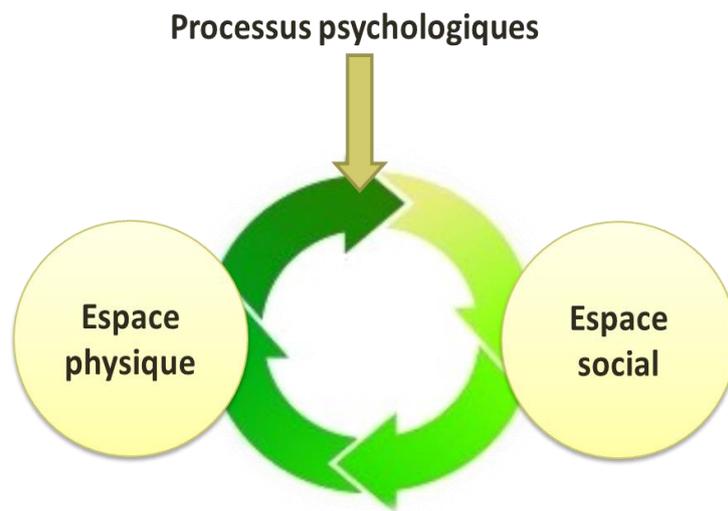


Figure 1 : Schéma de la psychologie environnementale

Parmi les processus les plus souvent étudiés, on peut citer les stratégies de coping, l'appropriation de l'espace et la satisfaction environnementale.

La littérature nous apprend que la satisfaction environnementale est le plus souvent étudiée en fonction du type d'environnement auquel elle s'applique : environnements résidentiels (Adriaanse, 2007 ; Amole, 2009 ; Bonaiuto, Fornara, & Bonnes, 2003), environnements institutionnels (Andrade, Lima, Fornara, & Bonaiuto, 2012 ; Lannegrand-Willems & Bosma, 2006 ; Nabli-Bouزيد, 2014) et environnements de travail (Danielsson & Bodin, 2008 ; Fleury-Bahi & Marcouyeux, 2011 ; Veitch, Charles, Farley, & Newsham, 2007). Nous avons choisi de travailler sur la satisfaction envers les environnements de travail et plus

particulièrement envers les environnements de bureaux. Curieusement, cette thématique reste guère étudiée en France, probablement parce qu'il existe peu d'outils d'évaluation. Cette recherche a pour objectif d'apporter sa contribution à ce champ d'études encore peu exploré.

Notre travail de doctorat se décompose en huit chapitres.

Notre premier chapitre présentera le concept de psychologie environnementale en se penchant sur l'histoire de cette discipline afin d'en définir plus précisément les contours.

Dans le deuxième chapitre, nous définirons le concept de satisfaction environnementale et le déclinerons en fonction des différents environnements auxquels il s'applique.

Le troisième chapitre portera sur la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau en France. Dans un premier temps, nous présenterons la population des employés de bureau à travers l'évolution de cette profession et de ses environnements de travail. Dans un second temps, nous nous intéresserons plus particulièrement aux quatre environnements de travail de notre terrain d'étude (le poste de travail, l'espace de bureaux, l'espace de travail et le quartier d'implantation de l'organisation). Et dans un troisième temps, nous nous attarderons plus longuement sur le concept de satisfaction environnementale au travail des employés de bureau et des études qu'il a suscitées.

La problématique de notre travail de doctorat et les hypothèses de recherche constitueront le quatrième chapitre.

Dans le cinquième chapitre, nous exposerons notre étude de validation de l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail en nous appuyant sur les 4 étapes du paradigme de Churchill.

Le sixième chapitre confrontera la satisfaction environnementale au travail à des

variables issues de la psychologie environnementale (satisfaction à l'égard des espaces de travail et attachement au lieu de travail) et de la psychologie du travail (satisfaction au travail et intention de quitter).

Le septième chapitre soumettra l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail à l'épreuve interculturelle grâce à des comparaisons émique et étique entre la France et l'Italie.

Le huitième chapitre sera consacré à la discussion générale et présentera les apports et les limites de notre travail de doctorat, ainsi que les perspectives appliquées et de recherche.

Chapitre I LA PSYCHOLOGIE ENVIRONNEMENTALE

La psychologie environnementale est une discipline qui s'intéresse aux liens entre l'environnement et l'affect, la cognition et le comportement (Bechtel & Churchman, 2002 ; De Young, 2013 ; Gifford, 2007 ; Stokols & Altman, 1987). Elle sera présentée à travers deux parties. La première développera l'histoire de la psychologie environnementale. La deuxième partie présentera les différentes approches analysant la relation entre l'homme et l'individu.

1.1 LA PSYCHOLOGIE ENVIRONNEMENTALE D'HIER ET D'AUJOURD'HUI

Certains chercheurs (par exemple, Graumann, 1976 ; Kaminski, 1976 ; Kruse & Graumann, 1987) ont daté la naissance de la psychologie environnementale au début du XX^{ème} siècle et sa renaissance au cours des années 1960.

1.1.1. LA NAISSANCE DE LA PSYCHOLOGIE ENVIRONNEMENTALE

Plusieurs courants ont contribué à la naissance et aux premiers développements de la psychologie environnementale. Dans cette partie nous évoquerons successivement (a) les travaux de Hellbach, (b) ceux issus de la théorie de la Gestalt et (c) ceux provenant de l'école de Chicago

(a) Les travaux de Hellbach

Selon Graumann (1976) puis Kaminski (1979), Hellbach serait le premier chercheur à avoir employé l'expression « psychologie environnementale ». Il définit l'« environnement » comme incluant aussi bien des éléments naturels que bâtis, ce qui n'est pas très éloigné des définitions actuelles. Prolongeant les travaux de Hellbach, d'autres chercheurs se sont intéressés

aux questions environnementales. Citons Muchow et Muchow¹ (1935) qui reprennent l'idée du « monde personnel » de Stern dans lequel une large place est donnée aux dimensions de l'« espace personnel » et du « temps personnel ». Ainsi, dans leurs travaux sur les enfants, ils distinguent trois variables environnementales : l'espace dans lequel l'enfant vit, l'espace que l'enfant expérimente et l'espace avec lequel vit l'enfant.

(b) Les travaux issus de la théorie de la Gestalt

Pour Wertheimer, Köhler et Köffka (1927, cité par Pol, 2006) et Bell, Greene, Fisher et Baum (1996), les origines de la psychologie environnementale sont à situer dans le prolongement de la *théorie de la Gestalt*. Cette théorie porte notamment sur la distinction entre l'environnement géographique (ce qui existe dans le monde réel) et l'environnement comportemental (subi par une personne). A titre illustratif, on peut citer l'expérience de Bell, et al. (1996) qui utilise le test de l'*insight* de Köhler posant un problème à un singe qui veut atteindre une banane. La solution se situe dans la configuration de l'environnement et l'action qui lui sont appliquées. Ainsi, seul l'environnement comportemental est pertinent pour décrire et analyser un comportement (Köffka, 1935, cité par Pol, 2006, p. 98).

Cette idée fut reprise par Lewin qui étudia l'environnement en tant que facteur essentiel dans l'explication des comportements et proposa la notion d'espace vital. Sa théorie du comportement humain prit pour objet l'individu non pas isolé de son milieu mais en situation dans son environnement. Selon lui, le comportement est fonction de la personne (de ses besoins) et de l'environnement qui comprend une dimension géographique objective mais surtout une dimension psychologique. Et c'est cet environnement psychologique (ou champ psychologique) qui constitue l'espace vital, c'est-à-dire l'espace dans lequel notre comportement a un sens pour nous (Kaufmann, 1968).

¹ Les travaux de Hans H. Muchow portent essentiellement sur l'environnement des jeunes tandis que ceux de Martha Muchow, qui a étudié avec Stern, sont consacrés aux jeunes et à leur éducation.

S'appuyant aussi sur la théorie de la Gestalt, le concept de « *perception environnementale* » a posé le problème de la relation entre l'environnement physique objectif et la perception que nous en avons (Bonnes & Secchiarioli, 1995). De nombreux auteurs se sont intéressés à la perception de l'environnement. On peut citer :

- a) Gibson (1950) qui, dans la théorie écologique de la perception qu'il a élaborée, met en évidence l'importance d'une approche holistique de l'environnement réel et du lien existant entre l'environnement réel et l'environnement perçu.
- b) Ames (1951), quant à lui, pose le postulat que les individus ont un rôle actif au sein de l'environnement et par conséquent, construisent leur perception en se basant leurs expériences environnementales.

(c) Les travaux issus de l'École de Chicago

L'école de Chicago est un mouvement impulsé par des sociologues urbains. Elle s'est appuyée sur les travaux de Simmel (1858-1918) qui montrent que la ville permet une certaine liberté et fournit des opportunités à l'individu, dans un environnement induisant l'anonymat, l'isolement, la déviance et la décadence. Les sociologues de Chicago ont été les premiers à étudier les phénomènes urbains de ségrégation spatiale. Selon eux, les ghettos permettaient aux immigrants de préserver leurs coutumes et de favoriser leur mobilité et le progrès social. Cependant, à partir des années 1930, l'École de Chicago changera d'opinion (Drake & Cayton, 1945 ; Duncan & Duncan, 1957) et considérera que les ghettos provoquent des formes de marginalisation, de racisme et d'intolérance. (Wieviorka, 1991).

1.1.2. LA RENAISSANCE DE LA PSYCHOLOGIE ENVIRONNEMENTALE

La « renaissance de la psychologie environnementale » (Kruse & Graumann, 1987) a fait émerger trois courants : une psychologie dite « *architecturale* » (1.1.2.1.), une psychologie sociale environnementale (1.1.2.2.) et une psychologie environnementale de la durabilité (1.1.2.3.).

1.1.2.1. Vers une psychologie architecturale

Dès les années 1960, la psychologie environnementale a été stimulée par la progression rapide de l'urbanisation dans les pays occidentaux. Les architectes, les urbanistes et les aménageurs ont voulu construire des environnements plus fonctionnels et plus confortables et se sont demandés quels impacts psychologiques pouvaient avoir certains types d'aménagement sur les individus. La collaboration entre ces disciplines et ce qui a été appelé la psychologie architecturale s'est alors intensifiée. En France, on peut citer les travaux de Chombart de Lauwe (1959) qui se sont intéressés à la société, à l'espace et aux conditions de vie dans la ville de Paris, ou ceux de Eleb-Vidal (1982) portant sur le rôle de l'environnement sur les comportements des femmes dans l'espace domestique.

En 1958, Ittelson et Proshansky ont contribué à l'essor de la psychologie architecturale aux États-Unis, grâce à leur projet sur les facteurs influençant la conception et le fonctionnement des hôpitaux psychiatriques. Ce projet a contribué à l'élaboration du programme d'études en psychologie environnementale à l'Université de New-York (CUNY) en 1967 et à la parution du premier manuel en psychologie environnementale (Proshansky, Ittelson & Rivlin, 1976). C'est aussi à cette époque que l'anthropologue Hall définit les concepts de proxémie et d'espace personnel dans son ouvrage « *La dimension cachée* » (1971).

1.1.2.2. Vers une psychologie sociale environnementale

Durant les années 1980, la psychologie architecturale s'est davantage orientée vers une perspective sociale environnementale.

Trois évènements scientifiques ont concouru au développement de cette perspective (Pol, 2007) :

- (a) Tout d'abord, un séminaire international intitulé « *Vers une psychologie sociale de l'environnement* » et proposé par Moscovici et Jodelet en 1981 à Paris. Cette rencontre conclut au pouvoir explicatif des théories de la psychologie sociale, et notamment de la théorie des représentations sociales, dans le champ de la psychologie environnementale.
- (b) Puis, la parution d'un Handbook en psychologie environnementale (1987) dans lequel Stokols et Altman évoquent l'importance des comportements socio-environnementaux.
- (c) Enfin, l'article de Canter (1988) intitulé « *Environmental (social) psychology: an emerging synthesis* » qui introduisit l'ouvrage synthétisant les travaux de la conférence « *Social and Environmental Psychology in the European Context* » (Lisbonne, 1988).

Ces 3 évènements ont contribué à un changement d'approche, passant d'une perspective structurelle (fonctionnalité, cognition, etc.) à une démarche à la fois plus empirique et davantage centrée sur les concepts propres à la discipline (satisfaction environnementale, identité du lieu, appropriation de l'espace, attachement au lieu, etc.). Cela se concrétise notamment par le choix de l'expression « psychologie environnementale » par Moser et ses collègues européens dans les années 90 pour désigner cette discipline en contexte francophone. « *Cette dénomination est*

non seulement plus proche, d'un point de vue linguistique, de la dénomination anglaise « environmental psychology », mais elle permet également de mieux exprimer l'identité de ce champ par la spécificité de son approche théorique plutôt que par son contenu thématique, contrairement aux autres dénominations, comme celle de « psychologie de l'environnement », ou encore celle d' « études individus-environnement » (people-environment studies), essentiellement employée dans le monde anglophone » (Bonnes, 2014, p. 29).

1.1.2.3. Vers une psychologie de la durabilité

Dans les années 90, l'intérêt de la psychologie environnementale s'est porté sur la durabilité qui devient une nouvelle valeur sociale positive (Moreno & Pol, 1999, cité par Pol, 2007) sous le terme générique de « développement durable ». Deux perspectives se distinguent :

- (a) Une orientation vers les comportements, les valeurs et les attitudes des citoyens (par exemple, Corral-Verdugo & Pinheiro, 2004).

- (b) Une orientation structurelle vers les comportements durables à travers des actions de cohésion sociale favorisant la durabilité (par exemple, Bauman, 1998 ; Sassen, 2006),

1.1.3. LA PSYCHOLOGIE ENVIRONNEMENTALE AUJOURD'HUI

La psychologie environnementale issue du deuxième courant « Psychologie sociale environnementale » considère à la fois les spécificités physiques et sociales de l'environnement et les caractéristiques individuelles. Elle met l'accent sur la dimension spatio-physique des lieux et les processus psychologiques qui leur sont corrélés. Elle a une place centrale dans le schéma ci-dessous.

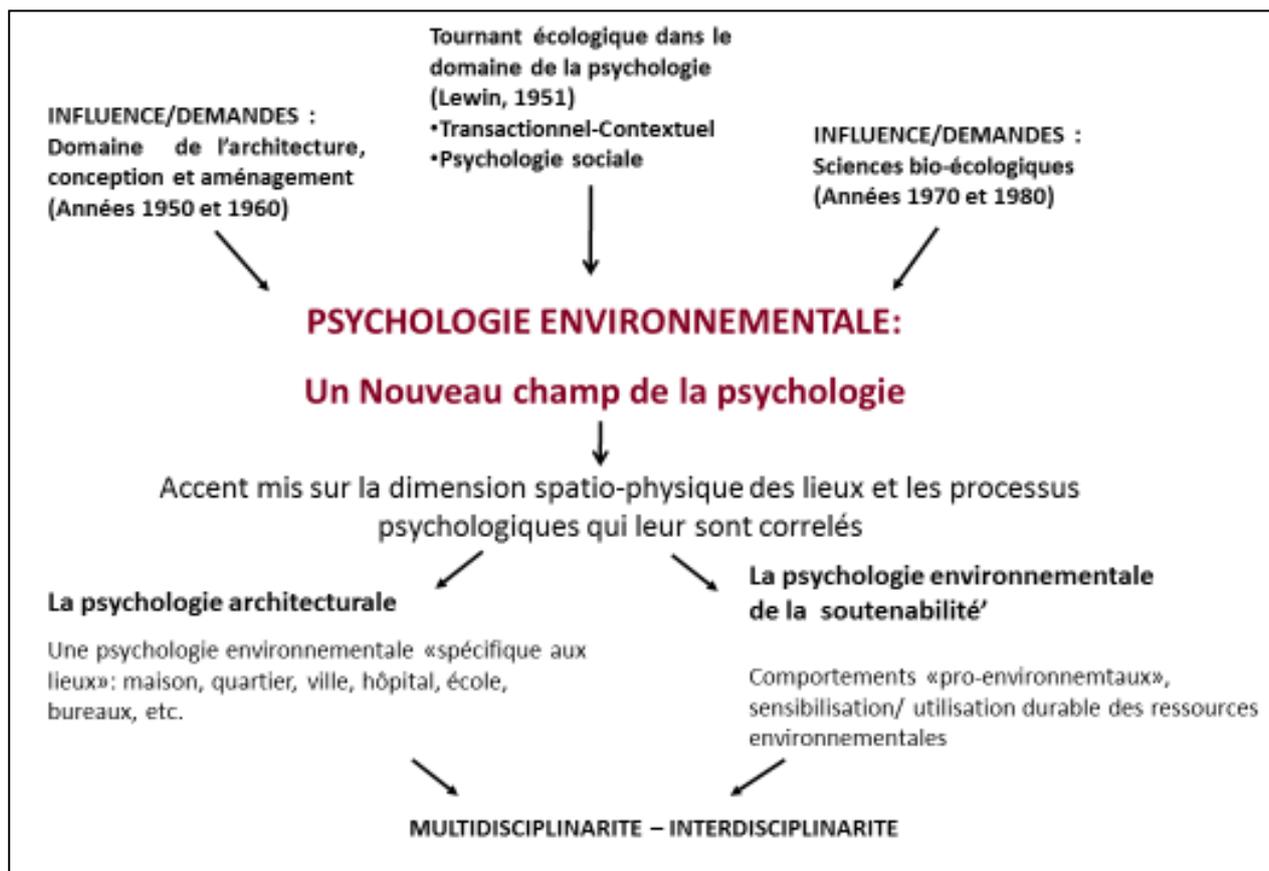


Figure I-1 : Les contours de la psychologie environnementale (Fornara et al., 2013)

Notons que les axes « la psychologie architecturale » et « la psychologie environnementale de la soutenabilité » sont à situer dans le prolongement des premier et troisième courants évoqués dans le paragraphe précédent, respectivement la psychologie architecturale et la psychologie de la durabilité.

Selon Bonnes (2014), le champ de la psychologie environnementale est aujourd'hui défini par « la spécificité de son objet d'étude, c'est-à-dire l'environnement socio-physique, caractérisé soit comme « environnement bâti », ou architectural, soit comme « environnement naturel », ou écologique, de plus en plus marqué par sa fragilité, et donc également considéré comme un cadre critique pour la santé et la vie humaine » (Bonnes, 2014, p. 27). La place

prépondérante de la psychologie architecturale y est donc affirmée.

La psychologie architecturale s'applique aussi bien à l'environnement bâti (Nabli-Bouزيد, 2014) qu'à l'environnement naturel (Arrif & Rioux, 2011). Elle peut s'intéresser à ces deux types d'environnements dans une même recherche. On peut évoquer, par exemple, les recherches portant sur l'impact du végétal sur l'environnement de travail (Arrif, 2013 ; Uzzel, 2013). Ainsi, Uzzell (2013) a mené une recherche à partir de 6 « focus groups » d'employés de bureau. Les résultats montrent que les plantes vertes sont associées à une réduction de stress ou à une augmentation de la satisfaction au travail.

Mais, depuis cette dernière décennie, la psychologie environnementale de la soutenabilité est devenue une branche de la psychologie environnementale à part entière. Elle fait référence à l'étude des comportements pro-environnementaux (Paillé & Boiral, 2013) ainsi qu'à la sensibilisation et l'utilisation durable de ressources environnementales (Lezak & Thibodeau, 2016). Plus précisément, elle s'intéresse d'une part aux attitudes environnementales renvoyant au positionnement évaluatif à l'égard d'un objet environnemental (Fleury-Bahi, 2010) et d'autre part aux comportements favorables à l'environnement (Stern, 2000). Par exemple, Bissing-Olson, Fielding et Iyer (2016) ont mené une recherche auprès de 86 étudiants australiens en enregistrant pendant trois jours consécutifs leur engagement dans des comportements pro-environnementaux spécifiques (exemple : « *Économiser l'électricité (par exemple, éteindre les lumières inutiles)* »), et ont montré que les émotions (fierté, culpabilité...) pouvaient influencer leur comportement pro-environnemental.

Mais ces deux axes ne sont pas hermétiques comme en témoignent les recherches de Martins, Ornelas et Silva (2016), Uitto, Pauw et Saloranta (2015) et White et Gatersleben (2010). D'ailleurs, White et Gatersleben (2011) ont montré que les maisons intégrant de la végétation au sein de leur bâtiment étaient considérées significativement comme belles et fortifiantes et avaient une qualité affective plus positive que celles sans végétation.

La porosité de ces deux axes est d'ailleurs très probablement amenée à s'amplifier.

Comme l'écrit Pol (2006), le défi actuel consiste à faire de la psychologie environnementale une discipline véritablement environnementale et donc liée aussi bien à l'environnement bâti qu'à l'environnement « naturel ». L'environnement bâti doit donc tenir compte des valeurs durables comme paramètre fondamental permettant d'améliorer la qualité de notre environnement (Pol, 2007).

La dimension interdisciplinaire (psychologie sociale, urbanisme, géographie urbaine, gestion des ressources humaines, psychologie du travail...) de la psychologie environnementale est clairement assumée.

En psychologie sociale, Fornara, Pattitoni, Mura et Strazzera (2016) ont mené une recherche auprès de 432 propriétaires sardes et ont construit un modèle dans lequel l'influence normative et informationnelle est le prédicteur de l'intention d'utiliser des dispositifs d'énergie renouvelable le plus fort.

En urbanisme, nous pouvons citer l'ouvrage de Feildel (2013) prenant en compte la dimension affective que l'être humain entretient avec son environnement. Le point de départ de sa réflexion peut être ainsi formulé : « *la dimension affective de la relation de l'être à son environnement, son « rapport affectif à l'espace » (Feildel, 2010), depuis les mécanismes qui président à sa construction, jusqu'aux conséquences pratiques et spatiales de ce lien, constitue une connaissance utile à l'aménagement des espaces » (p. 56).*

En géographie, les recherches de Carpentier et Gerber (2010) et de Gerber, Klein et Carpentier (2015) s'inscrivent à la fois en psychologie environnementale et en géographie humaine et portent essentiellement sur la mobilité quotidienne et résidentielle, les espaces de vie et la satisfaction résidentielle. Par exemple, Carpentier et Gerber (2010) mènent une enquête auprès 7715 luxembourgeois et en déduisent que la mobilité résidentielle transfrontalière s'accompagne d'un renforcement de l'utilisation de la voiture, un élargissement des espaces de vie et un maintien d'une proportion importante de lieux d'activités au Luxembourg.

Notons également des recherches en psychologie clinique comme celle de Brown et

Werner (2012) qui montrent comment les caractéristiques au niveau macro et micro de l'environnement physique d'une part, et la perception qu'en ont les résidents d'autre part, favorisent une activité physique et une alimentation saine. Ainsi, certaines qualités environnementales telles que la diversité des parcours de marche encouragent la marche piétonne et ont ainsi un impact sur la santé environnementale.

En Gestion des Ressources Humaines (GRH), nous pouvons citer l'ouvrage de Aggeri, Pezet, Abrassart et Acquier (2005) analysant la manière dont les entreprises appréhendent le développement durable dans leur gestion organisationnelle.

Enfin, la psychologie environnementale entretient des liens de plus en plus étroits avec la psychologie du travail. Dans le cadre organisationnel, elle s'intéresse à « *la nature et au rôle des liens qui articulent les espaces physiques et sociaux au travail (attachement aux lieux de travail, appropriation des espaces de travail, satisfaction environnementale ou comportement pro-environnemental au travail...* » (Rioux, Le Roy, Rubens & Le Conte, 2013, p. 5).

Trois thématiques sont plus particulièrement explorées :

- (a) L'étude des facteurs d'ambiance tels que l'éclairage (Veitch et al., 2007), le bruit (Beaman & Holt, 2013) ou la qualité de l'air (Nasrollahi, Knight & Jones, 2008). Par exemple, Beaman et Holt (2013) démontrent que le bruit sans lien avec les tâches de travail peut avoir des effets gênants et néfastes sur les tâches bureautiques courantes et la mémoire de travail.

- (b) L'aménagement des espaces de travail (par exemple, Bodin-Danielsson, 2013 ; Nabli-Bouzid, 2013 ; Slama, 2014). Citons la recherche de Slama (2013) portant sur la conception de bureaux, qui conclut que les occupants sont satisfaits de leur environnement de travail malgré de potentielles nuisances (la chaleur et l'impureté de l'air) et décrit notamment les stratégies apportées par les employés

en situation d'inconfort (par exemple, suppression de certains luminaires, obstruction des bouches d'aération...).

- (c) Les comportements de citoyenneté organisationnelle (CCO) au travail (Daily, Bishop & Govindarajulu, 2009 ; Paillé, 2013). Les trois études menées par Paillé (2013) montrent que les CCO impactent l'intention de quitter la profession et/ou la profession.

Depuis une dizaine d'années, les études portent davantage sur les processus psychologiques et analysent des variables telles que la personnalisation de l'espace (Dinç, 2010), la privacité (Fischer, Tarquinio & Vischer, 2004), le sentiment de contrôle sur l'espace de travail (Samani, Rasid & Sofian, 2015), l'attachement au lieu de travail (Scrima, 2014) et la satisfaction environnementale au travail (Mnif Masmoudi, 2013). Par exemple, Dinc (2010) a montré que lorsque les employés sont autorisés à personnaliser leur espace de travail, ils y sont plus attachés. Scrima (2014), quant à lui, conclut que l'attachement au lieu de travail d'une part, et les dimensions de l'attachement adulte au lieu de travail (sécurisé, anxieux, évitant) d'autre part, sont corrélés avec l'attachement affectif organisationnel.

1.2. LES DIFFERENTES APPROCHES EN PSYCHOLOGIE ENVIRONNEMENTALE

La psychologie environnementale est une discipline qui considère à la fois les spécificités physiques et sociales de l'environnement, et les caractéristiques individuelles. Il existe de nombreux paradigmes faisant référence à la relation entre l'homme et l'environnement. Selon Saegert et Winkel (1990), ces paradigmes sont complémentaires et liés par une relation d'inclusion ; ils peuvent être regroupés selon deux grandes orientations : une orientation individualisante d'une part (1.2.1)., et une orientation psychosociale d'autre part (1.2.2.).

1.2.1. ORIENTATION INDIVIDUALISANTE

Cette orientation examine les dispositions individuelles vis-à-vis de l'environnement. Elle peut se décomposer en deux axes : (a) les travaux qui s'intéressent aux préférences environnementales et (b) ceux qui se penchent sur les valeurs pro-environnementales.

(a) Craik et McKechnie (1977) caractérisent les préférences environnementales comme « *des différences interindividuelles dans les styles relativement stables d'interaction avec l'environnement physique quotidien* » (p. 157). Les préférences environnementales sont conçues comme un construit multidimensionnel (Kaplan, 1977) et l'approche différentielle permet alors d'isoler des traits de personnalité et des styles cognitifs qui prédisposent à interagir avec l'environnement. Ces dispositions sont mesurées par le biais de questionnaires évaluant les aspects spécifiques de la relation homme / environnement. Par exemple, Kaplan (1977) élabore un Questionnaire de Préférences Environnementales et établit 7 dimensions de la personnalité environnementale : le goût de la nature, le désir d'« évasion romantique », le développement moderne, le goût pour les quartiers périphériques, l'intérêt pour l'environnement social, la passivité face au stress et le goût pour l'environnement urbain. La préférence environnementale a presque été exclusivement définie par le fait d'apprécier l'environnement ou de le trouver attractif (Han, 2010 ; Hartig & Staats, 2006 ; Herzog, Maguire, & Nebel 2003 ; Mayer & McPherson Frantz, 2004 ; Van den Berg, Koole & Van der Wulp, 2003 ; White & Gatersleben, 2011). Nous pouvons ainsi citer la Connectedness to Nature Scale-CNS (Mayer & McPherson Frantz, 2004), une échelle courte (14 items) et de structure unidimensionnelle qui se centre sur la dimension affective du lien que nous avons avec la nature. La recherche de Hartig et Staats (2006) montre que les collégiens préfèrent les promenades en forêt aux promenades au centre-ville, et ce d'autant plus qu'ils sont fatigués. Les marches en forêt permettraient une meilleure récupération attentionnelle.

(b) Selon Schwartz (1977), nos valeurs sont des croyances qui guident nos choix, d'une part, et sont l'expression de motivations destinées à atteindre des objectifs précis, d'autre part. Ces valeurs peuvent être regroupées en dix groupes de motivations formant ainsi un système de valeurs pouvant être représenté par un circumplex. Par exemple, les valeurs appartenant à la dimension « *Ouverture au changement* » s'opposent aux valeurs liées à la dimension « *Continuité* », celles renvoyant à la dimension « *Dépassement de soi* » à celles correspondant à la dimension « *Affirmation de soi* ». Pour de nombreux auteurs (par exemple, De Groot & Steg, 2008 ; Nordlund & Garvill, 2002 ; Schultz & Zelezny, 2003), la typologie de Schwartz (1994) permet en partie d'expliquer les CPE. En effet, les valeurs de dépassement de soi seraient liées positivement avec le CPE, alors que les valeurs d'affirmation de soi lui sont négativement corrélées. En résumé, les valeurs peuvent être associées aux attitudes et comportements pro-environnementaux. Certains auteurs (De Groot & Steg, 2008 ; Schwartz, 1977) considèrent que le comportement environnemental est basé sur la croyance que notre action individuelle a des conséquences sur les objets auxquels nous sommes attachés (soi-même, les autres, l'environnement). On peut ainsi différencier trois types de valeurs : universelles ou altruistes, individualistes ou égoïstes et biosphériques (Stern & Dietz, 1994 ; Stern, Dietz, Abel, Guagnano & Kalof, 1999 ; Stern, Dietz & Guagnano, 1995 ; Stern, Dietz & Kalof., 1993). Ces valeurs fonctionneraient alors comme des filtres entre les informations que nous recevons et nos attitudes et nos convictions, lesquelles influenceraient nos comportements. Ce modèle tripartite a été notamment confirmé par Schultz (2001).

1.2.2. ORIENTATION PSYCHOSOCIALE

Cette orientation est probablement la plus utilisée en psychologie environnementale. Elle se décline en 2 approches : l'approche déterministe (1.2.2.1.) et l'approche systémique (1.2.2.2.).

1.2.2.1. L'approche déterministe

Selon cette approche, ce sont les conditions environnementales auxquelles l'individu est soumis qui déterminent ses comportements et ses cognitions. Plus précisément, l'environnement induit (a) un niveau d'activation, (b) une surcharge informationnelle, (c) un niveau d'adaptation et (d) des contraintes environnementales qui influent sur le comportement de l'individu.

- (a) Le niveau d'activation considère que les facteurs physiques et les variables socioculturelles de l'individu ont une influence sur le niveau d'activité des individus et génèrent des stimulations (Scott & Howard, 1970).
- (b) La surcharge informationnelle s'instaure quand la capacité de traitement de l'information d'un individu est impactée par un excès de stimulation.
- (c) Le niveau d'adaptation met l'accent sur les capacités psychologiques d'adaptation de l'individu. En effet, il a « *un répertoire vaste et flexible de ressources pour faire face à des conditions environnementales aversives ce qui lui permet de maintenir un certain équilibre face à des conditions environnementales variées* » (Moser, 2009, p. 31).
- (d) Les contraintes environnementales rendent compte de la possibilité d'anticiper l'apparition d'une stimulation.

« Selon Gifford (2007), les premières études traitant de l'environnement en psychologie que l'on peut recenser datent des années 1920 et adoptent une approche déterministe » (Charras et al., 2011, p. 355). De nombreuses recherches se réfèrent plus ou moins implicitement à cette approche ; on peut citer celles portant sur la satisfaction résidentielle (par exemple, Bradburn, 1969 ; Lansing, Marans & Zehner, 1970 ; Schulze, Artis & Beegle 1963) et sur le sentiment

d'entassement (par exemple, Freedman, 1973 ; Lawrence 1974). Aujourd'hui, rares sont les recherches privilégiant cette approche, car elle ne permet pas une posture transdisciplinaire (Ramadier, 2010).

1.2.2.2. L'approche systémique

L'approche systémique met l'accent « *sur l'équilibre dynamique qui s'établit entre les exigences environnementales et les capacités de l'organisme à faire face à ces demandes* » (Moser, 2009, p. 37). Plus précisément, elle porte sur la relation entre l'individu et l'environnement dans un système qui tend vers une congruence ou un ajustement entre individu et environnement.

Ainsi, quand on perçoit un individu, on ne le rencontre jamais indépendamment de la situation dans laquelle il agit et inversement. L'individu est ainsi inscrit dans un système environnemental spécifique permettant de comprendre aussi bien les comportements que le bien-être de l'individu au sein de son environnement (Ittelson, 1973).

A titre illustratif, citons l'environnement résidentiel qui peut être conçu comme un système comprenant plusieurs niveaux d'analyse. La satisfaction résidentielle s'inscrit dans cette approche systémique et intègre toutes les interactions se produisant au sein de ce système, entre les variables liées aussi bien à l'individu qu'à son environnement. Dans ce schéma, nous considérons les différents espaces en interaction faisant partie d'une diversité d'écosystèmes allant du plus permanent au plus transitoire (Morval, 1981).

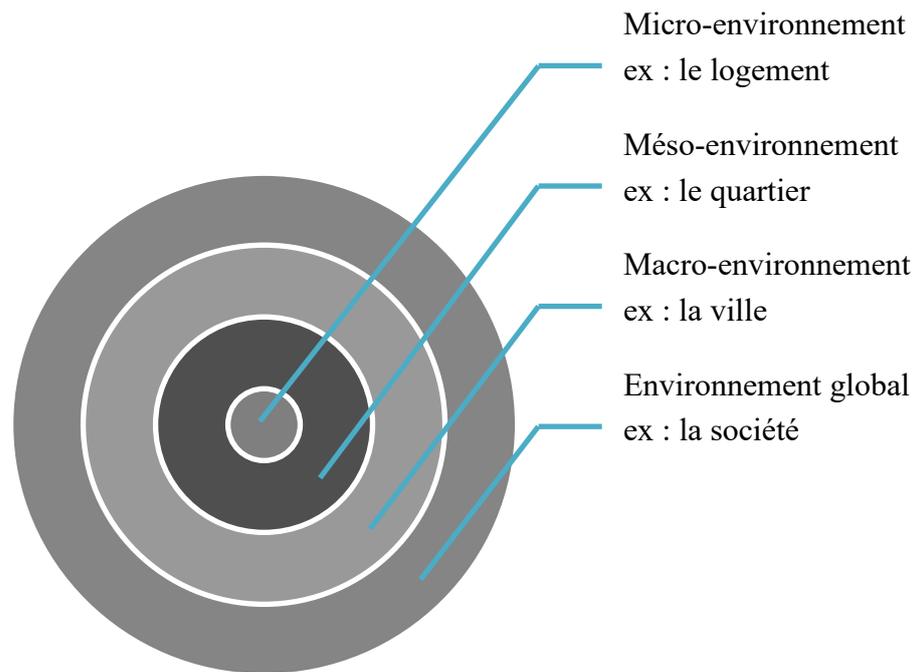


Figure I-2 : Niveaux d'analyse de l'environnement résidentiel

L'approche systémique peut se décomposer en deux perspectives 1) la perspective interactionnelle (par exemple, Barker, 1968 ; Gibson, 1979 ; Lewin, 1935 ; Moles, 1977) et 2) la perspective transactionnelle (par exemple, Bronfenbrenner, 1979 ; Canter, 1977 ; Lawton & Simon, 1968).

1) La perspective interactionnelle

Elle s'inscrit dans la continuité de l'approche déterministe (Charras et al. 2011). L'homme et l'environnement sont deux entités distinctes liées par des relations de causalité. « *Lorsqu'il évalue un lieu, l'utilisateur indique, notamment par cette évaluation, le degré avec lequel le lieu contribue à l'accomplissement de ses propres objectifs* » (Canter & Rees, 1982, cité par Fleury-Bahi, 2010, p. 13). Selon ces auteurs, les objectifs individuels porteraient sur les caractéristiques matérielles et physiques du lieu, les dimensions sociales et les dimensions fonctionnelles. Parmi les nombreuses théories adoptant cette perspective (par exemple, la

théorie du champ de Lewin, 1935 ; la théorie des sites comportementaux de Barker, 1968 ; la théorie phénoménologique de Moles, 1977 ; la théorie des opportunités environnementales de Gibson, 1979), nous retiendrons ici la théorie phénoménologique de Moles (1977).

Par exemple, Moles (1977) considère que l'insertion de l'homme dans l'espace est déterminée par deux systèmes de pensée qui renvoient à deux modes de perception de l'espace distincts :

- (a) le premier est basé sur une philosophie cartésienne de l'espace comme étendue. L'espace y est considéré comme une configuration géométrique caractérisée par un système de coordonnées purement arbitraire et décrit par un observateur extérieur,

- (b) le deuxième s'appuie sur une philosophie de la centralité, dans laquelle l'espace est appréhendé à partir du Moi, autour duquel le monde se déploie. Dans cette approche centrée sur l'espace vécu, le monde s'organise à partir du Moi dans l'espace.

Pour Moles, ces deux systèmes sont en interaction et il développera sa théorie de la coquille en prenant en compte les dimensions à la fois géométrique et affective de l'espace vécu : l'homme se considère comme le centre de l'espace dans lequel il est intégré et il étend son emprise sur l'environnement en construisant autour de lui une série de coquilles en zones concentriques à partir du corps humain qui correspondent à des extensions subjectives du corps.

Dans l'environnement résidentiel, Moles a défini 8 coquilles² (limites du corps, le geste immédiat, la pièce, l'appartement, le quartier, la ville avec centre distant, la région et le vaste

² Moles (1977) a présenté ces coquilles de la manière suivante : Limites du corps (coquille 1), le geste immédiat (coquille 2), la pièce (coquille 3), l'appartement (coquille 4), le quartier (coquille 5), la ville avec centre distant (coquille 6), la région (coquille 7) et le vaste monde (coquille 8).

monde) autour de l'être dont les plus proches du Moi sont assimilées à l'espace privé, à l'espace commun, au voisinage et au quartier résidentiel (Moles & Rohmer, 1998). Les différentes coquilles sont représentées dans le tableau I-1.

Tableau I-1

Analyse des coquilles d'espace dans la société urbaine selon Moles & Rohmer (1998)

Types de coquilles	Nature des parois
I Limites du corps	La paroi
II Le geste immédiat	Meubles Revêtements
III La pièce	Revêtements Murs cloisons
IV L'appartement	Murs privés Zones communes Escaliers
V Le quartier	Limite d'accès facile à pieds (10 m)
VI La ville avec centre distant	Rayon de 40 min de moyen de transport
VII La région	Rayon de transport en moins d'une journée
VIII Le vaste monde	Le globe terrestre Les frontières De l'univers du possible

Selon Moles et Rohmer (1998), « ces zones correspondent à la position d'un être isolé et nu qui appréhende son environnement comme un espace illimité » (p. 14). Nous pouvons citer quelques recherches s'appuyant sur ces coquilles (Bogacz, 2013 ; Tsoukala, 2007). Par exemple, Bogacz (2013) s'est appuyée sur la théorie phénoménologique des coquilles pour analyser les représentations spatiales de leur quartier de 192 élèves de Cracovie et Lyon.

L'auteure montre que la situation géographique des différents quartiers impacte les coquilles intériorisées des élèves.

2) La perspective transactionnelle

L'individu et l'environnement constituent une unité inclusive dans laquelle ils sont en constante influence réciproque. Dans cette perspective, le comportement d'un individu est expliqué à partir de ses caractéristiques propres, de celles de son milieu et du rapport que l'individu lui-même entretient avec son milieu (Moore, Van Haitsma, Curyto & Saperstein, 2003). Moser (2003) dira que « *l'individu et l'environnement forment un système caractérisé par une réciprocité et un échange continu et dont les éléments ne peuvent être définis séparément* » (p. 21). Ainsi, l'individu interagit avec l'environnement et le transforme tout autant qu'il est transformé par lui. Depeau et Ramadier (2011) parlent de « couple individu-environnement ». Nous voyons bien que ce type de perspective constitue ainsi un atout précieux en psychologie environnementale car il permet de dépasser les réflexions de type causales au profit d'attitudes plus propices à une vision de l'homme dans sa globalité.

Parmi les théories relevant d'une perspective transactionnelle (par exemple, le modèle de pression environnementale, Lawton & Simon, 1968 ; la théorie du lieu de Canter, 1977 ; le modèle écologique de Bronfenbrenner, 1979), deux ont retenu plus particulièrement notre attention : la théorie du lieu de Canter (1977) et le modèle écologique de Bronfenbrenner (1979).

Selon Canter (1977), le lieu est décrit comme « *le résultat de la relation entre les caractéristiques physiques d'un espace donné, les comportements qui se produisent généralement ou sont susceptibles de se produire dans un tel espace, et enfin les descriptions ou les conceptions que les personnes ont de ce comportement dans cet espace* » (p. 159). Autrement dit, les caractéristiques physiques de l'environnement interagissent avec les aspects psychosociaux et affectifs, et cette interaction, non seulement donne un sens au lieu et à l'espace,

mais est fondamentale pour notre évaluation de ce lieu (Moser & Uzzell, 2003 ; Uzzell, 2013). Plus précisément, « *le lieu est caractérisé par la signification, les propriétés physiques et les activités associées* » (Moser & Weiss, 2003, p. 22). En effet, ce lieu est défini comme les expériences liées à l'environnement résultant d'actions associées ou anticipées et de conceptions et attributs physiques du lieu.

De nombreuses recherches se sont appuyées sur la théorie du lieu initiée par Canter (Bell & Ward Thompson, 2007 ; Marcouyeux-Deledalle, Fleury-Bahi & Florin, 2009). Citons celle de Bell et Ward Thompson (2007) montrant que les habitants peuvent développer une relation affective personnelle au paysage qui les entoure, à travers leurs activités et leurs perceptions sociales et économiques. Ils notent également que « *les trois caractéristiques du lieu définies par Canter – les propriétés physiques de l'environnement, les activités des habitants et leurs perceptions – sont toutes également pertinentes pour l'étude du rôle du paysage local sur la vie des habitants* » (Bell & Ward Thompson, 2007, p. 56).

Le modèle écologique de Bronfenbrenner (1979) conçoit l'environnement « écologique » comme un ensemble de structures concentriques emboîtées les unes dans les autres. Ces structures sont :

- le microsystème, c'est-à-dire les espaces circonscrits et privatifs dans lequel est inséré le sujet,
- le mésosystème, c'est-à-dire l'environnement de proximité que le sujet est amené à partager. Ce niveau concerne les relations interindividuelles et son rapport à la collectivité de proximité,
- l'exosystème, c'est-à-dire le système dans lequel se produisent des phénomènes pouvant affecter les individus, même si ces derniers n'ont aucun contact direct avec lui,
- le macrosystème, c'est-à-dire l'espace au niveau d'une société globale.

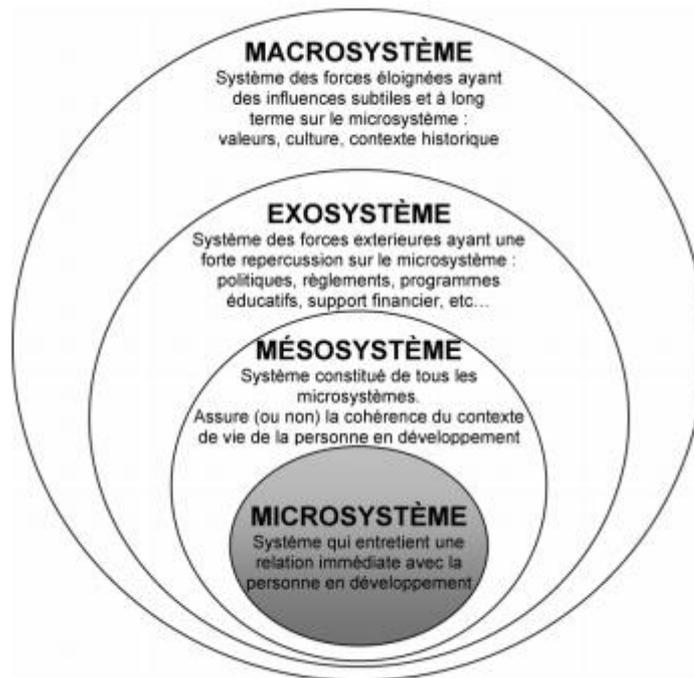


Figure I-3 : Modèle écologique de Bronfenbrenner (1979, cité par Absil, Vandoorne & Demarteau, 2012)

Ce modèle a été utilisé par de nombreux auteurs (Anthony & Watkins, 2002 ; Charras et al., 2011 ; Fornara et al., 2013 ; Maxwell, 2016 ; Pallotti, 2002). Citons la recherche italienne de Fornara et al. (2013) qui s'appuie sur le modèle écologique de Bronfenbrenner. Ils décrivent l'hôpital comme un système un système de plusieurs lieux :

- le microsystème, composé des interactions entre les usagers et l'unité de soins hospitaliers,
- le mésosystème, articulant les unités dédiées aux patients et les unités de diagnostic,
- l'exosystème, c'est-à-dire les changements dans la gestion d'hôpital ou les événements d'ordre privé,
- le macrosystème, représentant les normes et croyances propres au système de soins.

On peut également citer la recherche de Marchand, Nardi, Reynolds et Pamoukov (2015) qui montre qu'en situation d'apprentissage, les élèves de premier cycle qui sont dans leur zone de confort en termes de luminosité, de bruit et de température³ sont de meilleure humeur que ceux qui ne le sont pas.

L'intérêt de ce dernier modèle est notamment de considérer que ce sont les relations entre espaces, personnes et activités qui sont déterminantes et non les composantes du système considérées isolément.

³ Telle que définie par l'ASHRAE (2004).

Deux étapes majeures ont jalonné l'histoire de la psychologie environnementale (Pol, 2006, 2007) : au début du XX^{ème} siècle avec les apports de Hellbach, Lewin et Simmel, et dans les années 1970 avec notamment les travaux de Stokols et Altman (1987), Moscovici et Jodelet (1981), Moreno et Pol (1999). Par ailleurs, le choix du terme de « psychologie environnementale » par Moser et ses collègues européens dans les années 90 nous paraît avoir marqué un tournant essentiel dans le développement de la psychologie environnementale française et européenne d'aujourd'hui.

La psychologie environnementale est une discipline autonome qui s'est construite dans la transdisciplinarité. Comme toute discipline mature, elle entretient des liens étroits avec des disciplines connexes telles que la psychologie sociale, l'urbanisme, la géographie urbaine, la psychologie du travail.

Notre travail de doctorat mettra l'accent sur les liens privilégiés qu'elle entretient avec la psychologie du travail. Il s'appuiera sur l'orientation psychosociale et tentera d'articuler la théorie phénoménologique de Moles (1977), la théorie du lieu de Canter (1977) et le modèle écologique de Bronfenbrenner (1979).

Chapitre II LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE

La satisfaction environnementale, classiquement définie comme l'évaluation positive qu'une personne fait d'un environnement donné, est un concept central en psychologie environnementale. Elle peut s'appliquer à différents types d'environnements, résidentiels (Amole, 2009 ; Bonaiuto et al., 2003 ; Martins et al., 2016), scolaires (Marcouyeux-Deledalle et al., 2009 ; Nabli-Bouzid, 2014) ou organisationnels (Carlopio, 1996 ; Danielsson & Bodin, 2008 ; Marquardt, Veitch & Charles, 2002)

Nous tenterons dans un premier temps de définir plus précisément ce concept puis, dans un deuxième temps, nous le déclinerons en fonction de l'environnement auquel il s'applique.

2.1. LE CONCEPT DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE

La satisfaction environnementale résulte de l'expérience de plaisir que retire la personne en occupant un lieu donné (Bonaiuto, 2004). A l'instar de la satisfaction globale, elle repose sur des éléments affectifs et cognitifs (Fleury-Bahi, 1997) ainsi que sur des caractéristiques physiques, sociales et humaines de l'espace vécu (Bonnes, Bonaiuto, Aiello, Perugini et Ercolani, 1997).

S'appuyant notamment sur les travaux de Américo et Aragonés (1997), Fleury-Bahi (2010) montre que la satisfaction environnementale se construit selon un processus en 3 étapes :

1. la perception des attributs environnementaux objectifs ;
2. l'évaluation de ces attributs environnementaux objectifs de manière positive ou négative selon les caractéristiques individuelles de l'évalué (émotionnels, psychologiques, sociologiques et culturels) ;

3. la génération d'un niveau de satisfaction en fonction de la valence positive ou négative à l'égard des attributs environnementaux perçus.

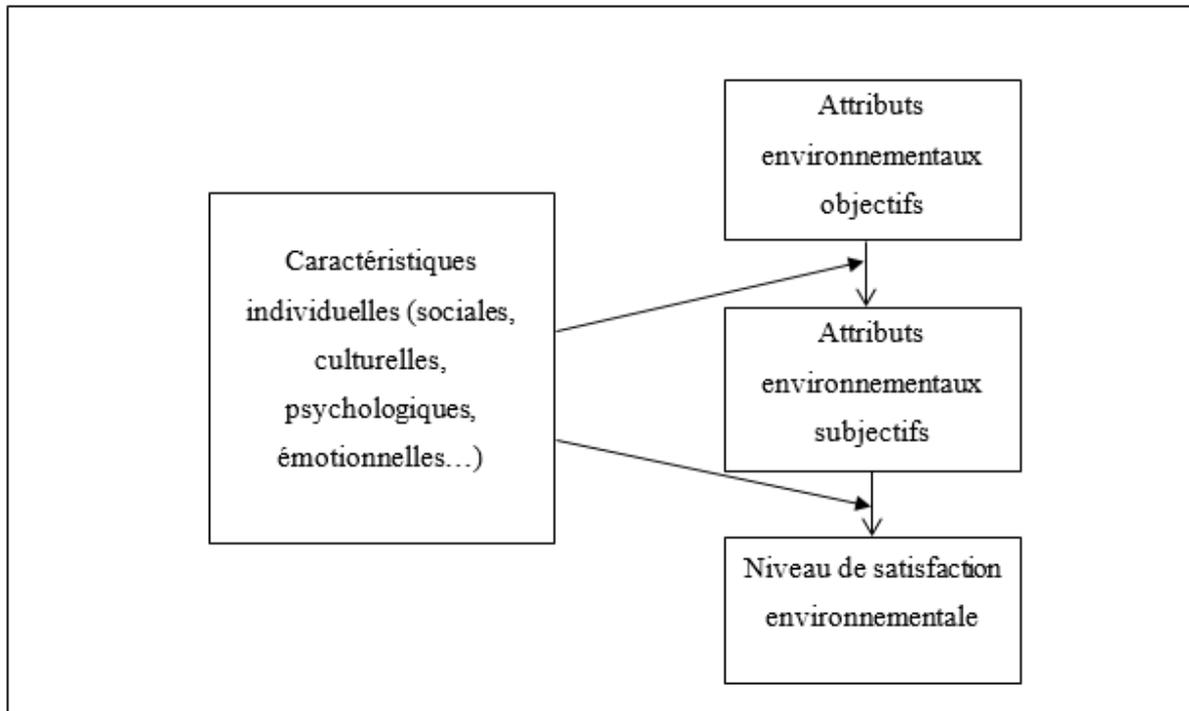


Figure II-1 : Modèle de la satisfaction environnementale
(Fleury-Bahi, 2010)

Il existe de nombreuses définitions de la satisfaction environnementale (Ittelson, Proshansky, Rivlin & Winkel, 1974 ; Mehrabian & Russell, 1974). Elles peuvent se regrouper en deux catégories, selon qu'elles considèrent la satisfaction environnementale au travail comme (a) une évaluation ou (b) un état émotionnel.

- (a) Elle peut donc être considérée comme une évaluation environnementale désignant les processus par lesquels les utilisateurs connaissent et jugent leur

environnement physique (Craik, 1966). Selon Ittelson, Proshansky, Rivlin & Winkel (1974, cité par Fleury-Bahi & Marcouyeux, 2011), la satisfaction environnementale est à analyser comme une évaluation environnementale, c'est-à-dire comme une modalité d'expression de la cognition ou de la perception environnementale qui permet de dégager des composantes sur divers aspects de l'environnement. Par conséquent, le niveau de satisfaction s'établit en fonction des caractéristiques individuelles (caractéristiques sociodémographiques et culturelles ou préférences environnementales) de la personne qui a évalué la qualité environnementale, d'où la place importante occupée par la subjectivité de l'évaluateur. Ainsi, apparaissent des « standards de comparaison » entre la réalité du lieu expérimenté et la représentation du lieu idéal, ou le souvenir de lieux expérimentés par le passé (Stokols & Shumaker, 1982a, 1982b). Lors de l'évaluation de données concrètes, des caractéristiques physiques et/ou sociales de l'environnement sont définies et permettent ainsi de déterminer de manière objective des « standards de qualité » (Dunstan et al., 2005). Pour Fleury-Bahi et Marcouyeux (2011), ce type d'approche pose le problème de la prise en compte « *d'indices objectifs de qualité environnementale qui ne rendent pas forcément compte de la subjectivité et de l'affectivité du sujet, ainsi que de l'expérience individuelle développée vis-à-vis de l'environnement* » (p. 377).

- (b) En tant qu'état émotionnel, la satisfaction environnementale au travail peut être envisagée comme un processus affectif qui va engendrer l'expression d'un niveau de satisfaction pour un lieu ou pour une composante de ce lieu (Mehrabian & Russell, 1974). En effet, Russell et Lanius (1984) caractérisent des émotions provoquées par les espaces de vie grâce à une quarantaine d'adjectifs qui discriminent les lieux en fonction de leur caractère plus ou moins stimulant et plaisant. Par exemple, « *un fond sonore musical d'intensité élevée, (...) être évalué négativement et générer des affects négatifs si la personne concernée est confrontée au même moment à une tâche qui nécessite un niveau d'attention important. A l'inverse, ce même niveau sonore pourra revêtir une signification très positive dans le cas de la participation à une*

soirée entre amis » (Fleury-Bahi, 2010, p. 26).

Les travaux que la satisfaction environnementale a suscités peuvent se décliner en fonction du type d'environnement auquel elle s'applique : l'environnement résidentiel (2.2.), l'environnement scolaire (2.3.) et l'environnement organisationnel (2.4.).

2.2. LA SATISFACTION RESIDENTIELLE

Dans les études portant sur la satisfaction résidentielle, nous pouvons distinguer deux approches complémentaires :

2.2.1. la première s'intéresse à l'évaluation globale du lieu de résidence (par exemple, Amérigo & Aragonés, 1990),

2.2.2. la seconde conçoit la satisfaction résidentielle comme multidimensionnelle et se focalise sur les processus psychologiques (Bonnes & Secchiaroli, 1995).

2.2.1. L'EVALUATION GLOBALE DE L'ENVIRONNEMENT RESIDENTIEL

La satisfaction résidentielle est définie par Weidemann et Anderson (1985) comme « *une réponse émotionnelle à l'habitation, le sentiment positif ou négatif qu'éprouvent les occupants vis-à-vis des de l'endroit où ils vivent. En ce sens, elle est une représentation globale de la réponse affective des individus par rapport à l'environnement social et physique dans lequel ils vivent* » (cité par Youssoufi, 2011, p. 110).

Pour Bonaiuto (2004), elle résulte de l'expérience de plaisir ou de gratification issue de l'occupation d'un lieu spécifique tel que le logement, le quartier ou la ville. Par conséquent, elle découle de l'évaluation globale que donnent les habitants de leur lieu de vie.

Rosenberg et Hovland (1960) la décrivent comme une attitude avec ses trois dimensions : affective, cognitive et conative. Amérigo (2002) se centre sur ses dimensions affectives et cognitives. La dimension affective renvoie au plaisir que retire un individu de vivre à un endroit donné alors que la dimension cognitive est davantage liée à la comparaison des expériences de l'individu, à ses aspirations et ses attentes.

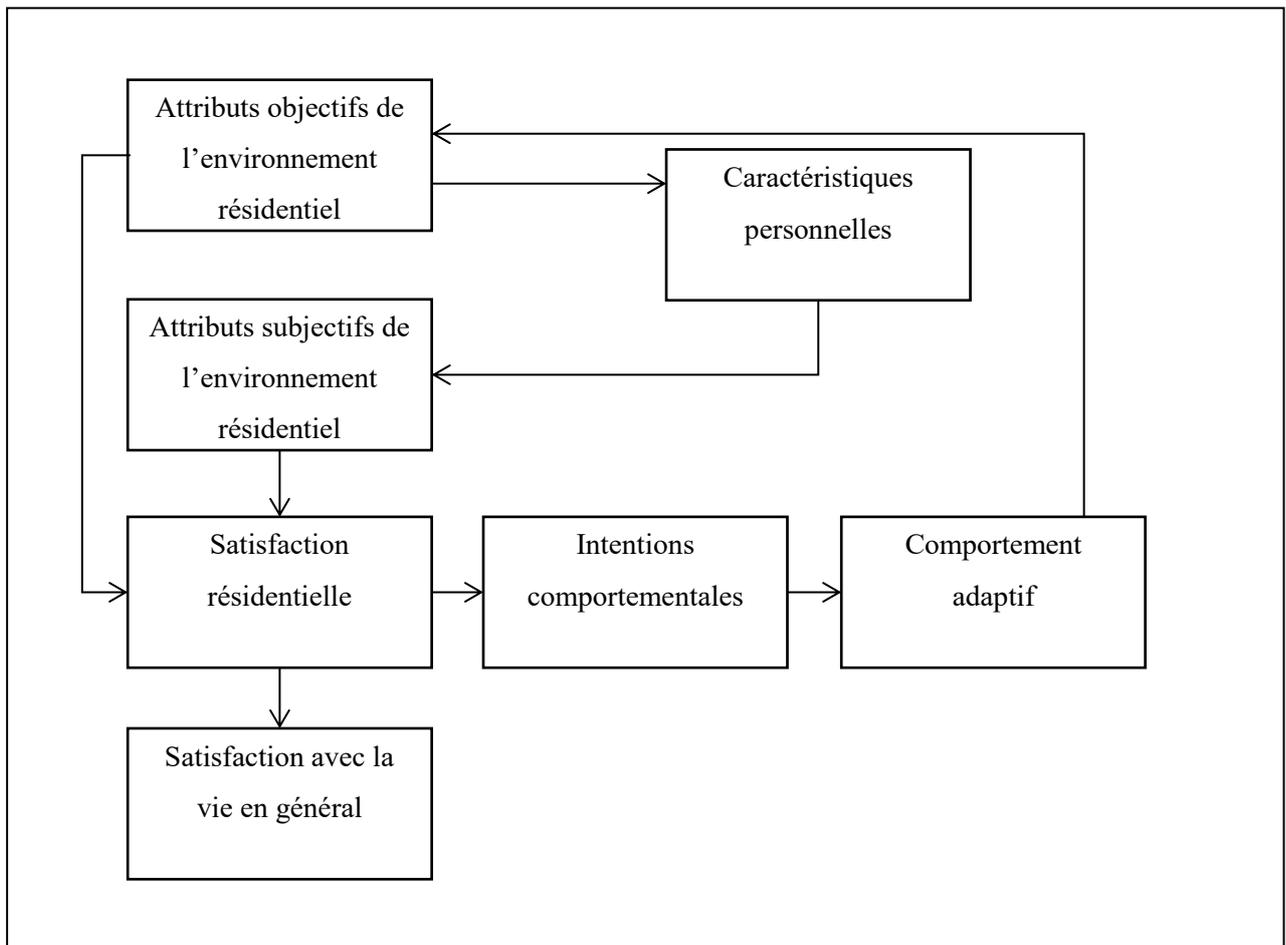


Figure II-2 : Modèle de la satisfaction résidentielle
(Amérigo & Aragonés, 1997)

Plus précisément, la satisfaction résidentielle est la réponse affective d'une personne qui évalue son environnement résidentiel idéal en le comparant à sa situation actuelle.

2.2.2. L'APPROCHE MULTIDIMENSIONNELLE DE LA SATISFACTION RESIDENTIELLE

La satisfaction résidentielle est définie par Bonnes, Bonaiuto, Aiello, Perugini, & Ercolani (1997) comme un construit multidimensionnel explorant les différentes caractéristiques du lieu de résidence. Ces caractéristiques peuvent être spatiales (architecture et urbanisme), humaines et sociales (type de voisins et vie de quartier), fonctionnelles (services et installations) (Canter, 1983) et contextuelles (rythme de vie, pollution et entretien de l'environnement) et (Bonnes et al., 1997).

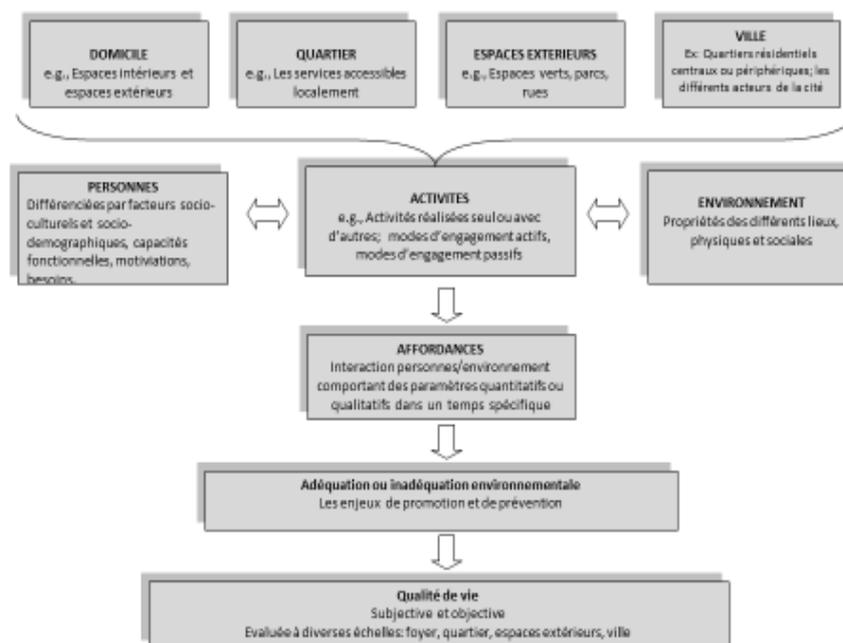


Figure II-3 : Modèle conceptuel de la satisfaction environnementale (Bonaiuto & Alves, 2012, cité par Fornara et al., 2013)

2.2.3. LES TRAVAUX PORTANT SUR LA SATISFACTION RESIDENTIELLE

Les recherches portant sur la satisfaction résidentielle portent pour la plupart sur le logement ou/et le cadre urbain (quartier, ville).

2.2.3.1. La satisfaction liée au logement

La satisfaction liée au logement a été étudiée par de nombreux auteurs (par exemple, Galster, 1987 ; Martins et al. (2016) ; Velasco & Rioux, 2014). Wells (2005) a mené une étude longitudinale explorant la relation que des mères ayant de faibles revenus ont avec, d'une part, leur ancien logement inadéquat et d'autre part, leur nouveau logement réhabilité. Les résultats indiquent que nombre de ces femmes ressentent une grande insatisfaction à l'égard de leur premier logement associé à un fort sentiment de confiance en soi et de détermination pour le déménagement. De plus, après avoir été relogées, elles se déclarent très satisfaites de leur nouveau logement. Récemment, Martins et al. (2016) ont montré qu'il existait un lien significatif positif entre le choix perçu du logement, et (a) sa qualité perçue et (b) sa réhabilitation perçue.

La satisfaction résidentielle a également donné lieu à des recherches portant sur des types de logement spécifiques. On peut ainsi citer les mobile-homes, (Paulus, Nagar, & Camacho, 1991), les HLM (Amérigo & Aragonés, 1997), les bidonvilles (Aragonés & Corraliza, 1992) ou les hébergements temporaires (Ratiu, 2006) mais aussi des résidences comportant des espaces communs tels que les résidences pour personnes âgées (Maltais, 1997, Castonguay & Ferron, 1999) et les résidences universitaires (Amole, 2009 ; Mogenet & Rioux, 2014).

Les résultats d'une recherche menée auprès d'habitants de bidonvilles en Asturie par Aragonés & Corraliza (1992) établissent que la satisfaction résidentielle est plus intense que ne le laisseraient supposer les données objectives recueillies sur le terrain. Ils pointent ainsi l'impact des éléments subjectifs sur la satisfaction. Dans une perspective comparative, Paulus et al. (1991) montrent que les résidents ont choisi d'habiter en mobil-homes pour notamment l'intimité et la privacité alors qu'ils choisissent l'appartement pour se sentir davantage en sécurité.

Dans le cadre des résidences pour personnes âgées, l'enquête de Maltais (1997) menée auprès de personnes ayant dans leur grande majorité choisi de s'installer dans ce type de résidence établit un niveau de satisfaction élevé. Cette satisfaction est d'ailleurs d'autant plus

élevée que le niveau de contrôle environnemental perçu est élevé. L'insatisfaction concerne essentiellement l'exiguïté des espaces privés. Malgré le fait de pratiquer la plupart de leurs activités seuls, les résidents ont l'impression de passer plus de la moitié de leurs temps avec d'autres personnes, probablement parce que les personnes se savent entourées en cas de besoin. Par ailleurs, les résultats d'une recherche initiée par Cheng, Rosenberg, Wang, Yang et Hairong (2010) pointent que, certes, la plupart des personnes âgées sont satisfaites de leur vie dans leur résidence de retraite mais mettent en évidence cependant que certaines se sont senties isolées et déprimées après leur installation.

S'intéressant plus spécifiquement aux personnes âgées ayant choisi de s'installer en foyer-logement, Rioux (2010) a mené une enquête par entretiens et conclut que tous les participants considéraient l'entrée en institution comme une étape de vie qu'il faut préparer pour garder le contrôle sur leur environnement physique et social.

Dans le cadre résidentiel universitaire, Amole (2009) a conduit une enquête auprès d'un échantillon de 1124 étudiants vivant en résidence universitaire au Niger. Il a montré que 53% des participants ne sont pas satisfaits de leur résidence, et notamment de sa configuration spatiale. Citons également la recherche de Mogenet et Rioux (2015) portant sur la satisfaction d'étudiants envers leur logement universitaire. Les résultats de l'enquête menée auprès de 224 étudiants français indiquent que les raisons de satisfaction (*vs.* insatisfaction) diffèrent selon le site d'implantation de la résidence (campus ou centre-ville) et que la satisfaction envers les espaces communs constitue un prédicteur hautement significatif de la satisfaction à l'égard des deux types de résidence confirmant ainsi que les étudiants recherchent un lieu de vie et de convivialité et non uniquement un toit.

2.2.3.2. la satisfaction liée au quartier ou à la ville

Certains chercheurs se sont plus particulièrement intéressés aux environnements résidentiels dans les zones urbaines (Bonaiuto, Fornara & Bonnes, 2006 ; Carp & Carp, 1982 ;

Fleury-Bahi, Félonneau & Marchand, 2008).

La satisfaction résidentielle dans le quartier a notamment été explorée par Carp et Carp (1982) qui l'ont étudiée sur un vaste échantillon de 2541 habitants de San Francisco. Ces chercheurs ont mis en évidence 15 facteurs structurant la satisfaction dans le quartier : l'esthétique, la sécurité, l'accessibilité, la qualité de l'air, la privacité, l'entretien des espaces publics urbains, l'entretien du quartier, les caractéristiques des voisins, le voisinage idéal, le bruit dans le logement, le bruit extérieur dû aux activités, le bruit généré par la circulation, le bruit généré par les voisins, la comparaison avec d'autres quartiers et le sentiment à l'égard du voisinage. Ils pointent notamment que plus un habitant est âgé, plus il est satisfait de son quartier.

En outre, Fleury-Bahi et al. (2008) ont mené une enquête dans trois grandes villes françaises (Paris, Bordeaux et Nantes) et ont évalué la satisfaction résidentielle à l'égard du quartier à l'aide d'une échelle composée de quatre dimensions : la satisfaction à l'égard de l'image sociale du quartier, la satisfaction à l'égard des services, la satisfaction à l'égard des espaces verts et la satisfaction à l'égard des relations sociales. Il en ressort que les critères de satisfaction à l'égard du quartier sont principalement liés à l'image sociale du quartier et au potentiel social qu'il offre au résident.

Concernant la satisfaction à l'égard de la ville, Félonneau (1997) s'intéresse aux modalités de l'inscription socio-spatiale des étudiants dans la ville, en observant aussi bien les représentations collectives de l'espace urbain que les pratiques spatiales concrètes. Les résultats montrent que le sexe, le cycle d'études, la filière de formation ont une influence sur les usages de l'espace et les systèmes d'images au travers desquels la ville est perçue et vécue. Bonaiuto, Breakwell et Cano (1996) révèlent qu'une forte identité locale conduit les jeunes à percevoir leur ville en termes moins négatifs, et donc moins polluée.

Nous avons vu précédemment que l'environnement résidentiel était composé de différents systèmes (logement, quartier, ville) et que les chercheurs s'intéressaient généralement à un seul d'entre eux. Mais, il existe des travaux prenant en compte plusieurs de ces systèmes.

Certaines recherches portent sur le logement et le quartier. C'est le cas de celle d'Adriaanse (2007) dans laquelle la satisfaction résidentielle est analysée comme l'attitude globale d'un résident à l'égard de son logement, du climat social et de la réputation de son quartier. De même, Aragonés & Corraliza (1992) montrent que l'attachement au logement, les relations avec les voisins, la qualité perçue des infrastructures sont des prédicteurs de la satisfaction résidentielle.

D'autres études portent sur le quartier et la ville. Par exemple, nous pouvons citer les études d'une équipe de psychologues italiens sur plusieurs villes italiennes (Bonaiuto et al., 2003 ; Bonaiuto et al., 2006). A partir d'une échelle de 126 items (les *PREQIs - Perceived Residential Environment Quality Indicators*), ces chercheurs ont révélé une structure hiérarchique à quatre composantes (caractéristiques architecturales, sociabilité, cadre, commodités), chacune subdivisée en onze sous-composantes (par exemple, l'insécurité, les transports en commun, la pollution) se référant à vingt indices de satisfaction résidentielle. Dans la version française (*soumis*), ils montrent les PREQIs « *Relaxant vs. Stressant* » faisant référence à un rythme de vie stressant ou paisible, et « *Stimulant vs. Ennuyeux* » renvoyant à la présence ou l'absence d'événements et activités dans le quartier, définissent l'ensemble de la qualité environnementale perçue.

Citons enfin Rioux & Werner (2011) qui ont interrogé 103 personnes âgées de 72 à 86 ans et ont montré que leur satisfaction résidentielle dépend de leur satisfaction envers leur logement, leur quartier (l'accès aux services, les relations avec les voisins) et leur région.

2.3. LA SATISFACTION DANS LE CADRE SCOLAIRE

Une recherche menée auprès de lycéens français a permis d'isoler les trois composantes de leur satisfaction envers l'espace scolaire (Marcouyeux-Deledalle et al., 2009) :

- (a) L'évaluation des fonctionnalités du lieu (la satisfaction de l'élève envers le

niveau scolaire du lycée, la compétence des enseignants, leur niveau d'exigence, la diversité et l'intérêt des options proposées, le soutien apporté aux élèves en difficultés, l'organisation de l'emploi du temps, la quantité de travail personnel demandée, l'adéquation des cours aux centres d'intérêts) ;

(b) L'évaluation de l'environnement physique (l'emplacement du lycée, son état d'entretien, l'esthétique de son architecture, l'aménagement de l'espace, le nombre et la qualité des espaces verts) ;

(c) L'évaluation de l'environnement social (la possibilité de se faire des amis au lycée, de rencontrer des personnes différentes, l'entente et la solidarité entre élèves, les relations des élèves avec les enseignants et avec les surveillants, l'ambiance générale du lycée et le sentiment de sécurité).

Les auteures appréhendent le lycée comme une unité environnementale et la satisfaction envers le lycée comme un construit multidimensionnel reposant sur l'évaluation de la qualité perçue de cette unité et montrent qu'une perception positive de l'image du collège est associée à des niveaux élevés d'identification à leur établissement et aux pairs, indépendamment du niveau d'estime de soi. À l'inverse, percevoir son collège comme stigmatisé génère des difficultés à s'y identifier.

Par ailleurs, Nabli-Bouزيد (2014) a mené une recherche articulant deux outils : d'une part, une étude analytique des plans de deux écoles primaires de la région parisienne avec deux architectures opposées, une traditionnelle et une moderne, d'autre part, une enquête par questionnaire menée auprès de 232 élèves de CE2 ou CM2. Les résultats montrent que la satisfaction des élèves à l'égard de leur école est plus élevée dans l'école à architecture traditionnelle que dans l'école à architecture moderne. « *Ainsi, cette moindre satisfaction des élèves de l'école à architecture moderne pourrait être en lien avec le fait que l'architecture ne serait plus adaptée à la pédagogie pratiquée dans l'école* » (Nabli-Bouزيد, 2014, p. 255).

2.4. LA SATISFACTION DANS LE CADRE ORGANISATIONNEL

La satisfaction environnementale au travail est devenue un thème de plus en plus exploré depuis ces 20 dernières années, en Europe (Fleury-Bahi & Marcouyeux, 2011 ; Fornara et al., 2013 ; Parkinson, De Jong, Cooke & Guthrie, 2013 ; Tomovska–Misoska, Stefanovska–Petkovska, Ralev & Krlju-Handjiski, 2014), en Amérique (Wineman & Adhya, 2007 ; Marquardt et al., 2002) mais aussi dans les autres continents, comme en témoignent les travaux de Mnif Masmoudi (2013) en Tunisie et Carlopio (1996) en Australie.

En Europe, des recherches ont notamment été menées en France, en Italie, au Royaume-Uni et en Macédoine.

Ainsi, Fleury-Bahi et Marcouyeux (2011) ont construit une échelle de satisfaction envers l'espace organisationnel destinée à des employés de tous statuts, exerçant leur activité professionnelle dans des espaces de travail diversifiés (espaces de bureaux, espaces de production, organisations...). Cette échelle, mesurant les ambiances environnementales au travail, a été validée auprès de deux échantillons : 214 salariés issus d'un organisme bancaire, d'une unité de production et d'un organisme de transports publics pour l'étude exploratoire et 261 salariés de divers secteurs (banque, construction, transport, santé) pour l'étude confirmatoire. Elle est composée de deux dimensions : contrôle/privacités (7 items - exemple : « 11. Les possibilités de contrôler la température ») et confort/fonctionnalités, (7 items - exemple : « 8. La possibilité de voir à l'extérieur »). Cette échelle est à notre connaissance l'unique outil validé en français évaluant la satisfaction environnementale au travail.

Notons aussi les travaux de Fornara, Bonaiuto et Bonnes (2013) évaluant la satisfaction environnementale au travail des agents et usagers d'un hôpital à l'aide du *Perceived Hospital Environment Quality Indicators (PHEQIs)* (Fornara et al., 2006), un outil de mesure de la perception de la qualité environnementale en milieu hospitalier. Le personnel attribue à l'environnement hospitalier des qualités affectives, qui peuvent être négatives (plus de stress, d'anxiété) ou positives (davantage de motivation, de stimulation). Il est moins satisfait de son

environnement que les patients. Par ailleurs, l'augmentation de satisfaction enregistrée dans les environnements hospitalisés « humanisés » est également moins forte pour le personnel hospitalier que pour les patients.

Au Royaume-Uni, la recherche de Parkinson et al. (2013) menée auprès de 204 employés atteste que l'introduction d'un certificat de performance énergétique (*EPC – Energy Performance Certificate*) est un levier important de la satisfaction globale à l'égard des espaces de bureaux.

Enfin, en Macédoine, Tomovska–Misoska et al. (2014) ont mené une étude auprès de 250 employés des secteurs industriel et bancaire. Ils ont montré que la satisfaction environnementale au travail et la satisfaction au travail dépendent de certains éléments de la conception de l'espace de travail (par exemple, la privacité et le type de bureau). Ils concluent que la satisfaction à l'égard de l'espace de stockage, de la luminosité, de la privacité et de la qualité de l'air sont des composantes de la satisfaction environnementale au travail.

En Amérique, les travaux sont très nombreux, on ne citera ici qu'une recherche étasunienne (Wineman & Adhya, 2007) et une recherche canadienne (Veitch et al., 2002).

Wineman & Adhya (2007) ont examiné les liens entre les mesures psychosociales et objectives de l'aménagement de l'espace de bureau. Ils mettent en évidence qu'un haut niveau de satisfaction environnementale au travail est associé positivement à l'évaluation des différents aspects de l'environnement tels que la privacité, l'autonomie, le soutien et le sens de la communauté.

Ces résultats corroborent ceux de Veitch, Farley et Newsham (2002) qui ont mené une enquête auprès de 419 employés travaillant en *open-space* à l'aide d'un questionnaire évaluant la satisfaction environnementale au travail au sein de ce type d'aménagement. Ils concluent que la satisfaction envers l'environnement de travail et ses composantes (privacité, ventilation et aération) favorise la satisfaction au travail et est affectée par l'aménagement des espaces de

travail. Plus précisément, ils montrent que la satisfaction à l'égard de la privacité est influencée notamment par la taille de l'espace de bureau et les bruits liés aux conversations.

En Australie, Carlopio (1996) a évalué la satisfaction à l'égard de l'environnement physique (*PWESQ : Physical Work Environment Satisfaction Questionnaire*) de 641 ouvriers et employés de bureau de 8 entreprises travaillant dans des domaines diversifiés (transport, fournitures médicales, informatique...). Il répertorie 5 facteurs de satisfaction environnementale au travail : l'organisation de la tâche, les meubles et matériels, l'agencement spatial, l'équipement et la santé/sécurité. Il montre également que la satisfaction liée à l'environnement physique améliore l'engagement au travail et réduit l'intention de quitter l'organisation.

En Tunisie, on peut relever la recherche de Mnif Masmoudi (2013) portant sur le confort environnemental du personnel soignant du centre hospitalo-universitaire de Tunis. La satisfaction environnementale au travail y est définie comme la dimension évaluative du confort au travail. L'enquête par entretiens montre que la satisfaction environnementale au travail est relativement faible mais compensée par des stratégies d'adaptation (aération des locaux, vue sur la verdure, etc.).

Les recherches sur la satisfaction environnementale au travail se développent donc au niveau international, donnant aussi lieu à des collaborations inter-continentales. Citons ici les travaux menés au sein de deux universités canadienne et australienne, qui pointent que la satisfaction des 468 étudiants envers leur espace de travail est un facteur déterminant de leur choix de carrière (Borrott, Day, Sedgwick & Levett-Jones, 2016).

La satisfaction environnementale peut être considérée comme une évaluation environnementale (Craik, 1966) et un état émotionnel (Mehrabian & Russell, 1974). Elle dépend de l'environnement auquel elle s'applique. Les travaux portant sur la satisfaction résidentielle adoptent soit une approche globale (Amérigo & Aragonés, 1990), soit une approche multidimensionnelle (Bonnes & Secchiaroli, 1995). Dans le cadre de notre travail de doctorat, nous nous intéressons à l'environnement de travail des employés de bureau français en privilégiant une approche multidimensionnelle.

De nombreuses recherches portent sur l'environnement de travail dans le cadre organisationnel au niveau international, pourtant assez curieusement, peu d'entre elles se sont déroulées dans un contexte français. Notre travail souhaite apporter sa contribution à ce champ de recherches encore peu exploré en France.

Chapitre III LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL DES EMPLOYES DE BUREAU

La satisfaction envers l'environnement de travail peut être conçue comme le résultat de l'évaluation qu'une personne fait de l'espace dans lequel elle travaille. Elle est également le résultat de la comparaison qu'elle opère entre le lieu de travail perçu et celui considéré comme idéal (Fleury-Bahi & Marcouyeux 2011). Les recherches sur la satisfaction environnementale au travail constituent un courant majeur en psychologie environnementale et nombre d'entre elles se sont focalisées sur la satisfaction des employés de bureau (par exemple, Aries, Veitch, & Newsham, 2010 ; Yildirim, Akalin-Baskayab & Celebia, 2007). Cependant, et malgré son intérêt appliqué, ce champ d'études est encore peu exploré dans le monde francophone.

Dans ce chapitre, sera développée une partie consacrée aux employés de bureau en France suivie d'une partie centrée sur leurs environnements de travail et enfin, nous nous intéresserons à leur satisfaction environnementale au travail.

3.1. LES EMPLOYES DE BUREAU EN FRANCE

Les employés de bureau représentent presque un salarié sur deux dans le monde professionnel français. Il s'agit donc d'une profession importante numériquement dans le tissu organisationnel français. Historiquement, elle s'est diversifiée puis a été traversée par deux grandes mutations qui ont façonné son identité et affiné ses contours.

3.1.1. LES PROFILS TRES VARIÉS A LA FIN DU XIX^{ÈME}

Fin du XIX^{ème} siècle, les employés de bureau représentaient des professions très diverses selon les environnements de travail. Tous les employés de bureau étaient des hommes, non ouvriers, avec un bon niveau d'instruction. La majorité était des fonctionnaires qui bénéficiaient d'une bonne sécurité de l'emploi et d'une retraite mais aussi d'une considération sociale

importante. L'organisation des ministères se décomposaient en plusieurs catégories : des chefs et des sous-chefs de bureau ainsi que des rédacteurs, rédigeant les lettres et les rapports dont ils assuraient le suivi, et des commis-expéditionnaires embauchés pour leur belle écriture et leur maîtrise du style administratif.

A la même époque, les secteurs de la banque et de l'assurance étaient en pleine expansion et recouvraient divers métiers tels que expéditionnaire, rédacteur, garçon de bureau ayant pour mission d'allumer les poêles et les lampes, de distribuer le courrier..., comptable, aide-comptable, caissier, archiviste... L'évolution des employés de bureau au sein des services d'assurance se faisait essentiellement par réseau. Etant donné leur niveau d'instruction, ils évoluaient rapidement d'un poste de subalterne à un poste de courtier ou d'expert.

Dans le monde industriel, notons également la présence d'employés de bureau, embauchés à l'écriture, la comptabilité, au dessin ou encore à la caisse. Nous pouvions aussi trouver des employés dans les maisons de commerce. Même si ces dernières employaient essentiellement des vendeurs ou des chefs de rayon, elles embauchaient des fonctionnaires qui travaillaient pour compléter leur salaire. Dans certains grands magasins qui prospéraient, le personnel administratif était très demandé, notamment pour la vente à distance ou à crédit. A contrario, dans les plus petits commerces, les employés étaient davantage polyvalents.

3.1.2. UNE PROFESSION QUI A SUBI DEUX GRANDES MUTATIONS

L'emploi de bureau a été influencé par deux grandes révolutions administratives : une première lors de la seconde révolution industrielle (3.1.2.1.) et une seconde à partir des années 1970 (3.1.2.2.).

3.1.2.1. La première révolution administrative

Lors de la seconde révolution industrielle, on a assisté à une première révolution administrative liée à des transformations technologiques et communicationnelles. Plus concrètement, les tâches se spécialisent et se diversifient, notamment avec l'apparition de nouvelles machines dans les bureaux, à partir du début du XX^{ème} siècle.

Siegfried (1951, cité par Crozier, 1965) considère que cette révolution marque l'entrée de l'humanité dans l'âge administratif.

Cette révolution s'accompagne d'une transformation de la situation des employés de bureau. Crozier (1965) l'explique par quatre grands points : (a) l'augmentation importante des effectifs des employés, (b) leur rémunération qui se rapproche de celle des ouvriers, (c) la féminisation de cette catégorie et (d) la transformation progressive des tâches.

- (a) L'effectif des employés a considérablement augmenté. Ainsi, en France, le nombre d'employés de bureau et de commerce est passé de 5 % de la population active dans les années 1900 à 12.5 % dans les années 60 et à 46 % actuellement.
- (b) Depuis la deuxième guerre mondiale, cette augmentation des effectifs s'est accompagnée d'une réduction importante de la différence de rémunérations entre les ouvriers et les employés. En effet, les salaires des employés de bureau se sont rapprochés progressivement de ceux des ouvriers, et en 1943-1944, ils les ont même dépassés. Citons à titre d'exemple la différence de rémunération qui est de 11 % supérieur à celle des ouvriers, en 1961.
- (c) La féminisation progressive de la catégorie « employés » est probablement un des phénomènes essentiels de l'évolution de l'emploi de bureau,

contribuant ainsi au gonflement des effectifs. Le recensement général de la population en 1962 a confirmé cette féminisation en montrant que le pourcentage des femmes dans les bureaux était de 0.8 % dans les années 1850 contre 58.2 % en 1960. Cela est lié à un recrutement massif de femmes, notamment dans la fonction publique et dans les banques et assurances.

- (d) Enfin, la transformation des tâches est très certainement l'un des facteurs expliquant la croissance du nombre des employés. En effet, le machinisme et l'organisation scientifique du travail ont entièrement changé le travail de bureau, avec l'apparition des machines comptables ou des machines statistiques, entraînant le recrutement d'employés hautement qualifiés pour des tâches nécessitant de l'expérience et de la responsabilité. Les employés non qualifiés se consacraient aux tâches simples et routinières.

3.1.2.2. La deuxième révolution administrative

Une nouvelle révolution administrative a émergé à partir des années 1970 grâce à l'introduction de la bureautique et de l'informatique. Le traitement de l'information, au cœur de la profession de l'employé de bureau, s'est progressivement informatisé avec l'arrivée des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC). Des années 50 aux années 70, les ordinateurs étaient si gros et avaient des temps de réponse si longs qu'ils n'ont pas induits de changements majeurs dans l'organisation du travail. Il a fallu attendre la fin des années 1970 pour voir la diffusion de la micro-informatique et le développement des réseaux intégrant de multiples points d'accès à des systèmes de traitement automatique, ce qui a permis l'essor de l'informatisation des bureaux. Selon Chenu (1990, p. 71), « *en France en 1987, une quarantaine d'années après la mise au point des premiers ordinateurs, 56 % des employés administratifs d'entreprise utilisent un ordinateur et 16 % seulement une machine de traitement de texte. Le groupe socioprofessionnel des employés est celui dont les membres passent le plus de temps auprès des ordinateurs ou de leurs périphériques* ». Progressivement, le bureau matériel devient un « bureau virtuel » ; par exemple, la recherche d'un fichier se réalise par

interrogation d'une mémoire informatique, il n'est plus utile de manipuler les dossiers au sein des archives. De plus, des matériels constituant le bureau de l'employé deviennent informatiques, tels que la corbeille, la calculatrice, le presse-papier.

3.1.3. VERS UNE TENTATIVE DE DEFINITION

Historiquement, les employés de bureau constituent (3.1.3.1.) une profession aux contours flous, (3.1.3.2.) à la recherche d'une identité.

3.1.3.1. Une profession aux contours flous

Selon Crozier (1965), le terme « employé » est né d'une « *assimilation par association de toutes les professions où la tâche exécutée, le lieu et les conditions où cette tâche s'accomplit sont proches de celles qui prévalent parmi quelques groupes caractéristiques comme les employés de bureau* » (p. 15). De même, dans son ouvrage « *L'archipel des employés* » (1990), Chenu considère que les employés de bureau constituent le noyau de la catégorie « employés » qu'il définit comme les salariés administratifs à faible niveau de qualification ou de responsabilité. « *L'employé-type, l'employé par excellence, le plus employé des employés, le « noyau » de la catégorie des employés, c'est, ordinairement, l'employé de bureau. Moins typiquement mais nettement tout de même « employés », les employés de commerce forment un sous-ensemble qui est habituellement assimilé au cas plus typique des employés de bureau* » (p. 13). D'autres groupes de professions, aux marges de la catégorie, constituent des cas limite. On peut citer par exemple les secrétaires bilingues, les femmes de ménage, les policiers de rang subalterne, les magasiniers, les coursiers, les conducteurs d'autobus. Ainsi lorsqu'on demande à des employés d'effectuer des classifications, ils rangent parmi les « employés » le conducteur d'un tramway, lorsque cette profession leur est proposée en association avec celle des receveurs et parmi les ouvriers, si elle est proposée en association avec celle de chauffeurs de poids lourds (Girod, 1961). Le classement de ces professions périphériques par les employés eux-mêmes est donc très dépendant du contexte dans lequel elles sont présentées.

Notons que Gollac et Seys (1984) insistent également sur la variété des professions que

recouvre le groupe des « *employés* » citant notamment les secrétaires, les agents de bureau ou hospitaliers, les vendeurs ou les pompiers mais y voit une certaine cohérence. « *L'unité du groupe des employés repose en fait plus ce qu'ils sont que sur ce qu'ils font* » (p. 34).

3.1.3.2. Ni ouvrier, ni cadre : une profession à la recherche d'une identité

Dans la tradition anglo-saxonne, les employés, et donc a fortiori les employés de bureau, sont nommés par la couleur de leur vêtement, les « cols blancs », par opposition aux « cols bleus ouvriers » (Wright Mills, 1970) ou aux « vestes noires » (Lockwood, 1958). Ce sont donc des salariés qui ne sont ni des ouvriers, ni des cadres. Les employés de bureau ont bien longtemps pâti de cette position ambiguë, notamment dans la fonction publique. Ainsi, pour Marx, ils avaient un rôle compliqué, leur mission étant de s'assurer de l'exploitation alors qu'ils étaient exploités eux-mêmes. Selon Schmoller (1897, cité par Crozier, 1965, p. 28), les nouvelles classes moyennes formées d'employés et de petits fonctionnaires constituaient le soutien naturel, « *car elles étaient dégagées à la fois des intérêts mercantiles et égoïstes des classes moyennes anciennes et de la pression étouffante de la pénurie et de l'ignorance qui accablait les ouvriers. Elles devaient naturellement contribuer au renforcement de la monarchie sociale.* ». Cependant, nombre d'auteurs ont partagé l'idée que, finalement, un employé de bureau subissait les mêmes pressions qu'un ouvrier, tout en offrant au monde l'apparence d'une identification aux classes dirigeantes (Crozier, 1965). Certains auteurs tels que Kracauer et Dreyfus (cités par Crozier, 1965, p. 31) parlent d'aliénation spirituelle. Cette vision est accentuée par le fait que, contrairement au monde statique des ouvriers, celui des employés de bureau est plus dynamique et leur permet d'accéder plus facilement à des postes supérieurs. Par ailleurs les chances supérieures de promotion sociale de leurs enfants ont probablement accru le fossé entre ouvriers et employés de bureau (Heuyer, 1950).

3.1.3.3. La catégorisation de l'INSEE

Les nomenclatures françaises des catégories socioprofessionnelles élaborées par l'Insee en 1952 puis en 1982 ont tout naturellement été influencées par ces définitions et classent les employés de bureau en s'appuyant à la fois sur le noyau de la catégorie « employés » (des salariés administratifs à faible niveau de qualification ou de responsabilité) et la catégorisation de professions périphériques (recensement des *cas limite*). Leur statut ambigu voire inconfortable (ni cadre, ni ouvrier) perdure dans la fonction publique.

En effet, dans les années 1950, les recensements français ne permettaient pas de regroupements spécifiques des métiers car les employés de la fonction publique et les employés de bureau du secteur privé étaient comptabilisés séparément. Dans le secteur privé, ils privilégiaient le statut d'autorité et distinguaient ainsi les employés de bureau des cadres. En revanche, dans la fonction publique, les employés étaient mal différenciés des cadres. « *La distinction entre cadres et employés n'est faite toutefois que depuis 1954, les recensements précédents regroupant dans une même catégorie les employés subalternes de bureau et de commerce et les cadres moyens et supérieurs* » (Crozier, 1965, p. 16). Crozier en conclut que les employés de bureau étaient assimilés aux catégories proches telles que les employés de commerce et les fonctionnaires.

À partir de 1982, l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE) a rénové la nomenclature des catégories socioprofessionnelles (CSP) qui a abouti en 2003 à une nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS-2003). Elle a permis de « *regrouper, au sein d'une même catégorie socioprofessionnelle, des professions dont la distinction était devenue obsolète, et à l'inverse, d'éclater des professions afin de tenir compte de l'apparition de nouveaux métiers (dans l'environnement et les nouvelles technologies de l'information et de la communication par exemple), ainsi que de fonctions transversales aux différentes activités industrielles (méthodes, contrôle-qualité, logistique)* » (INSEE, 2009). Pour la catégorie des employés, l'INSEE donne la définition suivante : ce sont des « *Employés du secteur privé qualifiés ou non, affectés à des tâches d'administration générale, d'administration des achats et des ventes, de contentieux, ou de gestion du personnel, ne faisant*

pas appel à des techniques comptables ou financières » regroupant dans cette catégorie les employés de bureau, les employés aux achats, les employés aux écritures, etc. Cornu (2004) définit juridiquement l'employé comme un « *salarié qui, à l'inverse de l'ouvrier, ne prend pas part à l'exécution matérielle des travaux industriels, mais concourt à l'administration de l'entreprise et aux relations entre celle-ci et ses fournisseurs ou sa clientèle (différents statuts et rémunération de l'employé et de l'ouvrier tendent à se rapprocher)* » (p. 397). Cette définition ne concerne que le secteur privé.

Dans le secteur public, les définitions portent sur la catégorie « *agent administratif* ». Plus concrètement, l'agent administratif demeure sous le contrôle de son supérieur hiérarchique et peut exercer diverses fonctions telles que des travaux administratifs et commerciaux à l'aide de la bureautique ou d'outils de communication, l'accueil de visiteurs ainsi que le traitement des appels téléphoniques et du courrier.

3.1.4. CONCLUSION

L'augmentation du nombre d'emplois de bureau durant ces dernières années dans l'ensemble des activités de travail demeure un des phénomènes essentiels de l'évolution des sociétés industrielles modernes. Cette progression a été lente et presque insensible, mais ses effets cumulés montrent qu'il s'agit d'une vraie révolution administrative, comparable aux révolutions industrielles du XIX^{ème} siècle. Dans notre travail de doctorat, nous nous référerons au contenu du travail et choisirons le terme « *employé de bureau* » pour désigner les employés de bureau du secteur privé et les agents administratifs du secteur public.

3.2. LES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL DES EMPLOYES DE BUREAU

Les environnements de travail sont les espaces dans lesquels l'employé de bureau est amené à travailler, y développer des relations sociales formelles ou informelles et donc y

éprouver un niveau de satisfaction plus ou moins important. Ce sont des territoires individuels et sociaux dans lesquels s'effectue et se vit le travail. Selon l'époque à laquelle on se situe, ils peuvent être composés du poste de travail, de l'espace de bureaux, de l'espace de travail, du quartier d'implantation de l'organisation mais également d'un environnement territorial plus large (par exemple, la région).

3.2.1. L'HISTOIRE DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

Autrefois centrée sur le poste de travail, notre conception de l'environnement de travail s'est progressivement élargie au cours des siècles car elle a toujours été étroitement liée à l'évolution des sciences et techniques et à ce qu'on appelle les révolutions industrielles.

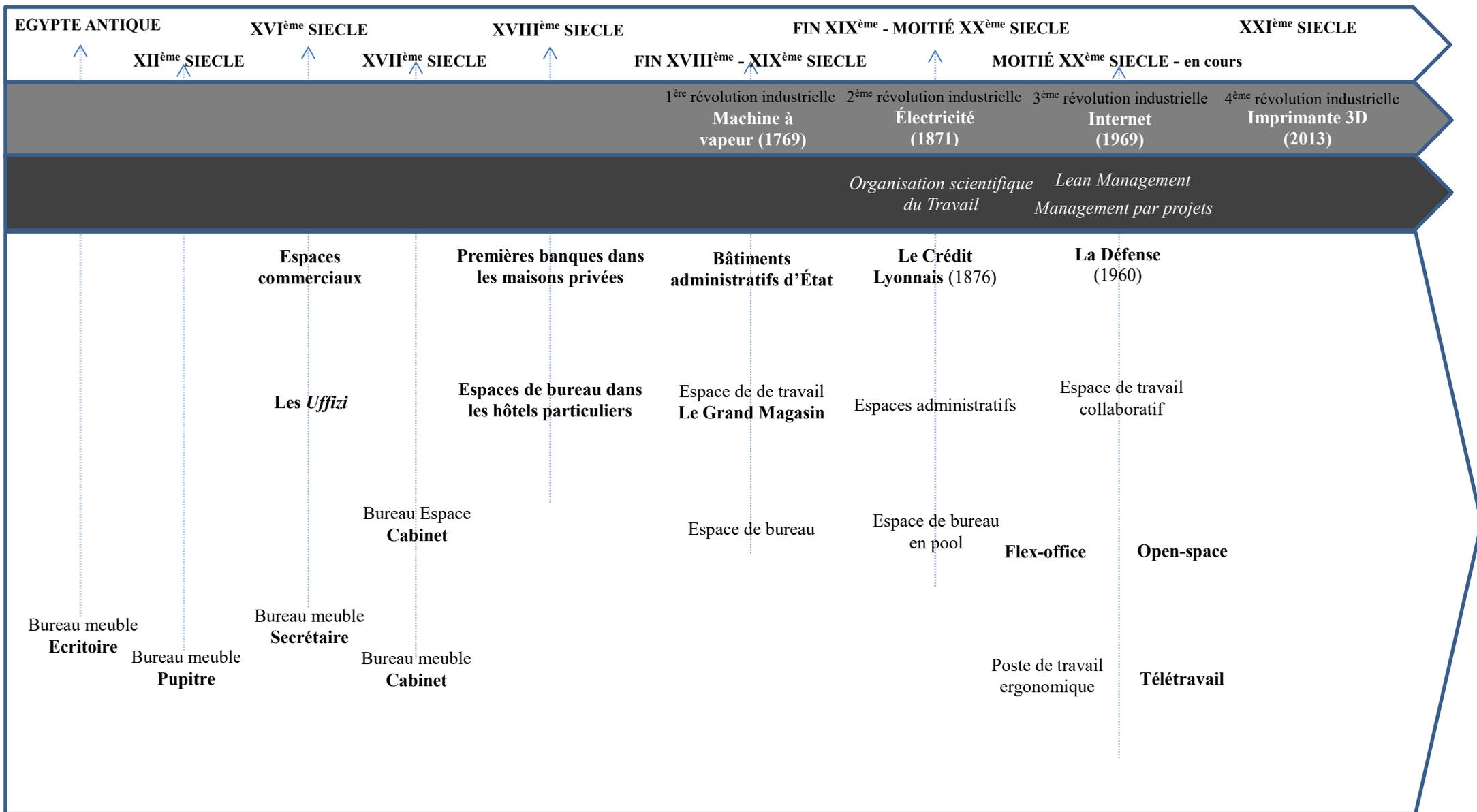


Figure III-1 : Chronologie historique des grandes découvertes en lien avec l'aménagement des espaces de bureau

Après avoir situé dans le temps les quatre révolutions industrielles, nous montrerons comment chacune d'elles a eu un impact sur l'environnement de travail.

3.2.2.1. Les quatre révolutions industrielles

Elles sont repérables sur la frise présentée ci-dessus.

- (a) **La première révolution industrielle** commence dans le nord de la France au début du XIX^{ème} siècle, grâce à l'invention de la machine à vapeur. Ce moteur permet d'actionner les premières locomotives, automobiles et avions à vapeur, tout comme les machines des industries du textile et de la métallurgie. Les ateliers artisanaux et les manufactures vont être remplacés par les usines et le nombre d'ouvriers, hommes, femmes mais aussi enfants, va considérablement augmenter. Leurs conditions de vie sont particulièrement difficiles.

- (b) **La deuxième révolution industrielle** débute à la fin du XIX^{ème} siècle avec l'invention du téléphone, du moteur à explosion et des machines produisant de l'électricité. Les grandes industries vont progressivement appliquer l'Organisation Scientifique du Travail (OST) ou plus concrètement le taylorisme (années 1910-1920) puis le fordisme avec le travail à la chaîne. Elles se basent sur trois principes fondamentaux : la parcellisation des tâches, la spécialisation des salariés et la standardisation (Chanaron & Perrin, 1986).

- (c) **La troisième révolution industrielle** nommée également « *révolution informatique* », démarre dans les années 1970 avec la naissance d'internet (Arpanet, 1969), du microprocesseur (Intel, 1971) et de l'ordinateur de bureau (Apple, 1977) permettant une spécialisation des entreprises et une polyvalence des employés ainsi que l'essor de la télécommunication et de la finance.

(d) **La quatrième révolution industrielle** démarrerait avec l'apparition de « *machines-outils* » telles que l'imprimante 3D ou découpe laser.

3.2.2.2. Avant la première révolution industrielle (avant la fin du XVIII^{ème} siècle)

Lorsqu'on pense à l'environnement de travail d'un employé, le poste de travail est probablement le premier espace qui vient à l'esprit. Selon Moles (1977), il correspond aussi à l'espace le plus proche de l'individu, celui dans lequel la personne dispose de ressources matérielles pour réaliser son travail. Il est aussi le plus documenté historiquement.

Avant la fin du XIX^{ème} siècle, on ne parlait évidemment pas de poste de travail mais quelques références au bureau-meuble peuvent être relevées. En effet, le bureau-meuble est apparu avant le bureau-espace. Déjà en Égypte Antique, les scribes disposaient de bureaux-meubles composés d'une écritoire et de pinceaux. Ils réalisaient leurs tâches en étant accroupis et rangeaient leurs tablettes d'argile et, plus tard, leurs rouleaux de papyrus dans des jarres conservées dans des bibliothèques. Ce bureau-meuble était ainsi transposable et permettait aux scribes d'être mobiles et de notamment se déplacer auprès de leurs clients (Rioux, 2012).

Les premiers pupitres sont nés au XII^{ème} siècle grâce aux moines copistes. Ils étaient placés dans une pièce chauffée, proche d'un espace de bibliothèque où étaient stockés les manuscrits. C'est d'ailleurs à cette époque que le mot « *bureau* » apparut en français. Issu des mots « *burel* » ou « *bure* », il correspondait à une étoffe de laine portée par les moines mais qui servait également à couvrir leur table de travail.

Au XVI^{ème} siècle, le bureau-meuble, appelé « *secrétaire* », fit son apparition auprès des commerçants qui auparavant n'utilisaient qu'une simple table (espaces d'écriture et de rangement) autour de laquelle se réunissaient les négociants pour rédiger les documents. Progressivement, ce secrétaire est devenu un symbole du statut social du propriétaire et a été plus ou moins richement décoré.

Dans la noblesse, on parlait de cabinet pour désigner à la fois un bureau-meuble pouvant s'apparenter à une table à écrire et un bureau-espace, appelé également cabinet à écrire. Ce dernier correspondait à un « *lieu de retraite pour travailler, ou converser en particulier, ou pour y serrer des papiers, des livres, ou quelque autre chose, selon la profession ou l'humeur de la personne qui y habite...* » (Dictionnaire de l'Académie française de 1684).

Jusqu'au XVI^{ème} siècle, les espaces commerciaux étaient situés dans l'espace de la maison familiale. Par conséquent, aucune séparation n'existait entre l'espace de travail et l'espace personnel, entre le temps de travail et le temps privé (Rioux, 2012). Puis au fil du temps, des espaces spécifiques pour l'écriture dans le lieu d'habitation ont été créés. Du personnel a été engagé pour accomplir certaines parties du travail. Une séparation s'est produite entre le patron et les employés et le travail se réalisait dans des espaces spécifiques, en dehors du privé.

A partir du XVIII^{ème} siècle, on a assisté à une multiplication de ces hôtels particuliers aristocratiques, utilisés aussi bien pour le logement que le travail, et aménagés en bureaux normalisés et rationalisés (Coquery, 1997). Par conséquent, « *on assiste ainsi au passage de la propriété privée à la propriété publique* » (Monjaret, 2002, p. 3).

3.2.2.3. Après la première révolution industrielle

Ce mouvement s'est amplifié avec la première révolution industrielle. Les banques créées vers la moitié du XVIII^{ème} siècle dans des maisons privées ont eu besoin de s'agrandir. Elles ont donc décidé de construire des bâtiments particuliers autonomes, dont l'architecture reflétait l'opulence et la solvabilité de leur propriétaire.

Cela correspond à l'essor du paternalisme, cette forme patriarcale d'organisation économique dans laquelle le patron est à la fois le père et le maître de ceux qui travaillent sous ses ordres et qui reste emblématique des entreprises familiales françaises du XIX^{ème} siècle (De Bry, 2003). Les relations hiérarchiques sont ainsi organisées et insérées dans un système social

et économique maîtrisé, au service de l'entreprise et du patron qui prend en charge le personnel depuis sa naissance jusqu'à sa mort. La gestion de la main d'œuvre est alors décrite comme un moyen pour les patrons de construire une relation de longue durée entre employeurs et ouvriers, sur la base d'une assistance globale en contrepartie d'une obéissance permanente. On peut citer ici l'exemple de Michelin, à Clermont-Ferrand.

Ce besoin de s'agrandir et de paraître a également touché les services de l'Etat. Ainsi, de nouveaux bâtiments administratifs d'État sont construits dans une architecture « monumentale », qui symbolise le pouvoir de l'État. Ces bâtiments administratifs offrent « à la fois des habitations et des lieux de travail dans une véritable continuité urbaine, les bureaux se situent de préférence au rez-de-chaussée et à l'entresol (...) Les besoins en bureaux restent modestes » (Pélegrin Genel, 199, p. 26).

A partir du Second Empire (1852-1870), on assiste au développement du système bancaire, donnant naissance au quartier d'affaires dans le 2^{ème} arrondissement de Paris, entre la Bourse et l'Opéra. Le quartier d'implantation des banques devient alors un prolongement identitaire des entreprises bancaires.

Zola dans son ouvrage « *Au bonheur des dames* » (1883) évoque l'impact de ce grand magasin sur le quartier et la vie de ses habitants du 7^{ème} arrondissement de Paris. Ce quartier est décrit comme un ogre dans lequel « *du dehors, ne venaient plus que les roulements des derniers fiacres, un ronflement d'ogre repu, digérant les toiles et les draps, les soies et les dentelles dont on le gavait depuis le matin* » (p. 140).

Balzac (1838, 1841), quant à lui, dépeint les espaces de bureaux. Il les décrit comme organisant les rythmes professionnels et agissant sur l'employé qui souffre d'ennui et a besoin de s'occuper pour combler le temps. « *Il dresse un tableau pessimiste des conditions d'hygiène (lumière, poussière.) ; ce constat explique, pour lui, le besoin qu'éprouvent les employés de ne jamais s'attarder et de quitter leur bureau au plus vite. Ce lieu a toujours évoqué et continue à évoquer l'idée de monotonie, de tristesse, de travail ordinaire et routinier, de paperasserie et*

d'encombrement mais aussi de stress, de contrainte horaire, de poids de la hiérarchie... » (Monjaret, 2002, p. 4). Perce (1989), quant à lui, souligne davantage l'aspect « anonyme » des espaces de bureaux, qui sont des « *lieux vagues encombrés de dossiers mal ficelés, de tampons, d'attaches-trombones, de crayons suçotés, de gommes qui n'effacent plus, d'enveloppes jaunasses, où les employés généralement revêches vous renvoient « de bureau en bureau » en vous faisant remplir des formulaires, signer des registres et attendre votre tour »* (p. 90). Les premiers immeubles de bureaux sont construits. Nous pouvons citer celui du Crédit Lyonnais construit de 1876 à 1878, dans un centre-ville, loin des espaces de production. De plus, l'architecture extérieure et intérieure du bâtiment participe à l'image et l'identité que veut donner l'organisation d'elle-même et de ses employés. En effet, « *l'espace architectural, de par ses composantes socio-professionnelles, opère la mise en scène de l'organisation »* (Fischer, 1990, p. 180).

Parallèlement, on voit apparaître les premiers postes de travail de bureau calqués sur ceux émergeant dans les ateliers de production et qui préfigurent l'Organisation Scientifique du Travail, formalisée et diffusée lors de la deuxième révolution industrielle, à la fin du XIX^{ème} siècle. Citons par exemple la station centrale des télégraphes de Paris.

3.2.2.4. Après la deuxième révolution industrielle

L'une des conséquences majeures de la deuxième révolution industrielle sur l'aménagement de l'espace organisationnel est le développement et la systématisation des postes de travail dans les organisations. L'espace était ainsi organisé en s'appuyant sur les préconisations de Taylor : étude systématique des tâches, division et rationalisation du travail, spécialisation des travailleurs, contrôle hiérarchique et centralisation du pouvoir de décision, faisant de l'usine l'archétype de l'espace de travail moderne. Dans les espaces de fabrication, les ateliers sont segmentés en fonction de leur spécificité, de l'équipement technique et de leur place dans le système productif, ce qui donne naissance aux premiers postes de travail de conception taylorienne. Selon Fischer & Vischer (1997), cette taylorisation du poste de travail « *aboutit à une standardisation des postes de travail, justifiée entre autres par une vision de l'être*

humain animé par des besoins purement économiques et identiques pour une même catégorie professionnelle » (p. 36). Le taylorisme a également influencé le travail administratif, aménageant l'espace de travail en rangées de bureaux serrés, comme une succession d'environnements de travail uniformes correspondant à des postes de travail. Les communications entre salariés étant proscrites, l'environnement de travail était installé en concentrant le personnel dans un espace totalement banalisé et transparent. Ainsi, l'aménagement en « *pool* », datant de la fin du XIX^{ème} siècle aux USA, est apparu à la même période en France. Ces « *pools* » sont destinés à l'exécution de tâches simples et répétitives, chaque employé disposant d'un poste de travail auquel est associé un espace personnel minime. De plus, les bureaux se sont progressivement différenciés des espaces de fabrication, ont eu leur propre organisation et ont pris de l'ampleur. Le travail d'un dactylographe, d'un employé du courrier, de magasin de pièces de rechange ou de la comptabilité était régi par les mêmes principes de rationalisation que celui d'un ouvrier dont on optimisait le rendement sur une chaîne de production. Dans un article intitulé « *Espace, identité et organisation* » publié en 1990, Fischer évoque « *[les] bureaux serrés en rangs compacts, [la] standardisation des équipements, [la] concentration du personnel dans un espace totalement banalisé et transparent* » (p. 174) et la volonté de surveillance et de contrôle des employés qui est clairement associée à cette disposition spatiale.

Trois disciplines ont contribué à l'essor de ce modèle d'environnement de travail : (a) la psychologie du travail avec l'Organisation Scientifique du Travail-OST, (b) la psychologie de l'orientation et notamment les recherches en sélection professionnelle et (c) l'ergonomie :

- (a) Avec l'Organisation Scientifique du Travail, la notion de métier a décliné au profit de celle de poste de travail. Ainsi, le travailleur s'est davantage caractérisé par son appartenance à un collectif que par son habileté (Levy-Leboyer & Sperandio, 1987). Cette conception s'appuie notamment sur la théorie de la gestion scientifique du travail de Fayol (Danielsson, 2010) qui considère que les organisations doivent se structurer hiérarchiquement et de manière séquentielle (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson, & Lundberg, 2006, cité par Danielsson, 2010). Autrement dit, les interactions entre les individus au travail devaient se réaliser verticalement et non horizontalement.

(b) Toulouse (1905) est l'un des premiers chercheurs à avoir considéré qu'il est possible d'appliquer les méthodes de mesure de la psychologie différentielle dans le cadre du travail. Quelques années plus tard, Lahy (1913) mena des travaux visant à analyser les aptitudes au travail dactylographique, afin d'éviter « le gaspillage humain » et de créer des tests de sélection ou d'orientation en cohérence avec les exigences professionnelles. De plus, selon lui, « *au lieu d'appliquer aveuglément les principes de W. Taylor, les directeurs d'usine auraient avantage à recruter, au fur et à mesure de leurs besoins, un jeune personnel possédant les qualités psychologiques nécessaires au parfait exercice de leur profession. Ceux qui ne sauraient être agréés chercheront, avec l'aide du psycho-physiologiste, des occupations conformes à leurs aptitudes. Au bout de quelques années, on verra diminuer le nombre des déclassés et augmenter le rendement* » (Lahy, 1916, p. 71). Mais l'essor de la psychologie de l'évaluation est à situer pendant la guerre 1914-1918, avec la nécessité de sélectionner et de former rapidement des milliers d'hommes pour effectuer des tâches militaires. Après la première guerre mondiale, la « *psychotechnique* » s'est considérablement développée dans les grandes entreprises françaises, publiques (par exemple, le laboratoire de psychotechnique de la RATP) et privées (par exemple, celui de Peugeot à Sochaux). Tous ces laboratoires utilisaient des outils basés sur une approche différentielle pour sélectionner et recruter le personnel.

(c) L'ergonomie est née plus tardivement, après la deuxième guerre mondiale, même si certains travaux antérieurs peuvent s'y rattacher (Vauban, au XVII^{ème} siècle ; Belidor, au XVIII^{ème} siècle ; Villermé, 1840). Les premiers travaux en ergonomie ont porté sur l'aménagement des postes de travail en milieu industriel (Amar, 1923 ; Lahy & Korngold, 1937). Cependant dès la fin de la seconde guerre mondiale, les ergonomes se sont intéressés à l'aménagement et l'ajustement ergonomique des postes de travail des employés afin de réduire la fatigue et les tensions musculaires (Bourgeois & Hubault, 2006 ; INRS, 2015).

Prenant en compte l'hypothèse taylorienne qui postule l'existence d'un lien entre les conditions matérielles du travail et la productivité, Mayo (1933) a mené une expérience visant

à tester l'effet de l'éclairage de l'atelier sur la productivité au sein de l'usine Hawthorne auprès de deux groupes d'ouvrières. Il a observé que la productivité des ouvrières augmentait, alors même que la variation de l'éclairage était censée être néfaste à leurs conditions de travail. Plusieurs expériences ont ensuite été menées en modifiant les conditions de travail telles que le mode de rémunération, les pauses... et permettent de constater que toute modification de l'environnement du travail, qu'elle aille dans le sens d'une amélioration ou d'une dégradation, se traduit par une plus grande efficacité des ouvrières. Mayo conclut qu'il faut considérer l'organisation comme un « *système social* » : les sentiments des travailleurs, leurs motivations ne peuvent se comprendre qu'à partir de l'ensemble des relations qu'ils entretiennent avec les divers groupes. En résumé, cette expérience pose le postulat selon lequel on ne peut pas réduire l'environnement à un espace physique. Plus précisément, l'espace de bureau ne peut donc être étudié indépendamment des aspects humains qui déterminent le sens et la valeur donnée à l'activité (Fischer & Vischer, 1997).

Après la seconde guerre mondiale et jusqu'aux années 80, la tendance a été aux bureaux paysagers (aussi appelé *landscape offices*). Cet aménagement conçu par les frères Schnelle (1958) peut être considéré comme une application des recherches de l'école des relations humaines initiées par Mayo. Il avait pour objectif d'augmenter la communication et la productivité et de faire disparaître les indicateurs de hiérarchie grâce à l'ouverture de l'espace. Ces chercheurs ont étudié la circulation des informations et des documents et proposé notamment d'enlever les cloisons. Notons que les recherches ultérieures corroborent une meilleure circulation des infos mais insistent sur la non prise en compte de l'absence de privacité des employés (BOSTI, 1981 ; Marans & Spreckelmeyer, 1982).

3.2.2.5. La troisième révolution industrielle

La troisième révolution industrielle, correspondant à l'arrivée des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication (NTIC), fait entrer l'Europe dans l'ère urbaine moderne. Les bureaux ont été progressivement aménagés de manière autonome, comme des lieux spécifiquement destinés à l'activité administrative et au traitement de l'information

nécessaire à la production. A cette spécialisation des espaces de bureaux observée lors de la deuxième révolution industrielle succède à la fin du XX^{ème} siècle une flexibilisation des postes (flex-office, combi...), qui préserve voire consolide par ailleurs le modèle taylorien. Cette évolution transpose le modèle taylorien de l'usine au bureau du début du XX^{ème} siècle en organisant le travail autour d'un principe de standardisation de l'environnement et de rationalisation des tâches faisant du bureau, un espace impersonnel et perdurant encore de nos jours. Par exemple, les activités administratives et tertiaires dans les espaces de bureaux sont soumises à la concurrence, et la productivité doit être mesurée en vue d'être améliorée. De ce fait, les organisations instaurent dans leurs bureaux le « *lean management* », issu du « *lean manufacturing* » inspiré par Taylor puis Toyota (Lyonnet, 2015). Ce type de management a pour objectif de rendre le bureau apte à l'exécution des tâches en ne conservant à proximité que ce qui est nécessaire au travail de l'employé et en standardisant les tâches (Hohmann, 2014). Nous pouvons donc voir que l'organisation scientifique du travail est toujours actuelle et présente dans les organisations.

En 1954, Drucker propose un système de management, la Direction Par Objectifs (DPO), permettant à la direction d'une organisation d'établir des objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs à atteindre dans un délai. L'objectif de ce système de management est de motiver davantage les collaborateurs afin de favoriser leur performance. Pour cela la DPO s'appuie sur le tryptique organisation-encadrement-gestion des ressources humaines. En effet, « *transformer du travail individuel en performance collective mobilise trois leviers : l'organisation, les pratiques d'encadrement et les politiques de ressources humaines* » (Baron, 2011, p. 19). Plus précisément, dans la composante organisationnelle, il s'agit notamment de l'organisation de l'espace rompant avec la tradition tayloriste et favorisant la prise d'initiatives des salariés.

Dans les années 1970, le concept de DPO évolue sous l'influence de Gélinier (1968), induisant une nouvelle forme de management permettant l'autonomie dans le travail, y compris en termes d'espace. En effet, la Direction Participative Par Objectifs (DPPO) induit un nouveau style de management par lequel l'entreprise fixe des objectifs, non plus individuels, mais collectifs, favorisant les échanges entre salariés. Cela suppose donc des espaces de travail favorables au travail en équipe privilégiant la communication et la collaboration, permettant l'interaction de tous les membres.

S'ouvre ainsi l'ère du management par projet. Rappelons qu'un projet est une « *création collective, organisée dans le temps et l'espace, en vue d'une demande* » (ECOSIP, 1993, p. 4). Pour élaborer un projet avec efficacité et sans perte de temps, il est nécessaire de disposer d'un ou de plusieurs espaces communicationnels (Boutinet, 1998). Le management par projet transforme donc considérablement les espaces de travail mais aussi les organisations, en induisant une réorganisation de leurs systèmes d'informations et leurs processus de travail. « *En d'autres termes, le management par projet est devenu le mode de gestion privilégié du changement dans des organisations... qui elles-mêmes changent en permanence* » (Garel, 2011, p. 72). Les entreprises sont ainsi de plus en plus nombreuses à favoriser « *une structure collatérale, qui constitue pour les intervenants un espace de travail privilégié où ils peuvent se réunir et se coordonner rapidement lors d'une situation imprévue* » (Chedotel, 2005, p. 134).

L'*open-space*, qui a émergé en France dans les années 90, favorise un management par projet. Outre une meilleure rentabilité au m², une installation en bureaux ouverts et collectifs favorise la communication d'une part, et permet la surveillance et le contrôle entre les salariés d'autre part.

De plus, les nouvelles exigences technologiques en informatique et télécommunication conduisent à la construction de bâtiments spécialisés, poussant les entreprises et notamment les sièges sociaux à s'installer hors des sites de production. Elles impactent dorénavant les configurations spatiales des immeubles de bureaux et par voie de conséquence celles des quartiers. C'est le cas, par exemple, du quartier d'affaires de La Défense, érigé en 1960 hors Paris Intramuros.

En à peine un siècle, on est progressivement passé d'un environnement de travail centré sur le poste de travail à un environnement de travail plus large, intégrant l'espace de bureau, voire le quartier.

3.2.2. L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ACTUEL DES EMPLOYÉS DE BUREAU

Actuellement, l'environnement de travail s'est considérablement élargi et couvre à la fois le poste de travail, l'espace de bureau mais aussi l'espace de travail (l'entreprise, l'institution ou l'administration), le quartier, voire la ville, la région et ce que Moles appelait le vaste monde (Moles & Rohmer, 1998).

3.2.2.1. Le poste de travail

Il correspond à l'espace le plus proche de l'individu, celui dans lequel la personne dispose de ressources matérielles pour réaliser son travail. C'est l'espace dans lequel l'employé passe le plus de temps. Bien souvent pour accroître le confort des employés, l'entreprise autorise l'employé à personnaliser son poste de travail. (Lamarche & Poulin, 2010) pour se l'approprier. Mais ce confort passe aussi par un bien-être physique et un poste de travail adapté à l'employé. En effet, Montreuil (2008) affirme que les postures adoptées au bureau dépendent principalement du poste de travail : elles diffèrent généralement selon les caractéristiques dimensionnelles du poste, les caractéristiques du mobilier et des équipements, l'ajustement des éléments du poste de travail et leur utilisation, l'éclairage et les aspects relatifs à la durée et à l'intensité du travail. Lamarche & Poulin (2010) expliquent que « *il faut toutefois se rappeler que tous ces éléments qui composent le poste sont interdépendants et que l'ajustement d'une composante peut impliquer le réajustement d'une autre* » (p. 1).

3.2.2.2. L'espace de bureau

Les années 2000 ont vu les espaces de bureaux évoluer grâce à l'essor des NTIC. En effet, de nouveaux équipements sont apparus (ordinateur, fax, scanner, imprimante...) et ont influencé l'aménagement des bureaux. Ils provoquent une routinisation encore plus grande dans l'exécution des tâches administratives. Par ailleurs, ils ne sont pas spécifiquement liés à l'emplacement des postes puisqu'ils peuvent fonctionner en étant installés dans des espaces de

travail différents et donc utilisés à distance. Par conséquent, ils permettent aux salariés de travailler n'importe où et affectent aussi bien les aménagements des espaces de travail, la culture organisationnelle que les objectifs généraux de l'entreprise. Le développement des technologies permettant de fusionner information-papier et information électronique entraîne l'apparition de bureaux nomades. Les bureaux deviennent des lieux de passage, les employés prévoyant leur usage du bureau à l'avance.

Du bureau individuel à l'*open-space*, les espaces de bureau ont ainsi été profondément modifiés par les méthodes de travail liées à l'avènement des NTIC. Actuellement, plusieurs types d'aménagements de bureaux peuvent coexister, en fonction du secteur d'activité, mais aussi au sein d'un même secteur. Chaque aménagement donne au bureau sa physionomie, son identité. Bodin-Danielsson (2013) distingue sept types de bureaux différents :

Le bureau individuel « est une pièce servant de bureau pour une seule personne. L'agencement de ce type de bureau est caractérisé par des couloirs donnant sur chaque bureau ayant accès à une fenêtre. La plupart des équipements sont dans le bureau. Le travail est souvent très concentré et indépendant » (Bodin-Danielsson, 2013, p. 44).

Le bureau partagé est un bureau occupé dans lequel travaillent deux à trois employés de bureau, à cause d'un possible manque d'espace ou d'une organisation de travail en équipe permettant les interactions entre collègues.

Le bureau en *open-space* est caractérisé par un espace sans aménagement personnalisé, avec un niveau d'interactions faible et dans lequel tout ce qui représente une barrière physique à la communication est supprimé. Plusieurs configurations sont possibles et dépendent du nombre d'employés travaillant dans l'espace de bureau :

- Le petit bureau en *open-space* : 4 à 9 employés,
- Le bureau en *open-space* de taille moyenne : 10 à 24 employés,

- Le grand bureau en *open-space* : plus de 24 employés.

Le bureau flexible est caractérisé par un espace ouvert ; de plus, les employés n'ont aucun poste de travail attribué, ainsi le choix du poste est libre et donc tributaire d'un système informatique performant. Souvent, les employés travaillent également à l'extérieur de leur organisation.

Le combi-bureau était caractérisé, originellement, « *par la combinaison du bureau individuel et du bureau en open-space, avec des bureaux individuels autour d'un espace commun dans lequel les équipements sont disponibles* » » (p. 46, Bodin-Danielsson, 2013). Actuellement, les combi-bureaux n'ont pas de définition spatiale précise, ce sont davantage des bureaux individuels ou des postes de travail individuels dans un *open-space*, dans lesquels les employés travaillent en équipe et partagent des installations communes.

L'employé de bureau se retrouve aujourd'hui face à des espaces réduits, en constante mutation et parfois nomades. En effet, l'utilisation du téléphone et de l'ordinateur portable rend le travail mobile et conduit à l'externalisation du travail (Lautier, 2000). C'est la naissance du nomadisme⁴ et du télétravail⁵.

⁴ Le nomadisme est une nouvelle organisation de travail « *tout en conservant un poste de travail physique au sein de l'entreprise, le salarié peut utiliser les technologies de l'information et les outils de travail mobiles pour travailler depuis n'importe quel lieu. Ceci a comme incidence de "nomadiser" le travail de nombreux salariés, qui, jusque-là, était considéré comme ne pouvant s'exercer que dans les locaux de l'entreprise* » (Morel-A-Lhuissier, 2007, p. 16).

⁵ Selon la loi de simplification du droit du 22 mars 2012, le télétravail représente « *toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon régulière et volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci* ».

De plus, dans l'univers professionnel actuel où l'*open-space* est de plus en plus fréquent, les bureaux des employés ont évolué. Aujourd'hui, ils sont regroupés dans un même espace alors qu'auparavant, ils étaient éloignés les uns des autres. En effet, on assiste à une tendance à la réduction des espaces de bureau des employés.

Il en va de même pour les cadres et les managers. Auparavant, en France, avoir un bureau individuel était un symbole social fort, synonyme d'un statut hiérarchique. De plus en plus de managers, au même titre que les employés, travaillent en *open-space*. Comme le souligne Baron (2014, p. 2), « *le choix de l'open-space constitue pour un grand nombre de managers la perte d'un avantage réel et symbolique* ». L'espace de bureau ne relaie plus le statut de l'employé et l'ordre hiérarchique.

Quel que soit le type d'espace de bureau, il demeure un espace habité, occupé et vécu par celui qui y travaille (NippertEng, 1996).

Nous avons pu le voir précédemment, les entreprises, notamment les entreprises parisiennes, se trouvent dans une situation de rationalisation de leurs coûts tout en promouvant leurs bénéfices indirects tels que l'efficacité collective et l'innovation favorisées par la gestion de la ressource spatiale. L'émergence des NTIC et le faible taux d'occupation des immeubles de bureaux modifient l'environnement de travail. En effet, des nouvelles formes d'espaces de bureaux voient le jour. Citons l'espace de bureau dit « *activity-based* » ou « *multi-choix* » caractérisé par le partage des bureaux offrant de nombreuses fonctions (concentration, travail collaboratif, travail individuel, échanges informels etc.). Cet aménagement permet donc un équilibre entre, d'une part, une logique gestionnaire d'optimisation des processus et des ressources et d'autre part, une logique centrée sur le bien-être et la satisfaction des collaborateurs. Aujourd'hui, l'espace de bureau contribue clairement à l'organisation du travail.

3.2.2.3. L'espace de travail

Alors que l'espace de bureau correspond à la pièce dans laquelle travaille l'employé de bureau, l'espace de travail doit être considéré dans une conception plus large et renvoie à l'organisation (entreprise, administration...) et son environnement interne.

Il comprend donc le poste de travail et l'espace de bureau mais aussi des espaces conventionnels, des espaces sociaux non conventionnels, des espaces de circulation. Parmi les espaces sociaux conventionnels on peut citer les espaces périphériques, tels que la salle de repos, les vestiaires ou la cafétéria. Ces espaces marquent à la fois l'entrée et la sortie de l'aire de travail et font souvent office de zones de décharge mentale et physique lorsque les contraintes au travail sont trop lourdes. En effet les salariés peuvent y échanger plus librement et exprimer leurs sentiments sur la manière de vivre leur travail. Il existe également des espaces sociaux non conventionnels, appelés par Fischer (1989) des « espaces sociaux flous », caractérisés « *par le fait qu'ils peuvent favoriser des regroupements spontanés, des rencontres officieuses, constituant ainsi des espaces sociaux plus ou moins tolérés* » (Fischer, 1989, p. 60). Enfin, les espaces de circulation représentent l'ensemble des lieux liés aux déplacements des personnes et des objets permettant les rencontres entre les salariés et favorisant ainsi la cohésion sociale. Par exemple, dans une étude menée par Rioux (2004), le hall d'entrée est perçu comme un espace transitionnel entre le dehors et le dedans et un lieu de rencontres quotidiennes, augmentant le sentiment d'attachement au lieu de travail. Notons également la présence au sein de certaines entreprises de salles de réunions ou de salons pour recevoir les clients ou organiser les réunions (par exemple, la BNP Banque Privée).

L'espace de travail peut ainsi favoriser les interactions sociales entre employés mais il peut aussi renseigner sur l'entreprise et ses valeurs. L'aménagement des espaces de travail, au-delà de leur fonctionnalité pour rendre les activités qui s'y déroulent les plus simples possibles, reflète la hiérarchie dans l'entreprise, qu'il s'agisse de bureaux ou d'espaces de sociabilité, et renforce ainsi la différenciation sociale (Moser, 2009). De plus, Fischer et Vischer (1997) nous expliquent que ces espaces de travail sont donc « *envisagés, rappelons-le, comme des systèmes interactifs où situations de travail, comportements professionnels, relations à la tâche et climat*

social se combinent avec l'évolution que les personnes font de leur environnement » (p. 22). Par conséquent, ils ne sont plus considérés comme de simples lieux mécaniques et fonctionnels qui lieraient l'environnement à la tâche à accomplir. L'espace est ainsi une condition majeure du travail (Lautier, 1999).

Enfin, Fischer (1989) décrit l'espace de travail comme *« un territoire marqué par un style d'occupation propre, avec ses caractéristiques organisationnelles, matérielles et symboliques »* (p. 7). Cet espace nous informe sur la façon dont le travailleur accepte, utilise, investit ou rejette son travail. Tout espace pourra donc être défini comme une forme sociale de la réalité qui intervient dans un champ de valeurs et structure la cognition de la réalité (Lewin, 1951). En effet, les espaces de travail sont *« des espaces humains parce qu'ils sont humanisés comme tous les autres environnements, d'une part, en fonction de différenciations cognitives symboliques qui agissent en permanence sur lui et, d'autre part, en fonction des conduites qui l'intègre comme une dimension cachée (Hall, 1966) de leur stratégie à l'intérieur du système professionnel »* (Fischer, 1989, p. 10). Ils ne cessent d'évoluer depuis leur création.

3.2.2.4. Le quartier d'implantation

En s'implantant dans un quartier, une entreprise le marque, le façonne et lui donne une identité visible dans l'espace. En effet, le quartier se développe bien souvent en aménageant par exemple des espaces verts ou en créant des infrastructures liées au transport. Des commerces peuvent aussi s'implanter. Par sa simple présence l'entreprise a une influence sur le quartier. Citons *a contrario* l'exemple de la fermeture de PSA Aulnay qui impacta le quartier de « la Rose des vents », appelé « la cité des 3000 », induisant une baisse significative de la fréquentation des commerces. Mais l'organisation peut aussi choisir l'impact qu'elle veut avoir sur le quartier dans laquelle elle s'implante. C'est notamment le cas de l'entreprise Michelin qui a investi les quartiers de Cataroux, de La Combaude des Gravanches et du Brézet en aménageant des logements, des crèches, des écoles permettant ainsi d'accueillir tous les salariés de la région. Dans les deux cas, le quartier fait partie de l'environnement de travail des employés

mais dans le deuxième cas l'entreprise y a un rôle plus actif.

3.2.2.5. La ville

De nombreuses villes accompagnent les organisations dans leur économie, leur gestion et la mobilité des salariés. Par exemple, Nantes Métropole développe l'usage des modes transports durables tels que les transports en commun, le covoiturage ou le vélo pour les déplacements professionnels ou domicile-travail. Nous pouvons citer également les possibilités d'exonération pour les villes situées dans les Zones Franches Urbaines, permettant ainsi un essor économique et le développement de l'emploi en y embauchant des résidents (par exemple, Grigny en Essonne ou La Courneuve en Seine-Saint-Denis). L'objectif de ces villes est d'attirer les entreprises et de faciliter leur ancrage dans le quartier d'implantation. En recrutant certains habitants, ces entreprises élargissent l'environnement de travail, rendant les limites entre lieu de vie et lieu de travail plus floues.

On peut également citer les villes-entreprises dans lesquelles une organisation fait vivre la ville. C'est le cas de « Airbus ville » à Blagnac qui a été construite pour l'assemblage de l'A380. De nombreuses zones d'habitations y ont été conçues pour permettre aux « airbusiens » d'être proches de leur lieu de travail.

3.2.2.6. La région

La région est la septième coquille de Moles (1977). Elle participe à l'aménagement des environnements de travail des entreprises installées dans son périmètre. Par exemple, le Grand Paris est un projet d'aménagement concernant Paris et son agglomération, qui devrait mobiliser les savoir-faire des organisations et stimuler l'emploi, l'insertion et la formation. De nombreux appels d'offres ont été lancés dans la région Île de France pour la conception et la réalisation de ce projet.

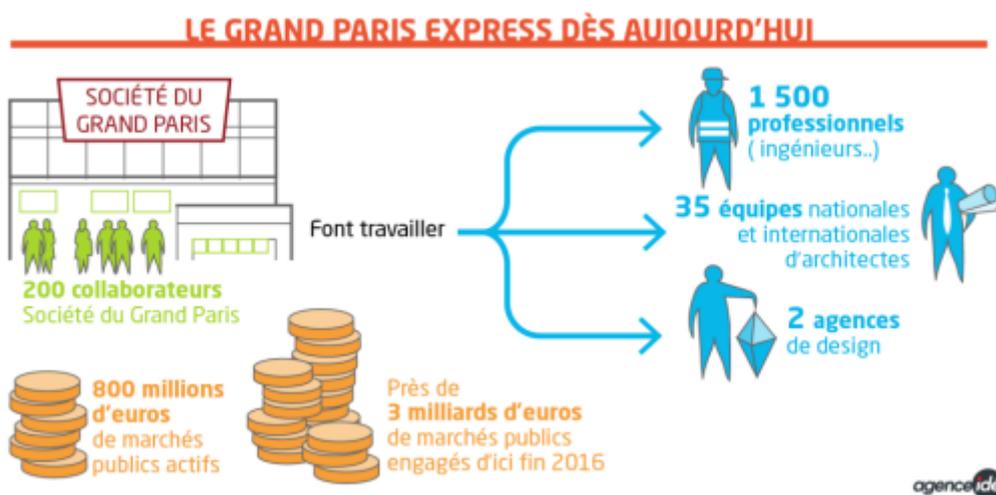


Figure III-2 : Impact du Grand Paris sur les entreprises (Société du Grand Paris, 2016)

Comme nous pouvons le voir sur cette figure, l'économie francilienne sera concernée par ce projet qui permettra à la région d'agrandir l'environnement de travail des employés en favorisant leur mobilité.

Notons également que les trajets domicile-travail font aussi partie du travail en cas d'accident (article L411-2 du code de la sécurité sociale). Par conséquent, l'environnement de travail s'étend dans ce cas présent jusqu'au domicile.

3.2.2.7. Le vaste monde

En France, de nombreuses lois ont influé sur les espaces organisationnels des entreprises. On peut citer par exemple la loi Anti-tabac, entrée en vigueur le 1^{er} février 2007 interdisant de fumer dans les différents espaces de l'entreprise. Le tabac est banni dans les espaces organisationnels, des zones fumeurs ont dû être créées, induisant des comportements spatiaux différents entre fumeurs et non-fumeurs.

De même, le plan Vigipirate instauré à la suite des attentats qui secouent notre pays concernent les entreprises et elles doivent assurer la sécurité de leurs locaux, de leurs personnels et de leurs clients en prévoyant un renforcement des dispositifs de surveillance des personnes intervenant dans l'établissement. L'accès aux espaces organisationnels est plus règlementé, plus contrôlé et les espaces sociaux non conventionnels deviennent plus rares.

Au niveau international, l'ONU participe également au développement de la dernière coquille de Moles grâce à ses objectifs de développement durable : faciliter le développement économique, la coopération dans le droit international, la sécurité internationale, les droits de l'homme, le progrès social et humain et ce, dans un contexte de paix mondiale. Ces objectifs de développement durable ont un impact sur les entreprises. On peut citer la norme internationale de responsabilité ISO 26000, définie comme « *la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société; prend en compte les attentes des parties prenantes; respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement; est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en oeuvre dans ses relations* » (Norme Française ISO 26000, 2010, p. 23). Selon Jacquemot (2015), les organisations ont l'obligation de recenser, prévenir et atténuer les possibles effets qu'elles pourraient avoir sur la société. Cette norme favorise également l'innovation (Porter, 1991) et l'adhésion aux valeurs éthiques de développement durable. L'article 6.4.7.2 de la norme ISO 26000 promeut la santé et le bien-être des salariés en aménageant leurs postes de travail, notamment en fonction de leurs possibles pathologies (par exemple, s'assurer des conditions physiques d'exercice de l'activité (ergonomie, mobilier...)). Notons que des lois françaises (loi sur les Nouvelles Régulations Economiques (NRE), loi Grenelle 2 et loi Warsmann 4) obligent les organisations cotées sur un marché règlementé et les grandes entreprises à publier dans leur rapport annuel des indicateurs RSE et développement durable.

La norme internationale ISO 45001 devant remplacer en 2017 le référentiel britannique OHSAS 18001, placera le salarié et ses représentants au cœur du système de management de Santé et Sécurité au Travail (SST). Elle permettra aux entreprises d'avoir une démarche formalisée contribuant à la promotion de la SST dans le monde entier. « *La future norme ISO*

sur le management de la santé et de la sécurité au travail aidera les organismes à améliorer la santé et le bien-être de leurs employés et à réduire le stress professionnel en mettant en œuvre un système de management adapté » (Naden, 2016). Pour ce faire, les managers seront dans l'obligation d'aménager les environnements de travail de leurs salariés en vue de diminuer les risques professionnels qui y sont liés. L'organisation aura tout intérêt à appliquer cette norme. En effet, l'Article L4121-1 du Code du Travail français (modifié par la Loi n°2010-1330 du 9 novembre 2010 - art. 61) indique que l'employeur doit prendre des mesures pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariées.

L'entreprise doit donc adapter ses espaces organisationnels en tenant compte des lois nationales concrétisant les directives internationales,

3.3. LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL DES EMPLOYES DE BUREAU

Cette dernière partie définira le concept de satisfaction environnementale au travail des employés de bureaux, recensera les différents outils permettant de l'évaluer puis présentera les principaux travaux qui s'y rattachent.

3.3.1. DEFINITIONS DE LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL DES EMPLOYES DE BUREAU

Nous avons vu précédemment que la satisfaction environnementale au travail est à analyser comme une évaluation et un état émotionnel. Autrement dit, la satisfaction environnementale au travail des employés de bureaux peut être définie :

- (a) à partir du niveau de convergence entre ce que l'employé de bureau désire et ce qu'il retire des dimensions physiques et sociales de l'environnement de travail,

- (b) comme un état émotionnel agréable ou positif résultant de l'évaluation faite par une personne de son environnement de travail qu'il soit physique ou social ou de ses expériences dans cet environnement.

La satisfaction environnementale au travail peut être évaluée :

- (a) **De façon globale.** La satisfaction environnementale est souvent évaluée par des questions, telles que « *Comment aimez-vous le bureau, vous travaillez ici ?* » (Kraemer, Sieverts & Partners, 1977) ou « *Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre espace de travail principal ?* » (Finnegan & Salomon, 1981), qui sont depuis prises en compte dans les divers questionnaires et échelles évaluant la satisfaction environnementale des employés de bureau.
- (b) **Comme un concept multidimensionnel.** Elle peut être divisée en plusieurs sous-dimensions : la satisfaction à l'égard de la superficie (Sundstrom, 1986), la satisfaction à l'égard du poste de travail ou du bureau, la satisfaction liée au contrôle des distractions visuelles et sonores et la satisfaction concernant les espaces d'archivage et de stockage (Dressel & Francis, 1987), la satisfaction à l'égard de la température et de la qualité de l'air (O'Neill, 1992). Les sous-dimensions de la satisfaction environnementale mesurent le degré auquel les besoins spécifiques des employés sont satisfaits. Par exemple, la satisfaction à l'égard de l'espace au sol évalue l'espace dont a besoin une personne donnée pour travailler et les mesures de confort indiquent dans quelle mesure les besoins de toute personne en termes d'espace de travail sont satisfaits (Marquardt et al., 2002).
- (c) **Comme une dimension ou un prédicteur du confort au travail.** Le confort au travail est positivement corrélé à la satisfaction de l'environnement et peut être considéré comme une sous-dimension de la satisfaction environnementale (Brill, Margulis, Konar., & BOSTI, 1984). *A contrario*, la satisfaction

environnementale au travail est conçue comme une dimension du confort au travail (Rioux, 2017).

3.3.2. LES OUTILS EVALUANT LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL DES EMPLOYES DE BUREAU

Parmi les outils permettant d'évaluer la satisfaction environnementale au travail (Kim & de Dear, 2013 ; Stokols & Scharf, 1990 ; Veitch et al., 2007 ; Young Lee, 2006), certains sont plus spécifiquement conçus pour être utilisés dans les espaces de bureaux. Nous mentionnerons 5 outils permettant d'évaluer la satisfaction environnementale au travail :

- (a) Le questionnaire « *Ratings of Environmental Features (REF)* » de Stokols et Scharf (1990) en 27 items concernant les caractéristiques physiques de l'environnement de travail (par exemple, « *acoustical privacy* ») grâce à une échelle de Likert en 7 points allant de « *very poor* » à « *excellent* ». Il présente des indices de cohérence interne sont acceptables (de .87 à .94).

- (b) L'échelle de satisfaction à l'égard des bureaux paysagers de Veitch et al. (2007), adaptant l'échelle de Stokols et Scharf (1990). Cet outil, composé de 18 items, a été construit à partir d'un échantillon total de 779 cols blancs issus de diverses professions comme l'ingénierie, l'architecture, la comptabilité, la finance, le développement de logiciels, l'administration et la gestion ($N_1 = 419$ et $N_2 = 360$). Les analyses exploratoires et confirmatoires confirment une structure en 3 dimensions : « *Factor 1 : satisfaction with privacy/acoustics* » (10 items - exemple : « *8. Size of your personal workspace to accommodate your work, materials, and visitors* ») ; « *Factor 2 : satisfaction with ventilation/temperature* » (5 items - exemple : « *12. Air movement in your work area* ») et « *Factor 3 : satisfaction with lighting* » (3 items - exemple : « *16. Quality of lighting* »).

in your work area »)⁶. La fidélité de l'outil est évaluée par des Alphas de Cronbach, allant de .76 pour le facteur 3 à .88 pour le facteur 1.

- (c) Le questionnaire de confort fonctionnel créé par Fischer et Vischer (1997) à destination des employés de bureau nord-américains. Les deux chercheurs ont mené des essais diagnostiques et des tests auprès de 2500 occupants de plusieurs immeubles de bureaux canadiens accueillant des organisations gouvernementales et ont dégagé sept critères objectifs de qualité environnementale basé sur la satisfaction de l'environnement de travail des employés. Ce sont : la qualité de l'air, le confort lié au bruit émis par le personnel, le confort thermique, le confort spatial, la privacité, la qualité de l'éclairage et le confort lié au bruit non émis par le personnel.
- (d) Le questionnaire de satisfaction environnementale au travail de Young Lee (2006). Développé à partir du SERVQUAL, une échelle de mesure de l'appréciation des clients (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985), cet outil est composé de 20 items (par exemple, « *My work environment is quiet* » ; « *My furniture is flexible enough to adjust, rearrange, or reorganize my workspace* ») évalués par une échelle de Likert en 7 points allant de « 1 : Pas du tout d'accord^o » à « 7 : Tout à fait d'accord ». Il a été utilisé auprès d'un vaste échantillon d'employés de bureau travaillant au sein du siège social d'une usine du Michigan.
- (e) L'IEQ (*Indoor Environmental Quality*) a été élaboré par Kim et de Dear (2013) et développé comme un outil de sondage en ligne évaluant la satisfaction environnementale des occupants envers les 8 dimensions de l'IEQ : le confort thermique (par exemple, « *How satisfied are you with the temperature in your workspace?* »), la qualité de l'air (par exemple, « *How satisfied are you with the air quality in your workspace (i.e. stuffy/stale air, cleanliness, odours)?* »), l'éclairage (par exemple, « *How*

⁶ Les participants devaient répondre grâce à une échelle de Likert en 7 points allant de « *very unsatisfactory* » (1) à « *very satisfactory* » (7).

satisfied are you with the amount of light in your workspace? »), l'acoustique (par exemple, « *How satisfied are you with the noise level in your workspace? »*), l'aménagement des bureaux (par exemple, « *How satisfied are you with ease of interaction with co-workers? »*), le mobilier de bureau (par exemple, « *How satisfied are you with the colours and textures of flooring, furniture and surface finishes? »*), la propreté et l'entretien (par exemple, « *How satisfied are you with general maintenance of the building? »*) et la satisfaction globale de l'espace de travail (par exemple, « *All things considered, how satisfied are you with your personal workspace? »*). Les participants répondent à chaque item sur une échelle ordinale en 7 points allant de « *very dissatisfied* » (codé par -3) à « *very satisfied* » (codé par +3).

3.3.3. LES TRAVAUX PORTANT SUR LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL DES EMPLOYÉS DE BUREAU

La satisfaction environnementale au travail des employés de bureau a donné lieu à de nombreux travaux (par exemple, Dinç, 2009 ; Gossauer, Leonhart & Wagner, 2006 ; Kim & de Dear, 2013 ; Sundstrom & Sundstrom, 1986). La plupart de ces études évaluent l'impact sur la satisfaction environnementale au travail de variables telles que les ambiances / nuisances, les types d'espaces de bureau et enfin les facteurs impliqués dans l'aménagement de l'espace de travail.

3.3.2.1. L'impact des ambiances/nuisances sur la satisfaction environnementale au travail

Les facteurs d'ambiance sont probablement les plus étudiés. Ils désignent un ensemble de caractéristiques environnementales censées exercer une influence sur les activités (Fischer & Vischer, 1997) et comprennent généralement l'éclairage, les ambiances acoustique et thermique, ainsi que l'ambiance esthétique. Dans le cadre organisationnel, Sundstrom & Sundstrom (1986) répertorient :

- (a) Le type d'éclairage (naturel ou artificiel) peut, en favorisant le confort visuel, influencer sur la satisfaction environnementale. Par exemple, une étude de Sundstrom et Sundstrom (1986) a montré que les employés préfèrent des locaux avec des fenêtres et éprouvent alors plus de satisfaction à travailler au sein de leur environnement de travail.

- (b) L'ambiance acoustique demeure fondamentale dans l'activité professionnelle des employés. On conçoit qu'un travail qui exige isolement et concentration implique un environnement plus silencieux qu'une activité d'équipe basée sur la communication (Becker & Steele, 1995). Raffaello & Maas (2002) ont, quant à eux, constaté que réduire le bruit permettait une plus grande satisfaction environnementale et une réduction du stress et des problèmes de communication.

- (c) L'ambiance thermique et la qualité de l'air peuvent être source de satisfaction ou d'insatisfaction environnementale pour les employés (Vischer, 1996). Cette auteure montre que les plaintes liées à la qualité de l'air proviendraient notamment d'un sentiment de peur provoqué par les médias qui mettent en avant les effets de la pollution. Gossauer et al. (2006) ont mené une étude au sein de 6 immeubles de bureaux allemands et ont évalué, en été et en hiver, la satisfaction envers l'espace de travail grâce à des questionnaires (30 à 100 par immeubles) et des mesures de la température ambiante et de l'humidité avec des enregistreurs portables de données. Ils concluent que seuls 30 % des occupants interrogés sont satisfaits ou très satisfaits de la température de leur bureau en été. Ils notent également que l'humidité et la qualité de l'air intérieur sont très similaires selon les saisons, mais les corrélations calculées avec la satisfaction liée à la température ambiante du bureau diffèrent.

Ces différents facteurs d'ambiance exercent une influence sur la satisfaction liée à l'environnement de travail. Mais l'impact de la perception de ces facteurs n'est pas à négliger. Ainsi, Vischer (1996) montre, à titre d'exemple, que la chaleur est associée à une mauvaise qualité de l'air et provoque de l'insatisfaction environnementale. L'aspect de l'environnement physique et son utilisation fonctionnelle sont primordiaux dans le cadre de l'accomplissement des tâches.

3.3.2.2. Les types d'espaces de bureaux

Dans le cadre organisationnel, Bodin-Danielsson et Danielsson (2008) ont montré, grâce à une enquête par questionnaire auprès de 469 employés de bureau suédois, que la satisfaction au travail, le bien-être et la santé des employés étaient influencés par le type de bureau (bureau individuel, bureau partagé, *open-space* de petite, moyenne ou grande taille, flex-office, combi-office). Ils pointent que les employés travaillant dans des *open-space* de moyenne et petite taille ont un état de santé faible, alors que ceux occupant des bureaux individuels et des flex-offices sont en bonne santé. Les travailleurs de ces deux derniers types de bureaux et des bureaux partagés ont la satisfaction au travail la plus élevée. *A contrario*, ce sont dans les combi-offices et les *open-space* de taille moyenne que le niveau de satisfaction au travail est le plus faible.

Dinç (2009), quant à lui, s'intéresse aux liens entre le genre et la satisfaction à l'égard du bureau privé et la personnalisation. Pour cela, 170 universitaires travaillant à temps plein dans la Faculté d'ingénierie et d'architecture de l'Université Gazi, à Ankara (Turquie), ont répondu volontairement à un questionnaire de 43 items portant sur la satisfaction environnementale au travail mesurée par des variables liées à la qualité de l'air, au confort thermique, au confort spatial, au bruit et à l'éclairage, ainsi que des variables évaluant l'impact spatial (état émotionnel et attachement émotionnel) à l'aide d'adjectifs bipolaires. La personnalisation est étudiée à l'aide 3 outils : (1) des objets personnels sont présentés aux participants qui doivent signaler ceux qu'ils ont sur leur bureau (babioles, plantes, photographies...); (2) un questionnaire portant sur le type et la fréquence des changements effectués sur les objets permanents du bureau (peinture des murs, revêtement des sols...); (3) une observation de la position du bureau dans la pièce, selon qu'elle favorise la concentration ou les échanges. Les résultats ont mis en évidence que la préoccupation esthétique est au cœur de l'insatisfaction des hommes. En revanche, les femmes semblent afficher une attitude plus souple et plus tolérante. Quant à la personnalisation (changements permanents ou positionnement du bureau), Dinç (2009) conclut que les différences sont liées davantage à la profession qu'au genre. Néanmoins, les femmes feraient davantage de changements dans leur bureau. Selon l'auteur, les femmes seraient plus proactives que les hommes pour la création d'une ambiance de « *home away from home* » au bureau.

3.3.2.3. L'aménagement de l'espace de travail : levier de la satisfaction environnementale au travail

Les recherches abordant la satisfaction environnementale au travail peuvent également porter sur l'aménagement et le positionnement de l'espace de travail. Concernant l'aménagement de l'espace de travail, citons à titre illustratif, Aries et al. (2010) qui pointent que les fenêtres ayant vu sur la nature et les vues jugées plus attrayantes sont bénéfiques pour les occupants des locaux, réduisant ainsi l'insatisfaction.

Yildirim et al. (2007) ont analysé l'impact de la distance entre l'employé et la plus proche fenêtre sur la satisfaction envers l'aménagement, la privacité et l'éclairage de l'environnement de travail. Les résultats indiquent que les employés proches des fenêtres sont plus satisfaits de leur environnement de travail que ceux qui en sont loin.

Citons également une recherche de Rioux et Fouquereau (2004), menée auprès de 165 agents employés d'une administration française qui pointe un niveau de satisfaction différencié selon les lieux. En effet, ces auteures montrent notamment que la satisfaction environnementale est plus forte envers les espaces sociaux non dédiés au travail tels que la bibliothèque ou le local syndical, alors que la satisfaction envers les espaces qui permettent d'avoir un certain contrôle sur le travail, comme la cafeteria ou le coin ordinateur, sont des prédictors de la satisfaction au travail.

Plus récemment, Kim et de Dear (2013) ont, grâce à un sondage réalisé auprès des occupants du centre pour l'environnement bâti (CBE), mis en évidence une qualité de l'environnement intérieur dépendant des configurations des différents types d'espaces de bureaux. Ils concluent que les bureaux privés fermés sont plus performants que les bureaux ouverts concernant la satisfaction à l'égard de l'acoustique, de la vie privée et de la proxémie. Selon eux, l'aménagement en *open-space* facilite certes les interactions mais augmente le niveau du bruit et diminue la privacité.

Ces études font émerger un certain nombre de variables influant sur la satisfaction environnementale au travail mais toutes conçoivent l'environnement de travail de manière restreinte, limitée à l'espace de travail, voire au bureau.

Nous avons vu que les espaces organisationnels n'ont cessé d'évoluer et de se diversifier au fil du temps. Aujourd'hui, ils ne se limitent pas aux frontières de l'organisation et intègrent des sphères plus larges telles que le quartier d'implantation, la ville et/ou l'espace international. Pour étudier la satisfaction environnementale au travail, nous privilégierons l'approche systémique et considérerons l'environnement de travail comme un système constitués de 4 environnements (poste de travail, espace de travail, espace de bureau et quartier d'implantation) en interaction et insérés dans un tissu aussi bien local que national ou international.

Chapitre IV PROBLÉMATIQUE & OBJECTIFS DE RECHERCHE

Dans ce travail de doctorat, nous nous intéressons à la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau.

La satisfaction environnementale est un thème très souvent abordé en psychologie environnementale et qui a donné lieu de nombreuses définitions (Bonaiuto, 2004 ; Ittelson et al., 1974 ; Mehrabian & Russell, 1974). Nous avons retenu celle de Bonnes et al. (1997) qui la présente comme un construit multidimensionnel explorant les différentes caractéristiques d'un lieu donné. Ainsi, dans le cadre organisationnel, Marquardt et al. (2002) ont fait émerger 5 sous-dimensions : la satisfaction à l'égard de la superficie, la satisfaction à l'égard du poste de travail ou du bureau, la satisfaction liée au contrôle des distractions visuelles et sonores, la satisfaction concernant les espaces d'archivage et de stockage, et la satisfaction à l'égard de la température et de la qualité de l'air. Nous adopterons cette approche multidimensionnelle pour explorer les différentes caractéristiques, spatiales (par exemple, l'architecture), humaines et sociales (par exemple, les relations sociales), fonctionnelles (par exemple, les équipements disponibles) et contextuelles (par exemple, le calme) de l'environnement de travail des employés de bureau.

Notre choix s'est porté sur cette population en raison de son importance dans les organisations françaises actuelles. En effet, elle représente plus de 46% de la population active en France (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie, 2012). De plus, les bouleversements administratifs des XIX^{ème} et XX^{ème} siècles ont progressivement transformé et diversifié les activités inhérentes à cette profession. Par voie de conséquence ils ont façonné les environnements de travail des employés de bureau, notamment en les diversifiant et les élargissant : on est passé d'un environnement de travail centré sur le poste de travail à un environnement de travail intégrant l'organisation dans son ensemble, voire le quartier d'implantation de l'organisation.

Dans ce travail, nous avons choisi d'étudier la satisfaction environnementale au travail en nous appuyant sur l'orientation psychosociale de la psychologie environnementale. Plus précisément, nous avons convoqué trois théories systémiques : la théorie phénoménologique de Moles (1977), la théorie du lieu de Canter (1977) et le modèle écologique de Bronfenbrenner (1979). L'articulation de ces trois théories devrait ainsi nous permettre d'analyser l'environnement de travail des employés de bureau comme un système d'environnements (poste de travail, espace de travail, espace de bureau et quartier d'implantation) en interaction.

Notre travail de doctorat se propose de répondre à un triple objectif : (a) construire et valider une Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail, (b) confronter la satisfaction environnementale au travail à différentes variables issues de la psychologie du travail et de la psychologie environnementale et (c) comparer la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau travaillant dans deux pays européens.

(a) Construction et validation de l'échelle de satisfaction environnementale au travail (ÉSET) des employés de bureau en langue française.

Nous avons constaté précédemment qu'aucun outil mesurant la satisfaction environnementale au travail en langue française ne s'appuyait sur une approche systémique de l'environnement de travail des employés. Pour construire et valider cette échelle de satisfaction environnementale au travail nous avons opté pour une méthodologie s'articulant autour des différentes étapes du paradigme de Churchill (1979), à savoir la revue de littérature, la génération d'items, l'étude exploratoire et l'étude confirmatoire. Plus précisément, notre premier objectif de recherche se décompose en trois études :

La première étude consistera à élaborer le questionnaire en (i) adaptant au contexte organisationnel la traduction française (Mariette, 2011) des PREQIs (Bonaiuto et al., 2003), (ii) nous appuyant sur l'analyse de contenu thématique catégorielle d'entretiens semi-directifs centrés sur l'environnement de travail des employés de bureau, et (iii) soumettant la version enrichie de ce questionnaire à un focus groupe puis un comité d'experts.

La **deuxième étude** se proposera de repérer la structure factorielle du questionnaire de satisfaction environnementale au travail et d'évaluer la fidélité de notre outil.

La **troisième étude** aura pour objectif (i) de consolider la structure factorielle du questionnaire (versions longue et courte), (ii) d'évaluer sa validité convergente et (iii) sa stabilité temporelle.

(b) Confrontation de la satisfaction environnementale au travail à différentes variables issues de la psychologie du travail et de la psychologie environnementale.

Notre deuxième objectif de recherche est de repérer les facteurs prédictifs de la satisfaction environnementale en évaluant l'impact de variables sociodémographiques, socio-organisationnelles, psycho-organisationnelles et psycho-environnementales sur la satisfaction environnementale au travail.

La **première étude** se proposera de : (i) cerner la satisfaction environnementale dans le cadre organisationnel d'employés de bureau et (ii) évaluer l'impact des variables sociodémographiques, socio-organisationnelles et psycho-environnementales sur la satisfaction environnementale dans le cadre organisationnel.

La **deuxième étude** se repérera l'impact relatif de deux types de variables liées à la satisfaction : une variable issue du champ de la Psychologie Environnementale (la satisfaction environnementale au travail) et une variable issue du champ de la Psychologie du Travail (la satisfaction au travail), sur un comportement organisationnel (l'intention de quitter l'organisation).

(c) Comparaison de la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau travaillant dans deux pays : la France et l'Italie.

Notre troisième objectif est de comparer la satisfaction environnementale au travail dans des contextes culturels différents selon les deux approches méthodologiques complémentaires (Jahoda & Krewer, 1996), classiquement utilisées en psychologie, interculturelle (i) l'approche étique et (ii) l'approche émique (Mokoukolo, 2013). Ainsi nous nous pencherons sur deux pays, l'un de culture euro-continentale (la France), l'autre de culture euro-méditerranéenne (l'Italie).

La **première étude** s'appuiera sur une approche étique qui se caractérise par la compréhension des significations culturelles en adoptant un regard extérieur. Plus concrètement, cette étude nous permettra de comparer la satisfaction environnementale au travail des employés de ces deux cultures.

La **deuxième étude** s'appuiera sur une approche émique, qui se réfère à la compréhension des significations culturelles en adoptant un regard anthropologique. Cette étude consistera d'analyser la satisfaction environnementale des employés de bureau au sein de chacune de ces deux cultures, sans vraiment chercher à comparer.

Chapitre V 1^{er} OBJECTIF : CONSTRUCTION & VALIDATION DE L'ÉCHELLE DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL (ÉSET)

Pour élaborer et valider notre échelle de satisfaction des environnements de travail, nous adopterons la démarche méthodologique préconisée par le paradigme de Churchill (1979), « *une démarche méthodologique conçue pour développer des questionnaires constitués d'échelles multiples d'attitudes* » (p. 245) (Roussel & Wacheux, 2005).

5.1. LE PARADIGME DE CHURCHILL

Selon Habib (2013), ce paradigme permet « *d'intégrer les connaissances de la théorie de la mesure ainsi que les techniques appropriées pour l'améliorer dans une procédure systématique* » (p. 5). Il se décompose en deux phases :

- une première phase, exploratoire, qui contribue à réduire l'erreur aléatoire due aux biais liés à notre outil (effet de halo, de contamination, etc.) et à évaluer sa fidélité et sa validité,
- une seconde phase, confirmatoire, qui en plus de diminuer l'erreur aléatoire, vise à réduire au maximum l'erreur systématique créée par les variables conceptuelles.

Les différentes étapes du paradigme de Churchill sont les suivantes :

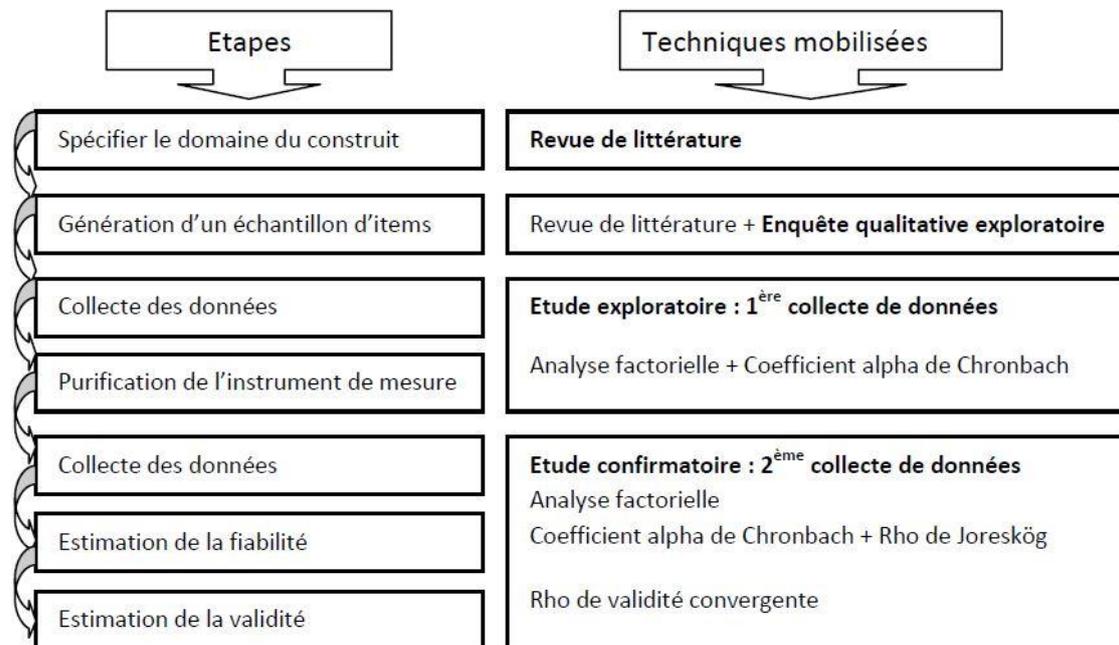


Figure V-1 : Adaptation des étapes du paradigme de Churchill et les techniques mobilisées associées (Churchill, 1979, p. 64)

Ce paradigme a été utilisé dans divers disciplines : la Gestion des Ressources Humaines (Benraiss, 2004 ; Charbonnier-Voirin, 2011 ; Igalens & Tahri, 2012 ; Roussel, 1996) et notamment la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (Mansouri, M'Zali & Peretti, 2008), le Marketing (Galan, 2011 ; Habib, 2012 ; Magne, 1999), la Gestion des connaissances (Hamza-Sfaxi, 2012), la Comptabilité (Chemanguui, 2009) et la Psychologie du travail (Hellemans, 2011). Ainsi Hellemans (2011) s'est appuyé sur le paradigme de Churchill pour valider le VOW / QFT, un outil mesurant la capacité de travail des travailleurs vieillissants, en tenant compte des facteurs de risques liés aux conditions de travail et composé de 2 modules : « *Aspects psychosociaux* » (20 items) et « *Capacité à travailler* » (13 items). L'étude exploratoire a été menée sur un échantillon de 598 travailleurs de 45 ans et plus et montre une multi-dimensionnalité du questionnaire sur les deux modules « *Aspects psychosociaux* » et « *Capacité à travailler* » associée à des Alphas de Cronbach tout à fait convenables (de .71 à .90). L'étude confirmatoire effectuée auprès de 631 travailleurs de 45 ans et plus confirme la structure multi-dimensionnelle de chaque module. Selon Habib, cette démarche permet « *de construire avec*

rigueur des instruments de mesure de type questionnaires à échelles multiples » (p. 5).

5.2. L'ADAPTATION DU PARADIGME DE CHURCHILL A LA CONSTRUCTION ET VALIDATION DE NOTRE OUTIL.

Le plan que nous utiliserons dans ce chapitre suit les étapes du paradigme de Churchill.

Dans un premier temps, nous ferons un bref rappel du construit car nous l'avons développé précédemment dans le chapitre I.

Puis, il s'agira de générer des items pour la construction de notre questionnaire. Pour ce faire, nous nous appuierons d'une part sur une mesure existante, les PREQIs (*Perceived Residential Environment Quality Indicators*, Fornara et al., soumis) que nous avons adaptés au contexte organisationnel. D'autre part, nous enrichirons cette première version à l'aide d'une étude qualitative visant à la fois à amender le questionnaire et à prendre en compte le contexte de travail français.

Après avoir achevé la 3^{ème} et 4^{ème} étape consistant en la collecte des données et la purification de l'outil de mesure, nous soumettrons le questionnaire construit à des analyses exploratoires et notamment à une analyse factorielle et une analyse de la cohérence, comme nous pouvons le voir sur la figure V-2.

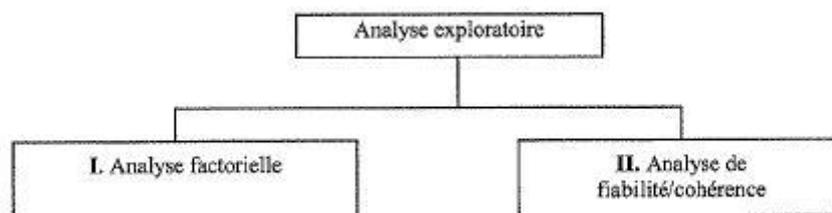


Figure V-2 : Étapes de l'analyse exploratoire (Benraiss, 2004)

Cela nous permettra de repérer la dimensionnalité de notre questionnaire puis de vérifier la fiabilité de nos items.

Enfin, les trois dernières étapes (collecter les données, estimer la fidélité ainsi que la validité de notre outil de mesure) donneront lieu à une étude confirmatoire nous permettant de valider et confirmer la structure de notre Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail (ÉSET). Pour cela, nous devons procéder à l'épuration du questionnaire, si besoin est, à l'aide d'une analyse factorielle puis évaluer la cohérence interne et la validité des dimensions de l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail issues de cette analyse.

L'adaptation des différentes étapes du paradigme de Churchill à notre premier objectif de construction et de validation de l'ÉSET est détaillée dans le tableau V-1 ci-dessous.

Tableau V-1

Procédure de création de l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail (ÉSET) selon les étapes développées par Habib (2012)

Étapes	Procédure	Techniques
Spécification du domaine de construit	Revue de littérature	Revue de la littérature sur le concept de la satisfaction environnementale au travail selon trois modèles théoriques : <ul style="list-style-type: none"> - la théorie phénoménologique de Moles (1977), - la théorie du lieu de Canter (1977), - le modèle écologique de Bronfenbrenner (1979).
Génération des items	Adaptation d'un outil existant à notre contexte d'étude	Adaptation de l'échelle de satisfaction résidentielle PREQIS en langue française Élaboration de 138 items sur la satisfaction environnementale au travail
	Étude exploratoire qualitative	Mise au point du guide d'entretien 10 entretiens semi directifs sur le thème de l'espace de travail Élaboration de 131 items sur la satisfaction environnementale au travail
	Validation d'experts	Validation par de 5 enseignants-chercheurs (2 en psychologie du travail, 2 en psychologie environnementale et 1 en psychologie environnementale appliquée au travail)
	Développement d'un questionnaire	Pré-test à l'aide d'un focus groupe Sélection finale des énoncés après reformulations et suppressions.
Phase exploratoire	Collecter les données	Enquête exploratoire : 1 ^{er} échantillon de 135 employés de bureau
	Purification de l'instrument de mesure	Analyse factorielle exploratoire (AFE) Coefficient Alpha de Cronbach
Phase de confirmation	Collecter les données	Enquête confirmatoire : 2 ^{ème} échantillon de 163 employés de bureau
	Estimation de la fiabilité et de la validité	Analyse factorielle exploratoire (AFE) Coefficient Alpha de Cronbach Stabilité temporelle Validité convergente

5.2.1. REVUE DE LA LITTÉRATURE

Rappelons que nous considérons l'environnement de travail comme un environnement écologique (Bronfenbrenner, 1979) constitué de quatre espaces concentriques emboîtés les uns dans les autres (Moles, 1977)^o: le poste de travail, le bureau, l'organisation et le quartier d'implantation. Chacun d'eux est assimilable à une des coquilles de Moles et peut être conçu comme un ensemble de lieux, d'unités d'expérience environnementale dans lesquelles activités et formes physiques sont étroitement liées (Canter, 1986). Notre recherche porte sur la satisfaction environnementale au travail des employés français, définie à partir du niveau de convergence entre ce que l'employé désire et ce qu'il retire des différents espaces composant son environnement de travail.

5.2.2. GENERATION D'UN ECHANTILLON D'ITEMS

L'objectif de cette première étude est d'élaborer un outil d'évaluation de la satisfaction environnementale au travail. Pour construire ce questionnaire, nous nous sommes appuyés sur a) l'adaptation en langue française des PREQIs (Fornara et al., soumis), b) l'analyse de contenu d'entretiens semi-directifs, c) les recommandations d'un comité d'experts et d) les conclusions d'un focus groupe.

5.2.2.1. Adaptation de l'échelle de satisfaction résidentielle PREQIS en langue française

Conçus comme un outil d'évaluation du cadre de vie par les individus qui y vivent, les PREQIs (*Perceived Residential Environment Quality Indicators*, Bonaiuto et al., 2003) sont des indicateurs opérationnalisés en terme de perception multidimensionnelle de la qualité résidentielle ; cet outil mesure la perception subjective de l'environnement résidentiel et est composé d'aspects spécifiques et fragmentés de l'environnement résidentiel (physico-spatial *versus* socio-relationnel) (Bonaiuto et al., 1999).

Validé sur un échantillon de 1488 résidents dans différents quartiers de 11 villes italiennes de 50,000 à 400,000 habitants, cet instrument est composé de 19 indicateurs (150 items) regroupés en 11 échelles et 4 critères généraux renvoyant à l'expérience individuelle des habitants :

Tableau V-2

Présentation des PREQIs (Perceived Residential Environment Quality Indicators, Bonaiuto et al., 2003)

Critères généraux	Échelles	Facteurs	Nombre d'items
Architecturaux	<i>Espace architectural et aménagement de la ville</i>	1. Densité des bâtiments	7
		2. Esthétique des bâtiments	8
		3. Volume des bâtiments	6
	<i>Organisation de l'accessibilité et des routes</i>	1. Praticabilité interne	8
		2. Liaisons avec l'extérieur	6
	<i>Espaces verts</i>	1. Espaces verts	10
Socio-relationnels	<i>Personnes et relations sociales</i>	1. Sécurité	6
		2. Discrétion	5
		3. Sociabilité	7
Fonctionnels	<i>Services d'aide</i>	1. Services scolaires	6
		2. Services sociaux et de soins à la personne	5
	<i>Services de loisirs</i>	1. Services sportifs	8
2. Activités socioculturelles		8	
	<i>Commerces</i>	1. Commerces	8
	<i>Services de transports</i>	2. Services de transports	7
Contextuels	<i>Rythme de vie</i>	1. Relaxant vs. Stressant	8
		2. Stimulant vs. Ennuyeux	8
	<i>Santé environnementale</i>	1. Environmental health	8
	<i>Maintenance et soins</i>	2. Upkeep and care	12

Les PREQIs présentent de bonnes qualités psychométriques avec des Alphas de Cronbach allant de .71 pour le facteur « *Services sociaux et de soins à la personne* » à .92 pour le facteur « *Espaces verts* » et expliquent de 38.8 % à 61.9 % de la variance (pour les critères généraux). Cet outil a depuis donné lieu à plusieurs études dans différents contextes linguistiques et culturels (par exemple, en Chine, Mao, Fornara, Manca, Bonnes & Bonaiuto., 2015 ; en Iran, Bonaiuto, Fornara, Ariccio, Cancellieri & Rahimi, 2015 ; en Espagne, Turquie et en Suède, Bonaiuto, Fornara, Alves, et al., 2015). En 2015, les PREQIs ont été adaptés au contexte français (Fornara et al., soumis).

L'adaptation française des PREQIs (Fornara et al., soumis) présente 139 items répartis dans 19 facteurs, eux-mêmes regroupés dans 11 échelles (voir annexe) :

- Échelle 1. Espace architectural et d'aménagement de la ville
- Échelle 2. Organisation de l'accessibilité et des routes
- Échelle 3. Espaces verts
- Échelle 4. Personnes et relations sociales
- Échelle 5. Services d'aide
- Échelle 6. Services de loisirs
- Échelle 7. Commerces
- Échelle 8. Services de
- Échelle 9. Rythme de vie
- Échelle 10. Santé environnementale
- Échelle 11. Maintenance et soins

Les niveaux de cohérence interne de ses dimensions, évalués par des Alphas de Cronbach, sont convenables (de .70 à .92).

Notre objectif étant d'élaborer une échelle de satisfaction environnementale au travail multidimensionnelle, prenant en compte les différents environnements de travail de l'employé de bureau, les PREQIs constituent un outil précieux puisqu'ils sont conçus comme des unités molaires d'analyse « *incluant les personnes, comportements, et caractéristiques physico-spatiales et temporelles spécifiques qui constituent des éléments interdépendants organisés selon un programme site spécifique (Barker, 1987)* » (Fornara et al., 2013, p. 349). Ils nous ont

servi de socle à la création de nos items mesurant la satisfaction environnementale au travail⁷. Ainsi nous avons retenu les items des PREQIs qui avaient un sens pour chaque environnement de travail (le poste de travail, l'espace de bureau, l'espace de travail et le quartier d'implantation).

⁷ Nous nous sommes notamment appuyée sur leur adaptation en langue française (Mariette, 2011).

Tableau V-3

Adaptation des items entre les PREQIs et l'ÉSET selon les coquilles

PREQIs		ÉSET			
Facteur PREQIs	Item PREQIs	Item Poste de travail	Item Espace de bureau	Item Espace de travail	Item Quartier d'implantation
Exemple d'items adaptés sur une seule coquille					
Facteur « Sécurité »	Si3 « <i>En se promenant tard le soir dans le quartier il y a des risques de faire de mauvaises rencontres</i> »				« <i>En sortant de mon entreprise, j'ai peur de faire de mauvaises rencontres</i> »
Facteur « Discrétion »	Di3 « <i>Dans ce quartier les gens ne se mêlent pas des affaires des autres</i> »			« <i>Les gens ne se mêlent pas des affaires des autres</i> »	
Exemple d'items adaptés sur plusieurs coquilles					
Facteur « Maintenance et soins »	MC3 « <i>Les habitants prennent soin de leur quartier</i> »	« <i>Je prends soin de mon poste de travail</i> »		« <i>Les employés prennent en général soin des locaux de cette entreprise</i> »	
Facteur « Relaxant vs. Stressant »	TC3 « <i>Vivre dans ce quartier est plutôt stressant</i> »			« <i>Travailler dans cette entreprise est plutôt stressant</i> »	« <i>Me rendre à mon entreprise en traversant ce quartier est plutôt stressant</i> »
Exemple d'items non adaptables					
Facteur « Praticabilité interne »	Co6 « <i>Pour accéder au quartier il faut faire des détours trompeurs</i> »				
Facteur « Services scolaires »	Sc4 « <i>Les enfants et les jeunes sont contraints de se déplacer hors du quartier pour aller à l'école</i> »				

Comme le montre le tableau ci-dessus, nous avons adapté certains items des PREQIs sur le même niveau d'environnement (coquille 5 de Moles, voir p. 6). Citons à titre d'exemple, dans le facteur « *Sécurité* », l'item Si3 « *En se promenant tard le soir dans le quartier il y a des risques de faire de mauvaises rencontres* » qui devient « *En sortant de mon entreprise, j'ai peur de faire de mauvaises rencontres* ». Certains items choisis ont été adaptés sur d'autres niveaux d'environnement. Par exemple, prenons l'item MC3 « *Les habitants prennent soin de leur quartier* » du facteur « *Maintenance et soins* » se référant au quartier résidentiel (coquille 5) que nous avons adapté aussi bien au poste de travail « *Je prends soin de mon poste de travail* » (coquille 2) qu'à l'entreprise « *Les employés prennent en général soin des locaux de cette entreprise* » (coquille 4).

A ce stade de notre travail, nous avons retenu 138 items (voir annexe n°6). Chaque item s'évalue sur une échelle de Likert allant de 1 (pas du tout satisfait(e)) à 5 (tout à fait satisfait(e)). Nous avons opté pour une échelle de Likert qui impose donc une réponse médiane pour deux raisons. Tout d'abord, privées de cette possibilité, certaines personnes vont soit ne pas répondre aux questions, soit adopter une position tranchée ne correspondant pas vraiment à leur opinion. Dans ce dernier cas, on aura ainsi des résultats erronés de façon systématique (Schuman & Presser, 1981). De plus, inclure une réponse médiane dans l'échelle augmente les choix de réponse et permet d'obtenir un niveau supplémentaire de l'opinion du sujet (Rugg & Cantril, 1944). Selon Nunnally, Bernstein et Berge (1967), les participants se sentiraient plus à l'aise pour choisir une option de réponse sur une échelle lorsque cette option médiane existe.

5.2.2.2. Enrichissement du questionnaire de satisfaction environnementale au travail

Ce questionnaire a ensuite été enrichi à partir de l'analyse de contenu d'entretiens semi-directifs. Effectivement, la satisfaction résidentielle et la satisfaction environnementale au travail renvoient à des objets différents (le quartier de vie et l'organisation de travail). Par conséquent, nous avons décidé de mener ces entretiens dans le but d'explorer toutes les facettes de l'environnement de travail perçu des employés de bureau afin d'amender notre questionnaire de satisfaction environnementale au travail et de prendre en compte le contexte de travail

français. Pour cela, nous avons mené des entretiens semi-directifs qui correspondent à « *une technique de collecte de données qui contribue au développement de connaissances favorisant des approches qualitatives et interprétatives* » (Imbert, 2010, p. 22).

Méthode

Nous avons mené les entretiens auprès de 10 conseillers en gestion de patrimoine âgés de 25 ans à 56 ans (6 femmes et 4 hommes), travaillant dans la même banque privée d'un département de la région parisienne

Nous avons mené des entretiens semi-directifs au cours desquels nous avons laissé « *le répondant s'exprimer de façon spontanée et non-directive* » (Romelaer, 2005, p. 103). La question de départ, volontairement très large, était la suivante : « *Que pensez-vous de votre espace de travail ?* ». Nous avons donc choisi de ne pas mentionner explicitement notre sujet de recherche, la satisfaction dans les environnements de travail. Les sous-thèmes abordés ont concerné les quatre environnements spécifiques qui sont le poste de travail, l'espace de bureau, l'espace de travail et le quartier d'implantation de l'organisation.

Le cadre contractuel de ces entretiens est présenté en annexe.

Les entretiens se sont déroulés au sein d'une Banque Privée, située à Evry dans le département de l'Essonne (91). Afin de pouvoir réaliser les entretiens, nous avons établi entre le Responsable du Centre Banque Privée et nous un accord de confidentialité et de non divulgation (situé en annexe) précisant que les informations présentant un caractère confidentiel sont communiquées à notre demande et nous engageant à ne les utiliser que dans le seul but d'élaborer notre travail de recherche. Les entretiens ont duré entre 12 et 28 minutes. Ils se sont tous déroulés en face-à-face, au sein d'un salon de convivialité réservé pour nos passations.

Résultats

Nous avons donc réalisé une analyse de contenu thématique catégorielle qui a permis de faire émerger certains items non présents parmi les différents facteurs que nous avons adaptés des PREQIs. Pour respecter l'accord de non divulgation des entretiens, seul un tableau illustrant notre méthodologie d'analyse des verbatims est présenté en annexe.

Ainsi, l'espace « *Poste de travail* » a été enrichi par des items concernant l'esthétique (par exemple, « *J'ai choisi la décoration de mon poste de travail* ») et l'aménagement (par exemple, « *L'aménagement de mon poste de travail me permet de travailler correctement* ») du poste de travail. Cela correspond à 10 items dans notre questionnaire.

Le type d'espace nommé « *Espace de bureau* » a été complété par des items portant sur la discrétion (par exemple, « *Il est difficile de m'isoler du regard des autres* »), la cordialité entre les collègues (par exemple, « *Il est difficile d'échanger avec mon ou mes collègues dans ce bureau* ») et aussi la température ambiante (par exemple, « *La température du bureau est convenable* »). Nous avons ainsi construit 3 items supplémentaires.

Celui appelé « *Espace organisationnel* » a été étoffé à l'aide de 11 items renvoyant à la privacité (par exemple, « *Dans cette entreprise, il est facile d'avoir des conversations privées* »).

Et enfin, le type d'espace nommé « *Environnement extérieur* » par des items concernant la sécurité (par exemple, « *Je me sens en sécurité dans ce quartier* ») et l'esthétique des bâtiments (par exemple, « *L'architecture des bâtiments du quartier est originale* »). Sept nouveaux items renvoient à cet espace.

Trente et un items ont ainsi été construits et notre questionnaire est maintenant composé de 169 items. Chaque item s'évalue sur une échelle de Likert allant de 1 (pas du tout satisfait(e)) à 5 (tout à fait satisfait(e)). Le questionnaire est inséré en annexe n°7.

5.2.2.3. Comité d'experts

Afin d'évaluer la validité de contenu, c'est-à-dire la capacité d'un test à mesurer ce qu'il est censé mesurer à partir de la pertinence de son contenu, nous avons ensuite soumis le questionnaire à un comité d'experts.

Méthode

Ce comité composé de 5 enseignants-chercheurs (2 en psychologie du travail, 2 en psychologie environnementale et 1 en psychologie environnementale appliquée au travail) a été convié à se réunir dans une salle de l'université Paris Ouest Nanterre et sollicité pour donner son avis sur les 169 items du questionnaire de satisfaction environnementale au travail et notamment sur la formulation des items, le vocabulaire utilisé, la pertinence des modalités de réponses proposées et les degrés utilisés sur l'échelle de Likert.

Résultats

Ce comité a opté pour :

- une formulation des items à la première personne,
- l'utilisation de termes plus clairs (substitution de l'expression «*quartier de l'entreprise* » à l'expression «*environnement extérieur* »),
- le remplacement du terme «*agent* » par celui d'«*employé* »»
- l'utilisation d'une échelle de Likert allant de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord)).

Les jugements fournis par le comité d'experts sur les items proposés et leurs relations avec l'objectif assigné au test nous permettent de conclure que les items de notre questionnaire de satisfaction environnementale au travail étaient suffisamment variés pour couvrir les différentes facettes de la satisfaction environnementale au travail.

Une nouvelle version du questionnaire de satisfaction environnementale au travail a donc été élaborée.

5.2.2.4. Focus groupe

Selon Moreau et al. (2004), le focus groupe est une « *technique d'entretien de groupe, un « Groupe d'expression », qui permet de collecter des informations sur un sujet ciblé* » (p. 384). Nous l'utiliserons pour évaluer la validité apparente qui renvoie au fait que les sujets testés considèrent le test comme pertinent et approprié à la situation.

Méthode

Dix salariés, étudiants en master 1 de psychologie du travail, ont répondu à cette nouvelle version du questionnaire de satisfaction environnementale au travail. La consigne était la suivante : « *Ce questionnaire est anonyme et confidentiel. Il n'y a ni bonnes, ni mauvaises réponses. Évaluez votre lieu de travail en indiquant le chiffre qui correspond le mieux, selon vous, à votre degré de satisfaction. Il se compose de cinq parties renvoyant à la satisfaction liée (1) à votre poste de travail, (2) à votre espace de bureau, (3) à votre espace de travail, (4) à l'environnement extérieur* ». Chaque participant devait en outre évaluer la clarté de chaque item sur une échelle de Likert en 5 points allant de « Pas du tout d'accord » à « Tout à fait d'accord ». Les participants ont été contactés par message électronique et ont pu répondre au questionnaire via un lien hypertexte.

Résultats

Ce pré-test nous a permis de finaliser :

- la formulation des consignes en expliquant les différents espaces dans chaque consigne (« *Pensez à votre espace de bureau, c'est-à-dire la pièce dans laquelle vous travaillez* »),
- le plan du questionnaire en modifiant la disposition des parties pour améliorer la

lecture du questionnaire à savoir tout d'abord la consigne, puis l'échelle de satisfaction environnementale au travail et enfin les variables sociodémographiques et socioprofessionnelles ;

et d'identifier :

- les incompréhensions en faisant attention au choix des mots utilisés (le terme « *cancan* » a été remplacé par « *être médisant* »),
- les phrases à connotations négatives difficiles à comprendre (l'item 13 : « *J'ai l'impression que mes affaires sont entassées les unes sur les autres sur mon poste de travail* » devient « *Mes affaires sont correctement organisées sur mon poste de travail* »).

A ce stade de l'analyse, le questionnaire de satisfaction environnementale au travail comprend 100 items.

Un tableau récapitulatif synthétisant les 4 étapes de construction du questionnaire de satisfaction environnementale au travail est présenté dans le tableau V-4 ci-dessous.

Tableau V-4

Les 4 étapes de construction du questionnaire de satisfaction environnementale au travail

	Item adaptés des PREQIs	Item suite à l'analyse de contenu des entretiens	Validé	Supprimé
Satisfaction liée à votre poste de travail				
L'agencement de mon poste de travail me convient.	X		Item 1	
J'ai choisi la décoration de mon poste de travail.		X	Item 2	
Sur mon poste de travail, il y a peu d'espaces libres.	X			Redondant
Le ménage est régulièrement fait sur mon poste de travail.	X		Item 3	
L'aménagement de mon poste de travail me permet de travailler correctement.		X	Item 4	

La décoration de mon poste de travail est plaisante.	X			Redondant
L'espace dont je dispose sur mon poste de travail ne me permet pas de travailler confortablement.		X	Item 5	
J'ai peu de place pour travailler sur mon poste de travail.	X		Item 6	
Je travaillerais mieux si mon poste de travail était mieux équipé.		X	Item 7	
Je n'aime pas la décoration sur mon poste de travail.	X			Redondant
La décoration de mon poste de travail me plaît.	X		Item 8	
Mon poste de travail est en bon état	X		Item 9	
Mon poste de travail est bien entretenu.		X		Manque de clarté
J'ai suffisamment d'espaces de rangement sur mon poste de travail.		X	Item 10	
Mon poste de travail me convient parfaitement.		X	Item 11	
Je prends soin de mon poste de travail.	X		Item 12	
Mes affaires sont correctement organisées sur mon poste de travail.	X		Item 13	
Sur mon poste de travail, il y a peu d'équipements fonctionnels.		X		Manque de clarté
L'ameublement de mon poste de travail est de bonne qualité.	X		Item 14	
J'ai un poste de travail spacieux.	X		Item 15	
Le mobilier de mon poste de travail est détérioré.	X			Redondant
Je nettoie régulièrement mon poste de travail.	X		Item 16	
Mon poste de travail est bien aménagé.		X	Item 17	
Mon poste de travail est plutôt agréable à regarder.	X		Item 18	
Je ne me préoccupe pas de l'entretien de mon poste de travail.	X			Inapproprié
Mon poste de travail est en mauvais état.	X			Redondant
Mon poste de travail est bien éclairé.	X		Item 19	
Je n'aime pas mon poste de travail.	X		Item 20	
Je suis satisfait(e) de mon poste de travail.		X	Item 21	
Satisfaction liée à votre espace de bureau				
Le bureau est calme.	X		Item 22	
J'aime passer du temps dans ce bureau.	X		Item 23	
Je n'ai aucun problème pour me concentrer dans ce bureau.		X	Item 24	
Il y règne une atmosphère sereine.	X		Item 25	
Je m'ennuie dans ce bureau.	X		Item 26	

Dans mon bureau, j'ai peu de place pour circuler.	X			Redondant
Les journées se ressemblent.	X		Item 27	
L'éclairage de ce bureau est convenable.	X		Item 28	
Travailler dans ce bureau est plutôt stressant.	X		Item 29	
Tous les jours, il s'y passe quelque chose de nouveau.	X		Item 30	
Les postes de travail de mon bureau sont les uns sur les autres.	X			Redondant
Je ne peux jamais être en paix dans ce bureau.	X		Item 31	
Il est impossible de se détendre dans ce bureau.	X		Item 32	
Mon rythme de travail est tranquille dans ce bureau.	X			Inadapté
Je ne suis pas gêné(e) par le bruit.		X	Item 33	
La température du bureau est convenable.		X	Item 34	
Je suis rarement dérangé(e) par les collègues dans ce bureau.	X		Item 35	
Il est difficile de s'y ennuyer.	X		Item 36	
Dans ce bureau, il ne se passe jamais rien.	X			Redondant
Satisfaction liée à votre espace de travail				
Dans cette entreprise, il y a peu de place pour circuler.	X		Item 37	
J'aime passer du temps dans cette entreprise.	X			Redondant
Les murs de cette entreprise sont détériorés.	X			Inadapté
Les employés ont des rapports tout juste amicaux entre eux.	X		Item 38	
Le manque d'espaces de rencontre ne permet pas aux collègues de passer leur temps libre dans cette entreprise.		X		Manque de clarté
Les espaces de cette entreprise sont proches les uns des autres.	X			Inadapté
L'intérieur de cette entreprise est plutôt agréable à regarder.	X			Redondant
Les employés sont en général agréables à vivre.	X		Item 39	
Je n'ai aucun problème pour me concentrer dans cette entreprise.		X		Redondant
Dans cette entreprise, il y a peu d'espaces de détente.	X		Item 40	
L'atmosphère est sereine dans cette entreprise.	X		Item 41	
Le lieu dans lequel je rencontre mes clients est plaisant.		X		Non généralisable
L'aménagement intérieur est plaisant.	X		Item 42	
Dans cette entreprise, les employés sont plutôt sociables.	X		Item 43	
Les gens ne se mêlent pas des affaires des autres.	X		Item 44	

Dans cette entreprise, les gens sont discrets.	X			Redondant
Les employés ont tendance à s'isoler.	X			Redondant
C'est une entreprise spacieuse.	X		Item 45	
Cette entreprise est bien équipée en salle(s) de détente.	X			Redondant
Dans cette entreprise, il est difficile de s'isoler du regard des autres.		X	Item 46	
Je m'ennuie dans cette entreprise.	X			Redondant
Les espaces de cette entreprise sont les uns sur les autres.	X			Inadapté
L'aménagement intérieur est original.		X	Item 47	
Les employés ne salissent pas les locaux de cette entreprise.	X			Inadapté
Je me sens en sécurité dans cette entreprise.		X	Item 48	
Il y a trop de commérages dans cette entreprise.	X		Item 49	
Mon rythme de travail est tranquille dans cette entreprise.	X			Inadapté
La décoration de cette entreprise ne me plaît pas.	X			Redondant
L'architecture de cette entreprise est construite avec des matériaux de bonne qualité.	X		Item 50	
Les employés sont en général peu sympas.	X		Item 51	
Dans cette entreprise, il ne se passe jamais rien.	X			Redondant
Dans cette entreprise, les zones aménagées et les espaces de circulation sont bien répartis.	X		Item 52	
Je ne serai pas surpris(e) si des actes de vandalisme se produisaient dans cette entreprise.	X		Item 53	
Dans cette entreprise, il est facile d'avoir des conversations privées.		X	Item 54	
Les espaces de cette entreprise sont bien distants entre eux.	X			Inadapté
Cette entreprise est maintenue en bon état.	X			Redondant
Il est difficile de se lier d'amitié avec les autres employés.	X		Item 55	
Ici, j'ai souvent l'impression d'avoir le regard porté sur moi.	X			Redondant
Dans cette entreprise, les journées se ressemblent.	X			Redondant
Je n'aime pas la décoration de cette entreprise.	X		Item 56	
Des personnes étrangères à l'entreprise peuvent facilement y entrer.	X		Item 57	
Dans cette entreprise, il est difficile de s'ennuyer.	X			Redondant
Après le travail, il m'arrive de rester dans les espaces de détente.	X		Item 58	
Cette entreprise est toujours en effervescence.		X	Item 59	
Tous les jours, il se passe quelque chose de nouveau dans cette entreprise	X		Item 60	
En général, je n'aime pas l'architecture de cette entreprise.	X			Manque de clarté
Les employés prennent en général soin des locaux de cette entreprise.	X		Item 61	

Les employés ne se préoccupent pas de l'entretien des locaux.	X			Redondant
Il n'y a pas d'agitation dans cette entreprise.	X			Manque de clarté
Dans cette entreprise, j'ai l'impression d'être contrôlé(e) par les autres.	X			Inadapté
Dans cette entreprise, il est difficile d'échanger avec les autres employés.		X	Item 62	
Travailler dans cette entreprise est plutôt stressant.	X		Item 63	
Cette entreprise est un havre de paix.	X			Redondant
Les locaux de cette entreprise sont en mauvais état.	X		Item 64	
Les murs de cette entreprise sont décolorés.	X			Inadapté
L'espace de détente de cette entreprise offre plein de choix de distractions.		X		Manque de clarté
Les employés collaborent facilement.	X		Item 65	
Dans cette entreprise, les employés sont discrets.	X			Redondant
Je suis satisfait(e) de mon entreprise.		X	Item 66	
Satisfaction liée à l'espace extérieur				
L'architecture du quartier est plaisante.	X		Item 67	
La fréquence des transports en commun est tout à fait satisfaisante.	X		Item 68	
Me rendre à mon entreprise en traversant ce quartier est plutôt stressant.	X		Item 69	
Les lieux de vie sont mal répartis à côté de l'entreprise.	X			Manque de clarté
L'environnement proche de l'entreprise est propre.	X			Redondant
Je peux me rendre facilement au travail.	X		Item 70	
L'esthétique des édifices des bâtiments de mon environnement extérieur ne me plaît pas.	X			Manque de clarté
Il y a un grand choix de rues pour sortir du travail.	X			Manque de clarté
Les actes de vandalisme y sont fréquents.	X		Item 71	
Les abords de l'entreprise dans laquelle je travaille sont mal éclairés.	X		Item 72	
Les rues proches de mon entreprise sont suffisamment sûres.	X			Redondant
On trouve tout ce que l'on veut à proximité de l'entreprise dans laquelle je travaille.		X	Item 73	
La hauteur des bâtiments du quartier est oppressante.	X		Item 74	
Les rues proches de mon entreprise sont régulièrement nettoyées.	X			Redondant
La qualité des transports en commun est en général médiocre.	X			Manque de clarté
Il est impossible de se promener tranquillement dans le quartier dans lequel je travaille.	X		Item 75	

Les abords de l'entreprise dans laquelle je travaille sont maintenus en bon état.	X		Item 76	
A l'extérieur de l'entreprise, les espaces verts sont petits.	X			Inadapté
Pour aller au travail, il faut faire des détours.	X			Redondant
Les bâtiments sont plutôt agréables à regarder.	X		Item 77	
Il est facile de se rendre aux lieux de vie.	X			Manque de clarté
Les espaces verts les plus proches de l'entreprise sont trop souvent fermés au public.	X		Item 78	
Le quartier où est situé l'entreprise est fréquenté par des personnes peu recommandables.	X		Item 79	
Près de mon entreprise, il y a toute sorte de commerces.	X			Redondant
L'environnement proche de l'entreprise est maintenu en bon état.	X			Redondant
Il y a suffisamment de commerces à proximité de mon entreprise.	X		Item 80	
Mon entreprise est bien reliée aux parties importantes de la ville.	X			Redondant
J'ai quelquefois l'impression que l'entreprise est loin de tout.	X		Item 81	
Dans mon environnement extérieur, le volume des édifices est disproportionné.	X			Manque de clarté
La grandeur de certains édifices est vraiment excessive.	X			Redondant
Il y a suffisamment d'espaces verts à proximité de l'entreprise.	X		Item 82	
Je me sens en sécurité quand je sors de l'entreprise un peu tard.	X		Item 83	
Les transports en commun me permettent de me rendre facilement sur mon lieu de travail.	X		Item 84	
Les bâtiments du quartier sont trop hauts par rapport à la largeur des rues.	X			Manque de clarté
Les bâtiments du quartier sont plutôt en mauvais état.	X		Item 85	
Le trajet pour me rendre au travail est fatiguant.		X	Item 86	
Les édifices sont trop hauts.	X			Redondant
L'environnement proche de l'entreprise est un havre paix.	X			Redondant
Il faut marcher trop longtemps pour trouver un jardin ou un parc à proximité de l'entreprise.		X	Item 87	
Les bus sont trop inconfortables.	X			Inadapté
Je me sens en sécurité dans ce quartier.		X		Redondant
Il y a trop de lieux abandonnés aux abords de l'entreprise dans laquelle je travaille.	X		Item 88	
Il est parfois nécessaire de s'éloigner de l'entreprise pour trouver certains commerces.	X		Item 89	
Il y a trop d'espaces en mauvais état dans mon environnement extérieur.	X			Manque de clarté
Les services de transport public obligent à attendre trop longtemps.	X		Item 90	
Les murs des bâtiments sont décolorés.	X			Redondant
Il y a une atmosphère sereine dans le quartier dans lequel je travaille.	X		Item 91	

Le quartier est peu attrayant.	X		Item 92	
Les murs de mon environnement extérieur sont détériorés.	X			Manque de clarté
Proche de l'entreprise, il y a des espaces verts pour se détendre.	X			Redondant
Le trajet pour me rendre au travail est pénible.		X	Item 93	
Le quartier dans lequel je travaille est très bruyant.	X		Item 94	
Dans le parking proche de l'entreprise, les voitures sont garées en respectant les espaces prévus.	X			Non généralisable
L'environnement proche de l'entreprise dans laquelle je travaille est propre.	X		Item 95	
Les espaces verts les plus proches de l'entreprise sont mal fréquentés.	X		Item 96	
Mon rythme de travail est tranquille dans cet environnement extérieur.	X			Manque de clarté
Je trouve que les transports en commun s'arrêtent loin de l'entreprise	X		Item 97	
Les transports publics sont diversifiés pour aller à mon travail.	X			Redondant
L'architecture des bâtiments du quartier est originale.		X	Item 98	
Il n'y a pas d'agitation dans cet environnement extérieur.	X			Redondant
Les espaces verts les plus proches de l'entreprise sont bien équipés.	X			Manque de clarté
En sortant de mon entreprise, j'ai peur de faire de mauvaises rencontres.	X		Item 99	
Je suis satisfait(e) de l'environnement proche de l'entreprise.		X	Item 100	

5.2.3. ÉTUDE EXPLORATOIRE : 1ERE COLLECTE DES DONNEES

Cette étude visait d'une part à repérer la structure factorielle du questionnaire de satisfaction environnementale dans le cadre organisationnel et à évaluer sa cohérence interne d'autre part.

Méthode

Notre échantillon est composé de 138 employés de bureau travaillant dans différents secteurs professionnels (banque, santé, agroalimentaire, industrie, commerce). Les participants sont âgés de 27 à 59 ans (M=36.42 ; ET=8.03), avec une ancienneté dans l'entreprise comprise entre 2 et 35 ans (M=10.33 ; ET=6.42). Cinquante-deux pour cent sont des femmes. Treize pour

cent se considèrent comme cadres supérieurs, 27 % comme cadres intermédiaires et 60 % comme employés.

Le questionnaire de satisfaction environnementale au travail a été proposé par l'envoi du lien par mailing et via des réseaux sociaux professionnels. Après que le cadre scientifique de recherche lui fût présenté, le répondant pouvait participer à l'enquête de manière individuelle et spontanée. La passation durait au total environ 30 minutes.

Résultats

Une analyse factorielle exploratoire des réponses obtenues au questionnaire de satisfaction environnementale dans le cadre organisationnel a ensuite été menée à partir d'une Analyse en Composantes Principales.

Avant de débiter l'analyse factorielle, nous avons dans un premier temps vérifié la normalité univariée des items. Les indices d'asymétrie et d'aplatissement sont satisfaisants (compris entre - 1 et 1). Dans un second temps, nous avons analysé la normalité multivariée avec l'indice de Mardia ($=3288.08$; $<$ à la valeur seuil 3480). Nous avons enfin mesuré l'adéquation d'échantillonnage par le coefficient de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) qui évalue l'étendue de la relation psychométrique des items. L'indice KMO de l'échelle est de .787 ($p < .001$). Les items sont donc factorisables.

Tableau V-5

Saturation des items du Questionnaire de Satisfaction Environnementale au Travail en fonction des facteurs extraits de l'analyse factorielle exploratoire (N = 138)

Items	Facteurs									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17) Mon poste de travail est bien aménagé.	.92									
11) Mon poste de travail me convient parfaitement.	.84									
10) J'ai suffisamment d'espaces de rangement sur mon poste de travail.	.84									
1) L'agencement de mon poste de travail me convient.	.78									
52) Dans cette entreprise, les zones aménagées et les espaces de circulation sont bien répartis.	.60									
45) C'est une entreprise spacieuse.	.53									
13) Mes affaires sont correctement organisées sur mon poste de travail.	.45									
15) J'ai un poste de travail spacieux.	.41									
99) En sortant de mon entreprise, j'ai peur de faire de		.76								

mauvaises rencontres.

79) Le quartier où est située l'entreprise est fréquenté par des personnes peu recommandables.	.80
71) Les actes de vandalisme y sont fréquents.	.78
69) Me rendre à mon entreprise en traversant ce quartier est plutôt stressant.	.71
83) Je me sens en sécurité quand je sors de l'entreprise un peu tard.	.70
91) Il y a une atmosphère sereine dans le quartier dans lequel je travaille.	.52
75) Il est impossible de se promener tranquillement dans le quartier dans lequel je travaille.	.40
88) Il y a trop de lieux abandonnés aux abords de l'entreprise dans laquelle je travaille.	.32
22) Le bureau est calme.	.92
33) Je ne suis pas gêné(e) par le bruit.	.85
31) Je ne peux jamais être en paix dans ce bureau.	.75
35) Je suis rarement dérangé(e) par les collègues dans ce bureau.	.74
24) Je n'ai aucun problème pour me concentrer dans ce bureau	.70

29) Travailler dans ce bureau est plutôt stressant.	.69	
52) Il est impossible de se détendre dans ce bureau.	.62	
25) Il y règne une atmosphère sereine.	.55	
63) Travailler dans cette entreprise est plutôt stressant.	.42	
84) Les transports en commun me permettent de me rendre facilement sur mon lieu de travail.		-.93
68) La fréquence des transports en commun est tout à fait satisfaisante.		-.91
90) Les services de transport public obligent à attendre trop longtemps.		-.65
70) Je peux me rendre facilement au travail.		-.63
97) Je trouve que les transports en commun s'arrêtent loin de l'entreprise.		-.59
55) Il est difficile de se lier d'amitié avec les autres employés.		.79
62) Dans cette entreprise, il est difficile d'échanger avec les autres employés.		.74
39) Les employés sont en général agréables à vivre.		.50
43) Dans cette entreprise, les employés sont plutôt sociables.		.47

51) Les employés sont en général peu sympas.	.45	
65) Les employés collaborent facilement.	.32	
49) Il y a trop de commérages dans cette entreprise.	.31	
89) Il est parfois nécessaire de s'éloigner de l'entreprise pour trouver certains commerces.	.73	
81) J'ai quelquefois l'impression que l'entreprise est loin de tout.	.73	
80) Il y a suffisamment de commerces à proximité de mon entreprise	.72	
73) On trouve tout ce que l'on veut à proximité de l'entreprise dans laquelle je travaille.	.70	
36) Il est difficile de s'y ennuyer.	.68	
27) Les journées se ressemblent.	.67	
26) Je m'ennuie dans ce bureau.	.64	
30) Tous les jours, il s'y passe quelque chose de nouveau.	.59	
23) J'aime passer du temps dans ce bureau.	.32	
76) Les abords de l'entreprise dans laquelle je travaille sont maintenus en bon état.		-.70
95) L'environnement proche de l'entreprise dans laquelle		-.68

Pour épurer le questionnaire, plusieurs critères statistiques ont été pris en compte. Tout d'abord, les composantes principales ayant des valeurs propres inférieures à 1 ont été exclues (Kaiser, 1958). Par la suite, nous avons supprimé les items ayant des saturations inférieures à .30 sur plusieurs facteurs ou aucune saturation atteignant ce seuil sur un des facteurs principaux (Blau, Allison & St-John, 1993). Enfin, nous avons éliminé les items qui n'ont aucune saturation inférieure ou égale à .30 (Blau et al., 1993).

L'analyse factorielle exploratoire met en évidence la multidimensionnalité du questionnaire. En effet, 58 items répartis sur 10 dimensions ont émergé : l'Aménagement, la Sécurité, le Calme, la Sociabilité, les Transports, les Commerces, l'Aliénation environnementale, l'Agréabilité de du quartier, les Espaces verts et l'Agréabilité de l'entreprise.

Nous avons par la suite évalué la fidélité de notre outil, qui selon Roussel (1996), est « *sa capacité à reproduire des résultats similaires s'il était administré plusieurs fois à une même population. L'objectif est de réduire l'erreur aléatoire* » (p. 4). Pour évaluer la fidélité, nous utiliserons la méthode la plus répandue : le calcul du coefficient Alpha de Cronbach ou coefficient α (Cronbach, 1951). D'un point de vue pratique, il est sensiblement équivalent à ce que l'on obtiendrait si on faisait la moyenne de tous les split-half possibles. On considère qu'un alpha est convenable quand les items de l'instrument de mesure se corrèlent entre eux ; en effet, dans ce cas, on peut conclure que les items partagent des notions communes. Nunally (1978) estime que la fidélité de l'outil est bonne à partir d'un alpha supérieur à .70. Les consistances internes sur ces 10 facteurs, calculées à partir d'un alpha de Cronbach, sont tout à fait convenables (de .70 à .88).

5.2.4. ÉTUDE CONFIRMATOIRE : 2EME COLLECTE DES DONNEES

L'étude confirmatoire constitue la quatrième étape du paradigme de Churchill. Elle a pour objectif de confirmer la structure factorielle du questionnaire de satisfaction environnementale au travail sur un autre échantillon et d'en évaluer la validité convergente et la stabilité temporelle.

5.2.4.1. Étude 1 : Structure factorielle et validité convergente

Cette première étude vise à confirmer la structure du questionnaire de satisfaction environnementale au travail d'une part, et à vérifier sa validité convergente, d'autre part.

Méthode

Participants

Notre échantillon est composé de 143 employés de bureau travaillant dans différents secteurs professionnels (assurance, commerce, communication, finance, santé). Il est âgé de 21 à 68 ans ($M=33.78$; $ET=10.41$), avec une ancienneté dans l'entreprise comprise entre 1 mois et 31 ans ($M=4.98$; $ET=6.25$). Soixante-quatre pour cent sont des femmes. Huit pour cent se déclarent comme membres de la direction, 8 % comme cadres supérieurs, 36 % comme cadres intermédiaires et 48 % comme employés.

Matériel et procédure

Le questionnaire proposé comprend 3 parties :

- les 58 items du questionnaire de satisfaction environnementale au travail ;
- l'échelle de satisfaction envers l'espace de travail (Fleury-Bahi & Marcouyeux, 2011) est composée de 14 items répartis selon deux dimensions : Confort/Fonctionnalité (7 items) et Contrôle/Privacité (7 items). Utilisé auprès de participants exerçant leur activité professionnelle dans des environnements de travail administratif, industriel ou institutionnel, cet outil présente des caractéristiques psychométriques tout à fait satisfaisantes. Citons, à titre d'exemple, des Alphas de Cronbach s'élevant à .89 pour la dimension Contrôle/Privacité et à .87 pour la dimension Confort/Fonctionnalité. Cette échelle a été utilisée auprès de salariés travaillant dans divers secteurs d'activités tels que la banque, l'automobile, le transport, la santé et la télécommunication (Fleury-Bahi & Marcouyeux, 2011 ; Pasquier & Rioux, 2014). ;
- une partie signalétique permettant de cerner les caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe) et organisationnelles (ancienneté dans l'entreprise, ancienneté dans le poste,

statut) de l'échantillon.

Pour ces 2 outils, l'évaluation de chaque item se fait sur une échelle de Likert en cinq points allant de (1) Pas du tout d'accord à (5) Tout à fait d'accord pour le premier et de (1) Pas du tout satisfaisant à (5) Tout à fait satisfaisant pour le second.

L'administration des questionnaires s'est effectuée par mailing et via des réseaux sociaux professionnels. Après exposition des objectifs de la recherche, le participant pouvait répondre à l'enquête individuellement et la passation durait environ 30 minutes.

Résultats

Avant de débiter l'analyse factorielle, nous avons tout d'abord vérifié la normalité univariée des items avec les indices d'asymétrie et d'aplatissement, qui sont convenables (compris entre - 1 et 1), et la normalité multivariée avec l'indice de Mardia (=3339.68 ; < à la valeur seuil 3480). L'indice KMO de l'échelle est de .807 ($p < .001$). Les items sont donc factorisables.

TableauV-6

Statistiques descriptives des 10 facteurs de l'ÉSET

Abréviations	Facteurs	Nombre d'items	M	ET	Alpha de Cronbach	Variance expliquée	Corrélations entre facteurs										
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
AM	Aménagement	8	3,25	0.94	.912	11,73%	-										
SE	Sécurité	8	3,83	0.74	.811	6,21%	.06	-									
CA	Calme	9	3,25	0.86	.874	7,97%	.47***	.13	-								
TR	Transport	5	3,45	1.06	.831	7,73%	.15	.38***	.12	-							
SO	Sociabilité	7	3,60	0.71	.759	5,24%	.30***	.29***	.37***	.30***	-						
CO	Commerces	4	3,40	1.13	.721	5,39%	.12	.35***	.15	.47***	.18*	-					
ALE	Aliénation environnementale	5	3,32	0.85	.726	3,90%	.40***	.19*	.31***	.23**	.32***	.21*	-				
AG	Agréabilité du quartier	5	3,19	0.92	.852	8,17%	.51***	.40*	.20*	.41***	.30***	.44***	.33***	-			
EV	Espaces verts	3	3,44	0.97	.701	3,46%	.11	.26**	.20*	.11	.20	.25**	.13	.22**	-		
AE	Agréabilité de l'entreprise	4	3,04	0.86	.701	3,94%	.38***	.32***	.26**	.13	.26***	.17*	.16	.40***	.22**	-	
ÉSET		58	3,77	0.52	.949	63,74%	.66***	.56***	.63***	.56***	.61***	.54***	.56***	.71***	.40***	.54***	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Version française : AM = Aménagement ; SE = Sécurité ; CA = Calme ; TR = Transport ; SO = Sociabilité ; CO = Commerces ; ALE = Aliénation Environnementale ; AQ = Agréabilité du Quartier ; EV = Espaces Verts ; AE = Agréabilité de l'Entreprise

Indice de Mardia : 3339.68 < à la valeur seuil 3480

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy : .807 $p < .001$

ÉSET : Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail

Les valeurs de consistance interne de ces 10 facteurs, calculées à partir d'un Alpha de Cronbach, sont tout à fait convenables (de .70 à .91).

Notons également que la moyenne globale est de 3.77 et que les moyennes de chaque dimension vont de 3.04 à 3.83.

La matrice des corrélations inter-dimensions a été examinée. La majorité des corrélations sont significatives et peu élevées. Les corrélations les plus faibles s'observent entre les dimensions « *Aménagement* » et « *Sécurité* ».

L'analyse factorielle exploratoire des réponses obtenues au questionnaire de satisfaction environnementale au travail a ensuite été menée à partir d'une Analyse en Composantes Principales.

Tableau V-7

Saturation des items de l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail en fonction des facteurs extraits de l'analyse factorielle exploratoire (N = 143)

Abréviations	Items	Facteurs									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AM-01	34) Mon poste de travail est bien aménagé.	.96									
AM-02	9) J'ai suffisamment d'espaces de rangement sur mon poste de travail.	.83									
AM-03	3) Mon poste de travail me convient parfaitement.	.81									
AM-04	29) L'agencement de mon poste de travail me convient.	.78									
AM-05	23) J'ai un poste de travail spacieux.	.74									
AM-06	31) Dans cette entreprise, les zones aménagées et les espaces de circulation sont bien répartis.	.67									
AM-07	42) C'est une entreprise spacieuse.	.59									
AM-08	6) Mes affaires sont correctement organisées sur mon poste de travail.	.43									
SE-01	35) En sortant de mon entreprise, j'ai peur de faire de mauvaises rencontres.		.76								

SE-02	27) Le quartier où est située l'entreprise est fréquenté par des personnes peu recommandables.	.74
SE-03	16) Les actes de vandalisme y sont fréquents.	.66
SE-04	45) Me rendre à mon entreprise en traversant ce quartier est plutôt stressant.	.58
SE-05	24) Il est impossible de se promener tranquillement dans le quartier dans lequel je travaille.	.49
SE-06	19) Il y a une atmosphère sereine dans le quartier dans lequel je travaille.	.46
SE-07	10) Je me sens en sécurité quand je sors de l'entreprise un peu tard.	.42
SE-08	58) Il y a trop de lieux abandonnés aux abords de l'entreprise dans laquelle je travaille.	.39
CA-01	48) Je ne peux jamais être en paix dans ce bureau.	.83
CA-02	54) Je suis rarement dérangé(e) par les collègues dans ce bureau.	.71
CA-03	7) Le bureau est calme.	.71
CA-04	37) Je ne suis pas gêné(e) par le bruit.	.70
CA-05	14) Je n'ai aucun problème pour me concentrer dans ce bureau.	.68
CA-06	52) Il est impossible de se détendre dans ce bureau.	.57

CA-07	40) Il y règne une atmosphère sereine.	.55	
CA-08	11) Travailler dans ce bureau est plutôt stressant.	.53	
CA-09	17) Travailler dans cette entreprise est plutôt stressant.	.41	
TR-01	20) La fréquence des transports en commun est tout à fait satisfaisante.		-.92
TR-02	25) Les transports en commun me permettent de me rendre facilement sur mon lieu de travail.		-.90
TR-03	55) Je peux me rendre facilement au travail.		-.63
TR-04	22) Les services de transport public obligent à attendre trop longtemps.		-.62
TR-05	51) Je trouve que les transports en commun s'arrêtent loin de l'entreprise.		-.53
SO-01	21) Il est difficile de se lier d'amitié avec les autres employés.		.82
SO-02	30) Dans cette entreprise, il est difficile d'échanger avec les autres employés.		.72
SO-03	57) Les employés sont en général peu sympas.		.57
SO-04	1) Dans cette entreprise, les employés sont plutôt sociables.		.49
SO-05	28) Les employés sont en général agréables à vivre.		.47

SO-06	44) Les employés collaborent facilement.	.44	
SO-07	26) Il y a trop de commérages dans cette entreprise.	.38	
CO-01	33) Il est parfois nécessaire de s'éloigner de l'entreprise pour trouver certains commerces.		.74
CO-02	53) J'ai quelquefois l'impression que l'entreprise est loin de tout.		.73
CO-03	13) On trouve tout ce que l'on veut à proximité de l'entreprise dans laquelle je travaille.		.69
CO-04	18) Il y a suffisamment de commerces à proximité de mon entreprise.		.69
ALE-01	8) Les journées se ressemblent.		.69
ALE-02	36) Je m'ennuie dans ce bureau.		.66
ALE-03	12) Tous les jours, il s'y passe quelque chose de nouveau.		.55
ALE-04	49) Il est difficile de s'y ennuyer.		.56
ALE-05	39) J'aime passer du temps dans ce bureau.		.38
AQ-01	4) Les abords de l'entreprise dans laquelle je travaille sont maintenus en bon état.		-.69
AQ-02	32) L'environnement proche de l'entreprise dans laquelle je travaille est propre.		-.60
AQ-03	41) Les bâtiments sont plutôt agréables à regarder.		-.49

AQ-04	47) Les employés prennent en général soin des locaux de cette entreprise.	-41	
AQ-05	43) L'architecture du quartier est plaisante.	-40	
EV-01	38) Il faut marcher trop longtemps pour trouver un jardin ou un parc à proximité de l'entreprise.		.82
EV-02	15) Il y a suffisamment d'espaces verts à proximité de l'entreprise.		.68
EV-03	50) Les espaces verts les plus proches de l'entreprise sont trop souvent fermés au public.		.52
AE-01	46) Je n'aime pas la décoration de cette entreprise.		-.60
AE-02	5) L'aménagement intérieur est original.		-.57
AE-03	56) L'architecture de cette entreprise est construite avec des matériaux de bonne qualité.		-.55
AE-04	2) Les locaux de cette entreprise sont en mauvais état.		-.48

Version française : AM = Aménagement ; SE = Sécurité ; CA = Calme ; TR = Transport ; SO = Sociabilité ; CO = Commerces ; ALE = Aliénation Environnementale ; AQ = Agréabilité du Quartier ; EV = Espaces Verts ; AE = Agréabilité de l'Entreprise

Les numéros devant les items indiquent leur ordre de présentation dans l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail.

Nous avons retenu les facteurs dont les valeurs propres sont supérieures à 1 et les poids factoriels sont supérieurs à .30. La suppression des items ayant des saturations faibles ou corrélés avec plusieurs facteurs puis la vérification de la cohérence sémantique des items nous ont conduits à confirmer une structure en 10 dimensions, composées néanmoins de 58 items.

Tableau V-8

Matrice des corrélations entre les 10 facteurs de l'ÉSET et les facteurs de l'échelle envers l'espace de travail (Fleury-Bahi & Marcouyeux, 2011)

Facteurs de l'ÉSET	Contrôle / Privacité	Confort / Fonctionnalités	Facteur général de satisfaction environnementale
AM	.74***	.84***	.83***
SE	.15	.18*	.17*
CA	.71***	.48***	.63***
TR	.19*	.21**	.20*
SO	.36***	.41***	.40***
CO	.18*	.15	.17*
ALE	.43***	.45***	.46***
AG	.49***	.61***	.58***
EV	.17***	.20*	.20*
AE	.29***	.40***	.36***
ÉSET	.69***	.71***	.74***

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Version française : AM = Aménagement ; SE = Sécurité ; CA = Calme ; TR = Transport ; SO = Sociabilité ; CO = Commerces ; ALE = Aliénation Environnementale ; AQ = Agréabilité du Quartier ; EV = Espaces Verts ; AE = Agréabilité de l'Entreprise

ÉSET : Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail

Les résultats font apparaître une corrélation positive significative à .001 ($r = .74$), entre les scores du facteur général de satisfaction envers l'espace de travail et ceux du facteur général

du questionnaire de satisfaction environnementale au travail, ainsi que des corrélations positives entre les 10 dimensions de notre questionnaire et les dimensions « *Confort/Fonctionnalité* » (de $r=.17$ à $.84$) et « *Contrôle/Privacité* » (de $r=.17$ à $.74$) de l'échelle de Fleury- Bahi. Les résultats montrent des corrélations significatives élevées pour quatre dimensions : « *Aménagement* », « *Calme* », « *Aliénation environnementale* » et « *Agréabilité du quartier* ». Seules deux dimensions ne sont pas corrélées avec les deux dimensions de l'échelle de Fleury-Bahi et Marcouyeux (2011) : la corrélation entre les dimensions « *Sécurité* » et « *Contrôle/Privacité* » et entre « *Commerces* » et « *Confort/Fonctionnalité* ».

5.2.4.2. Étude 2 : Stabilité temporelle

L'étude 2 avait pour objectif d'évaluer la stabilité temporelle (test-retest) du questionnaire de satisfaction environnementale au travail. Ce questionnaire est supposé mesurer une évaluation globale de la satisfaction liée à l'environnement de travail qui devrait donc très peu fluctuer sur une courte durée. Ainsi, nous nous attendons à une corrélation test-retest élevée. Nous avons opté pour un délai de 3 semaines car selon Cattell et al. (1970) (cité dans De Beech & Harding, 1994), la fidélité test-retest à court terme (trois semaines ou moins), appelée aussi coefficient de confiance, indique le degré de confiance que l'on peut accorder à l'instrument.

Méthode

Participants

Le questionnaire de satisfaction environnementale au travail a été administré à deux reprises, à trois semaines d'intervalles, à 20 employés de bureau (13 femmes et 7 hommes) travaillant dans divers secteurs professionnels (agroalimentaire, audit, gestion, industrie, logistique). Les participants sont âgés de 21 à 60 ans ($M=33,75$; $ET=12,92$), avec une ancienneté dans l'entreprise comprise entre 5 mois et 13 ans ($M=4,29$; $ET= 4,31$). Dix pour cent se déclarent comme membres de la direction, 5 % comme cadres supérieurs, 11 % comme cadres intermédiaires et 74 % comme employés.

Matériel et procédure

Le questionnaire proposé comprend 2 parties : les 58 items de l'échelle de satisfaction environnementale au travail et une partie signalétique permettant de cerner les caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe) et organisationnelles (ancienneté dans l'entreprise, ancienneté dans le poste, statut) de la population.

Les conditions de passation du questionnaire étaient similaires à celles présentées dans l'étude précédente.

Résultats

L'indice de corrélation test-retest, calculé par le Rho de Spearman sur un échantillon inférieur à 30, est de .75, ce qui correspond à un indice de stabilité temporelle relativement élevé, avec des corrélations sur les 10 facteurs satisfaisantes (de .60 à .83). Ce résultat va donc dans le sens d'une stabilité temporelle de notre outil d'évaluation de la satisfaction environnementale au travail. Par ailleurs, les analyses de cohérence interne font apparaître des Alphas de Cronbach satisfaisants : .92 pour le pré-test (de .65 à .91 selon les facteurs) et .92 pour le post-test (de .72 à .92 selon les facteurs). Les résultats de cette étude démontrent donc que le questionnaire de satisfaction environnementale au travail présente une fidélité très acceptable.

Cette étude montre que l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail (ÉSET)⁸ est composée de 58 items répartis sur 10 dimensions nommées Agréabilité du Quartier-AQ (5 items). Cette dimension se rapporte à la propreté et au caractère agréable des bâtiments dans le quartier d'implantation de l'entreprise. Par exemple, « *L'architecture du quartier est plaisante* ».

2. Aménagement-AM (8 items). Cette dimension fait référence à l'aménagement du poste de travail et des locaux de l'entreprise. Par exemple, « *J'ai un poste de travail spacieux* ».

⁸ L'ÉSET est inséré en annexe n°8.

3. Agréabilité de l'Entreprise-AE (4 items). Cette dimension concerne la beauté et l'originalité des locaux de l'entreprise. Par exemple, « *Je n'aime pas la décoration de cette entreprise* ».
4. Sociabilité-SO (7 items). Cette dimension est liée à la facilité et la capacité d'avoir des relations sociales et la possibilité de côtoyer des personnes cordiales et sociables dans l'entreprise de l'employé. Par exemple, « *Dans cette entreprise, les employés sont plutôt sociables* ».
5. Transport-TR (5 items). Cette dimension renvoie à de bons transports publics dans le quartier (fréquence, attente, liaison). Par exemple, « *Je trouve que les transports en commun s'arrêtent loin de l'entreprise* ».
6. Calme-CA (9 items). Cette dimension fait référence à l'ambiance physique et sociale qui règne dans le bureau ou l'entreprise de l'employé. Par exemple, « *Le bureau est calme* ».
7. Commerces-CO (4 items). Cette dimension comporte des informations relatives Les items de sens positif concernent la facilité d'accès aux commerces du quartier. Par exemple, « *Il y a suffisamment de commerces à proximité de mon entreprise* ».
8. Sécurité-SE (8 items). Cette dimension concerne la sécurité dans le quartier d'implantation de l'entreprise liée aux actes de vandalisme ou d'incivilités. Par exemple, « *Je me sens en sécurité quand je sors de l'entreprise un peu tard* ».
9. Aliénation Environnementale-ALE (5 items). Cette dimension est relative à l'isolement et la routine de l'employé au sein de son bureau. Par exemple, « *Je m'ennuie dans ce bureau* ».
10. Espaces Verts-EV (3 items). Cette dimension fait référence à l'accessibilité aux espaces verts proches de l'entreprise. Par exemple, « *Il faut marcher trop longtemps pour trouver un jardin ou un parc à proximité de l'entreprise* »

L'objectif de cette recherche était d'élaborer un outil d'évaluation de la satisfaction environnementale des employés de bureau et d'en évaluer les propriétés psychométriques en nous appuyant des différentes étapes du paradigme de Churchill (1979). A l'issue de la phase exploratoire, le questionnaire de satisfaction environnementale au travail est composé de 10 dimensions et 69 items. En effet, une structure en 10 facteurs a émergé suite à l'Analyse en Composantes Principales réalisée : l'Aménagement, la Sécurité, le Calme, les Transports, la Sociabilité, les Commerces, l'Aliénation environnementale, l'Agréabilité du quartier, les Espaces verts et l'Agréabilité de l'entreprise. De plus, la fidélité du questionnaire est tout à fait convenable avec des niveaux élevés de cohérence interne (α de .70 à .88).

Les résultats de la phase confirmatoire montrent que le questionnaire de satisfaction environnementale au travail présente de bonnes qualités psychométriques, notamment des caractéristiques de validité convenables. L'analyse factorielle confirme la structure en 10 dimensions trouvée dans l'étude exploratoire mais composée de 58 items. L'étude de la fidélité de l'outil montre des niveaux de cohérence interne et de stabilité temporelle ($r = .75$) sur une durée de trois semaines satisfaisants. De plus, le questionnaire de satisfaction environnementale au travail corrèle positivement avec l'échelle de satisfaction envers l'espace de travail de Fleury-Bahi et Marcouyeux (2011) et chacune de ses deux dimensions. Nous pouvons donc en conclure que l'échelle de satisfaction environnementale au travail mesure bien la satisfaction envers l'espace de travail.

Même si ce travail de validation comporte certaines limites (certaines saturations chargent peu, l'effectif des échantillons pour les différentes études sont faibles), l'échelle de satisfaction environnementale au travail présente, à notre avis, des critères satisfaisants pour son utilisation dans le cadre de ce travail de doctorat.

Chapitre VI 2^{ème} OBJECTIF : CONFRONTATION DE LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL A DIFFERENTES VARIABLES ISSUES DE LA PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL ET DE LA PSYCHOLOGIE ENVIRONNEMENTALE

Dans ce deuxième objectif, nous souhaitons repérer l'impact de (a) certaines variables sociodémographiques, socio-organisationnelles, psycho-organisationnelles et psycho-environnementales sur la satisfaction environnementale au travail et (b) l'impact de la satisfaction environnementale au travail sur l'intention de quitter l'organisation.

La satisfaction environnementale au travail est un concept issu de la psychologie environnementale mais qui entretient également des liens forts avec la psychologie du travail. Certains psychologues du travail incluent d'ailleurs des aspects environnementaux dans leur définition. Par exemple, Hoppock (1935) définit la satisfaction au travail comme toute combinaison de facteurs psychologiques, physiologiques et environnementaux qui poussent une personne à se considérer comme satisfaite au travail.

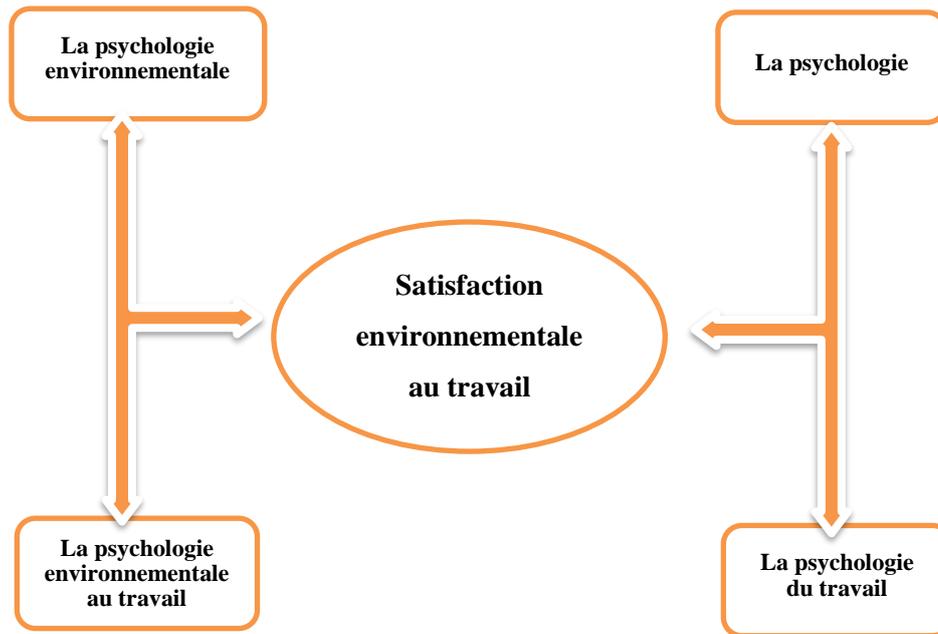


Figure VI-1 : Schéma présentant notre objet d'étude : la satisfaction environnementale au travail

Nous considérons dans notre recherche que la satisfaction environnementale au travail se situe au carrefour de la psychologie et la psychologie du travail d'une part, et de la psychologie environnementale et la psychologie environnementale au travail d'autre part.

6.1. ETUDE 1 : IMPACT DE CERTAINES VARIABLES PSYCHO-ENVIRONNEMENTALES SUR LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL

L'objectif de cette première étude est de : (a) évaluer la satisfaction environnementale au travail d'employés de bureau à l'aide de l'ÉSET, (b) cerner l'impact des variables sociodémographiques (âge, sexe), socio-organisationnelles (activité professionnelle, ancienneté

dans le poste, dans l'entreprise, statut professionnel...) et psycho- environnementales (satisfaction envers l'espace de travail, attachement au lieu de travail,) sur la satisfaction environnementale au travail.

Le lien entre le sexe et la satisfaction environnementale au travail a été mis en avant par Dinç (2009). En effet, il a comparé la qualité perçue de l'espace de travail, la personnalisation et l'attachement au lieu de travail en fonction du genre. Les résultats montrent que les hommes ont tendance à se déclarer moins satisfaits de l'espace dont ils disposent pour travailler et se disent moins attachés à leur lieu de travail que les femmes.

À notre connaissance, aucune recherche ne porte sur les liens entre l'âge, les variables socio-organisationnelles et la satisfaction environnementale au travail. Nous pouvons néanmoins nous appuyer sur les études portant sur le concept de satisfaction au travail.

De façon générale, la satisfaction au travail est liée à l'âge et l'ancienneté. Ainsi, il a été démontré que la satisfaction est plus élevée chez les sujets plus âgés et dont l'expérience est plus longue (Stirvasta, 1982). Dans une recherche menée par auprès de 815 instituteurs enseignant dans des écoles primaires de la région de Tel Aviv, Gaziel & Wasserstein-Warnet (2005) relèvent que l'âge a également un effet positif, bien que la corrélation avec les conditions internes de travail soit faible. Néanmoins, on peut trouver des résultats contradictoires. Citons Zeitz (1990) qui pointe que, à statut égal, l'âge n'a pas d'impact sur la satisfaction au travail.

L'impact de des variables socio-professionnelles (statut, ancienneté dans le poste, la profession ou l'organisation) sur la satisfaction au travail a été repéré dans plusieurs recherches (Lee & Johnson, 1991 ; Shirom & Mazeh, 1988). Ces travaux considèrent ces variables comme des prédicteurs positifs de la satisfaction au travail. Par exemple, dans une étude menée auprès de 180 salariés français, Velasco et Rioux (2010) ont montré que l'ancienneté dans le service était un prédicteur de la satisfaction au travail, et plus particulièrement de la satisfaction intrinsèque. Néanmoins, Rioux et Pignault (2013) n'ont trouvé aucun impact de l'ancienneté dans le poste et dans l'organisation sur la satisfaction au travail des employés d'un supermarché

parisien.

Concernant les variables psycho-environnementales, rappelons tout d'abord que la satisfaction envers l'espace de travail et la satisfaction environnementale au travail mesurent des construits proches, mais néanmoins distincts par le niveau d'échelle de référence spatiale qu'ils couvrent.

Par ailleurs, Ajdukovic, Gilibert et Labbouz (2014) ont étudié les liens entre la satisfaction environnementale au travail et l'attachement au lieu de travail et ont mis en évidence que plus une personne est attachée, plus elle est satisfaite de son espace de travail.

Méthode

Participants

Notre échantillon est composé de 131 employés de bureau travaillant dans différents secteurs professionnels (banque et assurance, santé, commerce). Il est âgé de 22 à 65 ans ($M=34.52$; $ET=11.08$), avec une ancienneté dans l'entreprise comprise entre 1 mois et 32 ans ($M=5.44$; $ET=6.23$). Trente-cinq pour cent sont des hommes. Sept pour cent se considèrent comme membres de la direction, 9 % comme cadres supérieurs, 30 % comme cadres intermédiaires et 54 % comme employés.

Matériel et procédure

Le questionnaire comprend 4 parties :

- (a) L'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail-*ÉSET*.
- (b) L'échelle de satisfaction envers l'espace de travail (Fleury-Bahi & Marcouyeux, 2011)⁹. Les réponses s'évaluent sur une échelle de Likert

⁹ L'échelle de satisfaction envers l'espace de travail de Fleury-Bahi et Marcouyeux (2011), ses caractéristiques psychométriques et les recherches qui ont utilisé cet outil ont été présentés dans le Chapitre V : CONSTRUCTION ET VALIDATION DE L'ÉCHELLE DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL (ÉSET).

en 5 points, allant de (1) Pas du tout satisfait(e) à (5) Tout à fait satisfait(e).

- (c) L'Échelle d'Attachement au Lieu de Travail (*ÉALT* - Rioux, 2006). Cette échelle unidimensionnelle est composée de 7 items (par exemple, « *Il y a des lieux dans l'entreprise qui me rappellent des souvenirs* »). L'ÉALT a été utilisée dans différents contextes organisationnels (enseignants, personnel de santé, agents administratifs...). Cet outil présente des caractéristiques psychométriques tout à fait satisfaisantes, avec des alphas compris entre .87 et .91 selon les recherches (Pasquier & Rioux, 2014 ; Rioux & Pignault, 2013 ; Scrima, 2014). L'évaluation de chaque item se fait sur une échelle de Likert en cinq points allant de (1) Pas du tout d'accord à (5) Tout à fait d'accord.
- (d) Une partie signalétique permettant de cerner les caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe) et organisationnelles (ancienneté dans l'entreprise, ancienneté dans le poste, statut) de l'échantillon.

Les questionnaires ont été envoyés par mailing et réseaux sociaux professionnels. Ils présentaient les objectifs de la recherche. Le participant pouvait ensuite répondre à l'enquête individuellement et la passation durait environ 15 minutes.

Résultats

Statistiques descriptives

Nous avons tout d'abord vérifié la normalité univariée des items ; les indices d'asymétrie et d'aplatissement sont convenables puisque compris entre - 1 et + 1. La normalité multivariée est satisfaisante (indice de Mardia de 3436, inférieur à la valeur seuil 3480).

Les résultats descriptifs obtenus à l'échelle de satisfaction environnementale au travail sont présentés dans le tableau VI-1.

Tableau VI-1

Statistiques descriptives des 10 facteurs de l'ÉSET

Facteurs	Nombre d'items	M	ET	Alpha de Cronbach	Variance expliquée
Sécurité	8	3.86	1.67	.80	12.53 %
Sociabilité	7	3.62	1.17	.75	4.79 %
Transport	5	3.47	1.40	.82	5.17 %
Espaces verts	3	3.42	1.33	.65	2.67 %
Commerces	4	3.40	1.42	.83	3.62 %
Aliénation environnementale	5	3.31	1.27	.72	3.52 %
Calme	9	3.26	1.29	.87	8.95 %
Aménagement	8	3.24	1.31	.91	23.80 %
Agréabilité du quartier	5	3.19	1.20	.86	3.00 %
Agréabilité de l'entreprise	4	3.10	1.34	.71	2.27 %
ÉSET	58	3.40	1.28	.92	70.38 %

ÉSET : Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail

Les valeurs de consistance interne de ces 10 facteurs, calculées à partir d'un Alpha de Cronbach, sont tout à fait convenables (de .65 à .91).

Les résultats mettent en avant un niveau de satisfaction environnementale globale relativement modéré (M=3.40 ; ET=1.28). Notons également que les moyennes de chaque dimension vont de 3.86 (pour la dimension « Sécurité ») à 3.10 (pour la dimension « Agréabilité de l'Entreprise »). Les dimensions « Sécurité » (M=3.86 ; ET=1.67) et « Sociabilité » (M=3.62 ; ET=1.17) obtiennent des moyennes significativement plus élevées que la dimension « Transport » (M=3.47 ; ET=1.40) ($p < .019$). Par ailleurs, les employés semblent les moins satisfaits de l'agréabilité de l'entreprise (M=3.10 ; ET=1.34) et du quartier (M=3.19 ; ET=1.20), de l'aménagement (M=3.24 ; ET=1.31), du calme (M=3.26 ; ET=1.29), de l'aliénation

environnementale (M=3.31 ; ET=1.27) et des commerces proches de l'organisation (M=3.40 ; ET=1.42) puisque les moyennes obtenues à ces dimensions sont significativement plus faibles que celle obtenue à la dimension « *Espaces verts* » (M=3.47 ; ET=1.40), au seuil $p < .05$. Les employés de bureau interrogés semblent plus satisfaits des critères socio-relationnels de l'environnement (sécurité et sociabilité) que des critères architecturaux et d'aménagement (agrément de l'entreprise et du quartier, aménagement, calme).

Nous avons ensuite vérifié les qualités psychométriques de l'ÉALT et de l'échelle de satisfaction envers l'espace de travail.

Pour la première, l'unidimensionnalité du facteur est confirmée, avec une valeur propre de 3.31 et une variance expliquée de 48.44 %. L'Alpha de Cronbach, évaluant la consistance interne de l'échelle, est tout à fait convenable ($\alpha = .76$).

Enfin, l'analyse factorielle menée à partir de l'échelle de satisfaction envers l'espace de travail fait émerger deux facteurs : « *Confort/Fonctionnalité* » présentant 54,86 % de la variance expliquée et « *Contrôle/Privacité* » expliquant 3,06 % de la variance. Notons que, contrairement au modèle présenté par Fleury-Bahi & Marcouyeux (2011), l'item 13 « *Les possibilités de personnaliser votre espace de travail (par des objets personnels, des photos...)* » sature sur les deux dimensions. Cet item a été supprimé. Les Alphas de Cronbach sur les deux dimensions sont tout à fait acceptables ($\alpha = .91$ pour la dimension « *Contrôle/Privacité* » et $\alpha = .92$ pour la dimension « *Confort/Fonctionnalité* »).

Les liens entre la satisfaction environnementale au travail et les variables sociodémographiques, socio-organisationnelles et psycho-environnementales

La matrice des corrélations entre les dimensions de l'ÉSET et les variables étudiées a été examinée.

TableauVI-2

Corrélations entre les 10 facteurs de l'ÉSET et les variables sociodémographiques, socio-organisationnelles et psycho-environnementales

Facteurs	Âge	Sexe	Secteur d'activité	Statut de l'entreprise	Ancienneté dans l'entreprise	Ancienneté dans le poste	Statut du salarié	Confort/ Fonctionnalités	Contrôle/ Privacité	Attachement
Aménagement	.07	.06	-.12	-.16	.06	-.03	.03	.84***	.73***	.20*
Sécurité	-.04	-.01	-.03	-.02	.02	.07	.02	.19*	.17	.21*
Calme	.10	.01	-.02	-.01	.05	.06	.14	.48***	.73***	.49***
Transport	-.13	.07	.02	.01	-.03	-.18*	-.11	.20*	.18*	.17
Sociabilité	-.04	.05	.06	-.16	-.02	-.09	.11	.42***	.39***	.59***
Commerces	-.01	.02	-.12	.09	-.11	-.05	.03	.13	.18*	.10
Aliénation environnementale	.10	.10	-.06	-.02	.15	.02	.09	.45***	.43***	.43***
Agréabilité du quartier	.07	.18*	-.18*	-.06	.06	.03	.01	.61***	.50***	.03
Espaces verts	.08	.07	-.01	-.03	.04	.08	.10	.19*	.17*	.28**
Agréabilité de l'entreprise	.03	.01	-.11	-.19*	.06	-.12	.08	.42***	.31***	.31***
ÉSET	.04	.09	-.09	-.09	.05	-.01	.09	.72***	.72***	.49**

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

ÉSET : Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail

En ce qui concerne les variables sociodémographiques (« *Âge* », « *Sexe* ») et socio-organisationnelles (« *Secteur d'activité* », « *Ancienneté dans le poste* » et « *Statut de l'entreprise* »), le tableau ne fait apparaître que quatre corrélations significatives peu élevées (inférieures à .20) avec les dimensions de l'ÉSET.

En revanche, la majorité des corrélations calculées entre les variables psycho-environnementales et les dimensions de l'ÉSET sont significatives à .05. Elles sont tout particulièrement fortes entre les dimensions de l'ÉSET et celles de l'échelle de satisfaction envers l'espace de travail de Fleury-Bahi et Marcouyeux (2011). Ainsi les scores des dimensions « *Aménagement* », « *Calme* », « *Aliénation Environnementale* » et « *Agréabilité du Quartier* » corrélaient positivement et significativement avec ceux des dimensions « *Confort/Fonctionnalités* » et « *Contrôle/Privacité* ». Toutes les corrélations sont supérieures à .40.

Seules deux dimensions de l'ÉSET ne sont pas corrélées avec les deux dimensions de l'échelle Fleury-Bahi & Marcouyeux (2011) : les dimensions « *Sécurité* » de l'ÉSET et « *Contrôle/Privacité* » de l'échelle de satisfaction envers l'espace de travail (Fleury-Bahi & Marcouyeux, 2011) d'une part et « *Commerces* » de l'ÉSET et « *Confort/Fonctionnalités* » de l'échelle de satisfaction envers l'espace de travail (Fleury-Bahi & Marcouyeux, 2011) d'autre part. Cela confirme la proximité conceptuelle de ces deux échelles.

L'attachement au lieu de travail, quant à lui, corréla significativement (corrélations supérieures à .45) avec les dimensions « *Calme* » et « *Sociabilité* » de l'ÉSET.

Les prédicteurs de la satisfaction environnementale au travail

Une analyse de régression incrémentielle ascendante (*pas à pas*) a ensuite été menée, en prenant successivement comme critère chaque dimension de l'ÉSET. Les prédicteurs introduits correspondent aux variables corréla avec chacune de ces dimensions.

Tableau VI-3

Les effets prédictifs des variables sociodémographiques, socio-organisationnelles et psycho-environnementales sur la satisfaction environnementale au travail

Critères	Prédicteurs	Beta	R ²	t	p	
Aménagement	Contrôle/Privacité	.23	.73	2.45	<.01	R=.85
	Confort/Fonctionnalités	.75	.75	9.10	<.001	R ² =.73 F(2,128)=171.29 ; p<.001
Sécurité	Attachement au lieu de travail	.27	.05	2.57	<.05	R=.22 R ² =.05 F(1,129)=6.59 ; p<.05
Calme	Contrôle/Privacité	1.07	.53	9.22	<.001	R=.79 R ² =.62 F(3,127)=70.42 ; p<.001
	Confort/Fonctionnalités	-.30	.62	-2.97	<.001	
	Attachement au lieu de travail	.47	.60	5.00	<.001	
Transport	Confort/Fonctionnalités	.15	.04	2.46	<.05	R=.21 R ² =.04 F(1,129)=6.07 ; p<.05
Sociabilité	Confort/Fonctionnalités	0.21	0.42	4.20	<.001	R=.65 R ² =.42 F(3,127)=46.21 ; p<.001
	Attachement au lieu de travail	0.53	0.34	7.37	<.001	
Commerces	Contrôle/Privacité	.13	.03	2.13	<.05	R=.18 R ² =.03 F(1,129)=4.54; p<.05
Aliénation environnementale	Confort/Fonctionnalités	.22	.20	4.87	<.001	R=.55 R ² =.31 F(2,128)= 8.36 ; p<.001
	Attachement au lieu de travail	.30	.31	4.39	<.001	
Agréabilité du quartier	Confort/Fonctionnalités	.41	.39	9.01	<.001	R= .62 R ² =.39 F(1,129)=81.19 ; p<.001
Espaces verts	Attachement au lieu de travail	.17	.07	3.27	<.001	R=.28 R ² =.07 F (1,129) = 10.70 ; p<.001
Agréabilité de l'entreprise	Confort/Fonctionnalités	.18	.18	4.52	<.001	R=.47 R ² =.22 F(2,127)=18.26 ; p<.001
	Attachement au lieu de travail	.16	.22	2.71	<.01	

Les résultats pointent que seules les variables psycho-environnementales permettent de prédire les dimensions de l'ÉSET, au seuil de .05.

L'analyse de régression incrémentielle ascendante montre que les trois variables

psycho-environnementales, à savoir la satisfaction envers les possibilités de contrôle et de privacité de l'espace de travail ($R^2=.53$), la satisfaction envers le confort et les fonctionnalités de l'espace de travail ($R^2=.62$) et l'attachement au lieu de travail ($R^2=.60$) permettent de prédire, à un seuil de significativité de .05, la dimension « *Calme* » de l'ÉSET. Plus on est satisfait des possibilités de contrôle et de privacité de son lieu de travail, plus on est satisfait du confort et des fonctionnalités de son lieu de travail et plus on est attaché à son lieu de travail, et plus on est satisfait du calme qui règne sur son lieu de travail. En effet, les possibilités de contrôle et de privacité du lieu de travail, notamment à travers le contrôle de l'environnement spatial, acoustique, visuel et thermique, d'une part, et les fonctionnalités perçues par l'employé du bureau, d'autre part, lui permettraient de rendre son lieu plus calme ou de le percevoir comme plus calme. L'attachement au lieu de travail contribuerait également à cette impression de calme. Cela va dans le sens des travaux de Rioux (2016) qui montre que l'attachement au lieu de travail est un levier important pour générer satisfaction et confort au travail.

Seules les deux dimensions de l'échelle de satisfaction envers l'espace de travail (« *Contrôle/Privacité* » et « *Confort/Fonctionnalités* ») prédisent la dimension « *Aménagement* » de l'ÉSET, à .01. On peut penser que la satisfaction envers les attributs physiques et sociaux de l'environnement de travail tels que les ambiances de travail, l'ameublement et la privacité, mesurée par l'échelle de Fleury-Bahi et Marcouyeux (2011), peut générer une certaine satisfaction à l'égard de l'aménagement de son poste de travail.

L'échelle d'attachement au lieu de travail est le seul prédicteur de la sécurité dans le quartier ($p<.05$) et surtout des espaces verts ($p<.01$). Cet effet prédicteur pointe que les employés fortement attachés à leur espace de travail considèrent celui-ci comme plus satisfaisant (Ajdukovic et al., 2014). En effet, « *la perception que l'on a de notre environnement de travail serait donc étroitement liée au rapport affectif que nous entretenons avec celui-ci* » (Ajdukovic et al., 2014, p. 322). Cet attachement incluerait la coquille « quartier » de l'environnement de travail.

La dimension « *Confort/Fonctionnalités* » de l'échelle Fleury-Bahi et Marcouyeux (2011) et l'Échelle d'Attachement au Lieu de Travail de Rioux (2006) constituent toutes deux des prédicteurs de trois dimensions de l'ÉSET : « *Sociabilité* », « *Aliénation* »

environnementale » et « *Agréabilité de l'entreprise* ». En effet, plus un employé est satisfait du confort et des fonctionnalités de son lieu de travail, plus il est attaché à ce lieu, et plus il sera satisfait des relations sociales qu'il y tisse, moins il se sentira isolé, et plus il trouvera ses espaces de travail agréables. Sachant qu'il existe une corrélation positive significative entre l'attachement au lieu de travail et « *Confort/Fonctionnalités* » ($r=.24, p<.01$), on peut supposer l'existence d'un effet médiateur entre ces variables, ce qui serait intéressant d'approfondir dans une recherche future.

6.2. ETUDE 2 : IMPACT DE DE LA SATISFACTION AU TRAVAIL ET DE LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL SUR L'INTENTION DE QUITTER L'ORGANISATION

Depuis les travaux fondateurs de Mayo dans les années 30, la satisfaction au travail est incontestablement un concept central en psychologie organisationnelle (Paillé, 2008), de par notamment son rôle de médiateur entre les conditions de travail et les effets individuels et organisationnels (Dormann & Zapf, 2001). De nombreux travaux autour de cette thématique ont vu le jour, faisant appel à une multitude de modèles, quelquefois contradictoires (Roussel, 1996) ; cependant un certain consensus semble se dessiner considérant la satisfaction au travail comme une attitude (Spector, 1997 ; Wright, 2006) et donc une évaluation globale d'objets (Ajzen, 2001). Elle serait ainsi le résultat de l'évaluation qu'une personne fait de son travail ou de sa situation de travail (Paillé, 2008), ou bien la mesure dans laquelle les gens aiment ou n'aiment pas leur emploi, incluant les conditions de travail dans lesquelles leurs emplois sont intégrés (Lent, 2008).

Plusieurs auteurs se sont penchés plus concrètement sur les caractéristiques de l'environnement de travail physique et l'ont relié à la satisfaction des employés (Moos, 1973 ; Oldham, 1988 ; Weiss, Dawis, Angleterre & Lofquist, 1977). Par exemple, Carlopio (1996) pose le postulat que l'environnement physique a des effets sur les comportements au travail et les attitudes des employés, notamment sur la satisfaction au travail, l'intention de quitter et l'engagement professionnel. En effet, ces résultats appuient la thèse selon laquelle l'environnement de travail physique comprend également l'environnement de travail

psychosocial. De même, Bodin-Danielsson (2013) décrit une étude¹⁰ dans laquelle elle cerne l'impact de la conception architecturale des bureaux sur la satisfaction au travail, la santé et du niveau de stress perçus. Citons également la recherche de Tomovska–Misoska et al. (2014) menée auprès de 250 employés d'une banque macédonienne et d'une industrie du secteur des Techniques d'information et de communication, qui confirme que la satisfaction environnementale au travail et la satisfaction au travail dépendent de la conception du bureau, telle que l'espace de rangement, l'éclairage, la privacité et la qualité de l'air. Enfin, Wells (2000) pose le postulat que « *la satisfaction au travail est en partie expliquée par la satisfaction envers l'environnement de travail, notamment lorsque les employés travaillent dans des bureaux ouverts* » (Wells, 2000, cité par Pasquier & Rioux, 2014, p. 277).

Alors que certains travaux se sont penchés sur l'impact de la satisfaction au travail (Besseyre des horts & Nguyen, 2010) ou de la satisfaction environnementale au travail (Carlopio, 1996) sur l'intention de quitter l'organisation, aucun, à notre connaissance, n'a confronté ces deux variables dans une même recherche. Nous sommes tout à fait conscients que de nombreuses variables notamment économiques sont connues comme ayant un impact sur l'intention de quitter, néanmoins, dans ce travail, il ne s'agit pas de repérer l'ensemble des variables prédictrices de l'intention de quitter l'organisation mais de confronter deux types de variables liées à la satisfaction : une variable issue du champ de la Psychologie Environnementale (satisfaction environnementale au travail) et une variable issue du champ de la Psychologie du Travail (satisfaction au travail).

Méthode

Participants

Notre échantillon est composé de 102 employés de bureau de centres de santé au travail de la région parisienne. Les participants sont âgés de 25 à 35 ans ($M=30.22$; $ET=9.23$), avec une ancienneté dans l'entreprise comprise entre 3 mois et 24 ans ($M= 4.65$; $ET=4.33$). Soixante-cinq pour cent sont des femmes. Trois pour cent se considèrent comme membres de

¹⁰ Cette étude est présentée dans le Chapitre III : LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL DES EMPLOYÉS DE BUREAU

la direction, 44 % comme cadres supérieurs, 13 % comme cadres intermédiaires et 43 % comme employés.

Matériel et procédure

Le questionnaire comprend 4 parties :

- (a) L'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail-*ÉSET*.
- (b) L'adaptation en français (Roussel, 1996) de la version courte du Minnesota Satisfaction Questionnaire (*MSQ*) de Weiss et al., 1977). Cet outil comprend 20 items (par exemple, « *Du sentiment d'accomplissement que vous retirez de votre travail* »). Sa version unidimensionnelle a été utilisée par Casoinic (2011) dans le secteur de la biotechnologie, par Rioux et Pignault (2013) au sein d'un supermarché parisien, par Mignonac (2004) dans les secteurs industriel et tertiaire. Le MSQ présente des qualités psychométriques tout à fait satisfaisantes, notamment avec un Alpha de Cronbach de .91. Les réponses s'évaluent sur une échelle de Likert en 5 points, allant de (1) Très insatisfait(e) à (5) Très satisfait(e).
- (c) L'échelle d'intention de départ (Mobley, Griffeth, Hand & Meglino, 1979). Cette échelle unidimensionnelle est composée de 3 items (par exemple, « *je pense souvent quitter mon entreprise actuelle* »). Elle a été utilisée dans différents contextes organisationnels : l'industrie, la technologie et l'information, la finance et les services, (Elçi, Karabay, Alpkın & Şener, 2014), les services (Paillé, 2006, 2007) ou la santé (Michaels & Spector, 1982). L'évaluation de chaque item se fait sur une échelle de Likert en cinq points allant de (1) Pas du tout d'accord à (5) Tout à fait d'accord.
- (d) Une partie signalétique permettant de cerner les caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe) et organisationnelles (ancienneté dans l'entreprise, ancienneté dans le poste, statut) de l'échantillon.

Les participants ont été sollicités via les réseaux sociaux professionnels et par mailing pour répondre à notre questionnaire qui exposait tout d'abord les objectifs de la recherche puis sollicitait leur participation pour répondre aux quatre parties de l'outil présenté ci-dessus. La

passation durait environ 20 minutes.

Résultats

Statistiques descriptives

La normalité univariée des items a été vérifiée. Plus précisément, les indices d'asymétrie et d'aplatissement sont acceptables car ils sont compris entre - 1 et + 1. Ensuite, nous avons examiné la normalité multivariée. L'indice de Mardia de 3460 est convenable puisqu'inférieur à la valeur seuil 3480.

Les résultats descriptifs obtenus à l'échelle de satisfaction environnementale au travail sont présentés dans le tableau VI-4.

Tableau VI-4

Statistiques descriptives des 10 facteurs de l'ÉSET

Facteurs	Nombre d'items	M	ET	Alpha de Cronbach	Variance expliquée
Transport	5	3.35	0.96	.71	7.46 %
Agréabilité de l'entreprise	4	3.23	0.80	.51	4.41 %
Agréabilité du quartier	5	3.19	1.06	.88	4.18 %
Aménagement	8	3.19	0.98	.92	10.82 %
Commerces	4	3.17	1.04	.64	7.75 %
Sociabilité	7	3.02	0.74	.63	3.15 %
Sécurité	8	2.97	1.14	.89	12.39 %
Calme	9	2.91	0.84	.81	7.00 %
Aliénation environnementale	5	2.90	0.86	.70	3.27 %
Espaces verts	3	2.09	1.12	.63	6.54 %
ÉSET	58	3.07	0.97	.95	65.97%

ÉSET : Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail

Les Alphas de Cronbach calculés pour chacun des 10 facteurs de l'ÉSET sont acceptables (de .51 à .92), quoique un peu faibles en ce qui concerne la dimension « *Agréabilité de l'entreprise* » (Alpha de .51). Notons néanmoins que la suppression de l'item 26 de la dimension « *Sociabilité* » augmenterait l'Alpha à .70, au lieu de .63 et celle de l'item 15 de la dimension « *Espaces Verts* » élèverait le coefficient à .76, au lieu de .63. Nous avons néanmoins choisi de conserver ces items.

Les résultats mettent en avant un niveau de satisfaction environnementale globale modéré (M=3.07 ; ET=0.97). Les moyennes de chaque dimension vont de 3.35 (pour la dimension « *Transport* ») à 2.09 (pour la dimension « *Espaces verts* »). Les dimensions « *Transport* » (M=3.35 ; ET=0.96), « *Agréabilité de l'entreprise* » (M=3.23 ; ET=0.80), « *Agréabilité du quartier* » (M=3.19 ; ET=1.06), « *Aménagement* » (M=3.19 ; ET=0.98) et « *Commerces* » (M=3.17 ; ET=1.04) obtiennent des moyennes significativement plus élevées que la dimension « *Sociabilité* » (M=3.02 ; ET=0.74) ($p < .01$). Par ailleurs, les comparaisons de moyennes montrent que la satisfaction des employés envers les espaces verts proches de leur organisation recueille une moyenne (M=2.09 ; ET=1.12) significativement plus faible que celle obtenue à la dimension « *Aliénation Environnementale* » (M=2.90 ; ET=0.86), au seuil $p < .001$. Les employés de bureau des centres de santé au travail semblent peu satisfaits des espaces verts environnant leur entreprise, probablement parce que la majorité des centres franciliens sont éloignés de la verdure et se situent dans des quartiers économiquement dynamiques. Les moyennes les plus élevées portant sur les dimensions « *Transport* », « *Agréabilité du quartier* » et « *Commerces* » vont également dans ce sens. Enfin, on note des moyennes élevées pour les dimensions « *Agréabilité de l'entreprise* » (M=3.23 ; ET=0.80) et « *Aménagement* » (M=3.19 ; ET=0.98), se référant aux locaux de l'entreprise.

Les qualités psychométriques du MSQ et de l'échelle d'intention de départ ont été ensuite vérifiées. Pour le MSQ, les résultats montrent l'unidimensionnalité de l'échelle, avec une variance expliquée de 43.77 % et une valeur propre de 8.76. L'Alpha de Cronbach est satisfaisant ($\alpha = .76$). Par ailleurs, l'analyse factorielle menée à partir des items de l'échelle d'intention de quitter fait apparaître une seule dimension, présentant 83.56 % de la variance expliquée et une valeur propre de 2.51. Notons également un Alpha de Cronbach très satisfaisant ($\alpha = .90$).

Les liens entre la satisfaction environnementale au travail et les variables sociodémographiques, socio-organisationnelles et psycho-organisationnelles

La matrice des corrélations entre les dimensions de l'ÉSET et les variables sociodémographiques, socio-organisationnelles et psycho-organisationnelles a été examinée.

Tableau VI-5

Corrélations entre les variables sociodémographiques, les variables socio-organisationnelles, les 10 facteurs de l'ÉSET, la satisfaction au travail et l'intention de quitter

	Intention de quitter
Âge	-.20*
Sexe	.04
Secteur de l'entreprise	-.19
Ancienneté dans l'entreprise	-.14
Ancienneté dans le poste	-.17
ÉSET	.01
Aménagement	-.07
Sécurité	.11
Calme	-.05
Transport	.04
Sociabilité	-.07
Commerces	.14
Aliénation environnementale	-.23*
Agréabilité du quartier	.08
Espaces verts	.02
Agréabilité de l'entreprise	.09
Satisfaction au travail	-.23*

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$
 ÉSET : Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail

Seules, la variable sociodémographique « *Âge* », la dimension « *Aliénation environnementale* » de l'ÉSET et la variable « *Satisfaction au travail* » corrèlent significativement avec le comportement organisationnel « *Intention de quitter l'organisation* », au seuil $p < .05$.

La dimension « *Aliénation environnementale* » concerne l'environnement de travail physique qui, selon Carlopio (1996), est étroitement lié à la satisfaction au travail et l'intention de quitter l'organisation. Par ailleurs, selon Giraud (2012), les recherches pointent que « *le lien entre la satisfaction et l'intention de quitter est plus clair que le lien entre satisfaction et le départ effectif de l'organisation [Hom, Caranikas-Walker, Prussia, & Griffeth, 1992 ; Mobley, 1977]* » (p. 3). De plus, ce même auteur montre que l'appartenance générationnelle n'a pas d'impact sur l'intention de quitter.

Les prédicteurs de la satisfaction environnementale au travail

Une analyse de régression incrémentielle ascendante (*pas à pas*) a ensuite été menée, en prenant successivement comme critère la variable sociodémographique « *Âge* », la dimension « *Aliénation environnementale* » de l'ÉSET et la variable « *Satisfaction au travail* » du MSQ (Roussel, 1996). Les prédicteurs introduits correspondent aux variables corrélant avec chacune de ces dimensions.

TableauVI-6

Les effets prédictifs de l'âge, l'aliénation environnementale au travail et de la satisfaction au travail sur l'intention de quitter

Critère	Prédicteur	Beta	R ²	t	p	
Intention de quitter	Aliénation environnementale	-.42	.05	-2.87	$p < .01$	R=.34
	Âge	-.04	.11	-2.57	$p < .05$	R ² =.11 F(2,99)=6.32 ; $p < .01$

L'aliénation environnementale ($R^2=.05$) et l'âge ($R^2=.11$) sont des prédicteurs de l'intention de quitter l'entreprise. Plus la routine s'installe dans l'environnement de travail d'un employé, plus cet employé est jeune, et plus il a l'intention de quitter son entreprise. Autrement dit, un jeune qui s'ennuie ou ne s'épanouit pas dans son travail aura davantage tendance à vouloir quitter l'organisation qu'un employé plus âgé. Cela va dans le sens des travaux de McElroy et Morrow (2010) qui montrent que les employés, en fonction de leur âge, ont des réactions différentes, qui sont fonction de la perception qu'ils ont de leur espace et de l'intérêt qu'il trouve à leur travail. Mais qu'ils souhaitent rester ou quitter l'organisation, plus de 4 salariés sur 10 sont touchés par la routine au travail ou l'ennui au travail, communément appelé « bore-out » (Régionsjob, 2015). Pour éviter ou contrôler ce bore-out, la gestion des ressources humaines se doit de procéder régulièrement à des entretiens d'évaluation à l'aide de ses outils de gestion de carrière, afin de favoriser la motivation au travail via la formation, le renouvellement des tâches, les réorganisations de poste ou la mobilité interne.

L'objectif de cette recherche était de cerner l'impact différencié de certaines variables sociodémographiques, socio-organisationnelles, psycho-organisationnelles et psycho-environnementales sur la satisfaction environnementale au travail d'une part et l'impact de la satisfaction environnementale au travail sur l'intention de quitter l'organisation, d'autre part.

Les résultats obtenus à ces deux études montrent que la satisfaction environnementale au travail

- peut être prédite par l'attachement au lieu de travail et/ou par la satisfaction envers l'espace de travail, et ce, en fonction des dimensions de l'ÉSET considérées (étude 1),
- et que sa dimension « *Aliénation environnementale* » est un prédicteur significatif à .01 de l'intention de quitter l'organisation (étude 2).

Chapitre VII 3^{ème} OBJECTIF : COMPARAISON DE LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL DES EMPLOYES DE BUREAU TRAVAILLANT DANS DEUX PAYS : LA FRANCE ET L'ITALIE

Dans notre troisième objectif, nous souhaitons comparer la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau de deux pays européens, la France et l'Italie. Ces pays ont été choisis en raison du rapport à l'espace et de la proxémie de ses habitants qui sont différents (Dion & Bonnin, 2004).

Nous présenterons dans un premier temps notre positionnement théorique en rappelant brièvement l'impact de la culture sur l'environnement de travail, puis dans un second temps, nous comparerons ces deux pays européens selon des approches étique et émique.

7.1. APPROCHE INTERCULTURELLE DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon Wills-Herrera et al. (2009), l'évaluation subjective de l'environnement, et donc de l'environnement de travail, pourrait être influencée par des facteurs situationnels proximaux. Citons à titre d'exemple les travaux de Bonaiuto et al. (2015) qui ont permis de valider les PREQIs italiens dans différents pays tels que l'Iran, la Turquie, la Suède et la Chine et la France. Ces auteurs ont mis l'accent sur la structure factorielle de PREQIs et les tests de fiabilité dans des contextes culturels et langues différents en postulant l'existence d'une structure factorielle commune.

Ces recherches vont dans le sens des travaux de Vischer & Fischer (1997) qui considèrent que les espaces de travail sont construits par la société en prenant en compte certaines caractéristiques économiques, techniques et sociales. En effet, « *les espaces de travail dépendent donc de la conception que l'on se fait du travail et de la valeur qu'on lui accorde*

dans une culture donnée » (p. 21). De plus, nous pouvons ajouter que « *la culture agit directement, profondément et de manière durable sur les comportements ; et les mécanismes qui relient l'une aux autres sont souvent inconscients, se situant donc au-delà du contrôle volontaire de l'individu* » (Hall, 1959, cité par Marcellini, 1997, p. 12). Dans chaque interaction, l'individu adopte une certaine distance avec autrui et cette distance interpersonnelle est régie par des codes sociaux, qui varient donc d'une culture à une autre.

Nous nous intéresserons à quatre courants théoriques explicatifs des convergences et divergences culturelles : les apports de Hall (7.1.1), les apports de Hofstede (7.1.2), les apports de Trompenaars (7.1.3.) et les apports de Jahoda (7.1.4).

7.1.1. LES APPORTS DE HALL (1966)

Les travaux de l'anthropologue américain Hall montrent que les différences culturelles perçues entre les pays sont liées aux systèmes de communication et au contexte (Kridis, 2015). Hall (1971) développe une théorie de la proxémie considérant que la culture modèle la perception humaine de l'espace. En effet, « *chaque culture à sa propre définition et ses modes d'organisation de l'espace qui sont inconsciemment intériorisés par les individus et peuvent conduire à des défaillances de la communication et de la compréhension dans les contextes interculturels* » (Brown, 2009, cité par Kridis, 2015, p. 69).

Hall (1971) a catégorisé les cultures selon deux types de critères :

- (a) les cultures à messages riches vs. messages pauvres,
- (b) les cultures monochroniques vs. polychroniques.

Tableau VII-1

Différences culturelles en fonction du type de message et de la perception du temps (Hall, 1966, cité par AGEFA PME, 2012).

Différences culturelles en fonction du type de message	Contexte culturel riche	Sous-entendus Silences Non-dits Messages implicites Utiliser le capital relationnel	Pays méditerranéens
	Contexte culturel pauvre	Délivrer des messages explicites Être précis Être technique Fournir le maximum d'informations Progresser de façon logique et rationnelle dans l'argumentation	Pays anglo-saxons et scandinaves
Différences culturelles en fonction du temps	Culture monochronique	Une seule tâche menée à la fois Capacité d'adaptation limitée Respect du programme établi Engagement plutôt sérieux vis-à-vis du délai Travail à un rythme régulier et soutenu	Pays européens du nord
	Culture polychronique	Plusieurs tâches sont entreprises à la fois Bonne capacité d'adaptation Changement de programme au dernier moment accepté Interruptions admises	Pays méditerranéens

Dans les cultures à contexte culturel pauvre, le message, pour être compris du destinataire, doit être explicite. En revanche, dans les cultures à contexte culturel dense, il n'a pas besoin d'être aussi explicite, car il est accompagné d'une communication non verbale qui le complète. Notons que certains pays comme la France privilégient plutôt un contexte de communication intermédiaire.

Dans les pays anglo-saxons, à culture monochronique, le temps est segmenté et donc

permet aux salariés de se consacrer à une seule tâche. Dans les pays européens à culture polychronique, toutes les tâches sont réalisées dans le temps dont elles bénéficient, mais ces salariés peuvent néanmoins facilement interrompre leur tâche.

Même si les travaux de Hall peuvent être discutés notamment pour leur anthropomorphisme, ces catégorisations sont encore très utilisées dans le monde professionnel (Hahn, 2008 ; Oumarou Harou, 2014 ; Wurtz, 2005).

7.1.2. LES APPORTS DE HOFSTEDÉ (1980)

La théorie des dimensions culturelles de Hofstede (1980) s'appuie sur les travaux de Kroeber et Kluckhohn (1952), qui considère la culture comme « *la manière de penser, de sentir et de réagir d'un groupe humain, surtout acquise et transmise par des symboles, et qui représente son identité spécifique c'est-à-dire qu'elle inclut les objets concrets produits par le groupe. Le cœur de la culture est constitué d'idées traditionnelles et des valeurs qui lui sont attachées* » (Kroeber & Kluckhohn, 1952, cité par Bouin & Simon, 2015, p. 326,). Hofstede (1980) définit la culture est comme « *une programmation mentale* », « *qui puise son origine dans l'environnement social de l'individu dès la naissance et se poursuit à travers les expériences que nous faisons tout au long de notre vie, comme la famille puis l'école, le groupe d'amis, ensuite se poursuit dans le milieu de travail et on ne peut comprendre ce qui se passe dans l'environnement de travail que si l'on sait ce qui s'est passé avant car il est le prolongement des relations vécues antérieurement* » (Hofstede, 1980, cité par Kridis, p. 65). Il relève trois dimensions culturelles qu'il considère comme des divergences entre cultures nationales, à savoir :

- (a) le degré de distance au pouvoir, se définissant comme la conséquence de la façon dont l'employé perçoit sa hiérarchie (Amar, 2008) ;

- (b) le degré d'acceptation de l'incertitude. Selon Amar (2008), « *cette dimension met en regard les pays inconfortables face à l'imprévisible qui privilégient la*

stabilité et l'ordre, avec d'autres pays plus flexibles et sereins face au changement » (p. 162) ;

- (c) le degré d'individualisme/collectivisme. On peut distinguer les employés individualistes, ne dépendant pas du groupe ni matériellement, ni psychologiquement, et les collectivistes prônant l'intérêt du groupe avant celui individuel. Par ailleurs, le degré d'individualisme est plus élevé dans les pays à potentiel économique fort alors que dans les pays à potentiel économique faible, c'est le collectivisme qui prime.

Tableau VII-2

Comparaison en fonction des dimensions culturelles liées aux divergences nationales (Hofstede, 1980, cité par AGEFA PME, 2012).

Degré de distance au pouvoir	Degré de distance au pouvoir élevé	Les subordonnés et les managers se considèrent comme inégaux et donc les inégalités sont acceptées. Les subordonnés attendent des ordres précis et direct de la part de la hiérarchie. Les signes extérieurs de pouvoir sont acceptés.	<i>Pays du pourtour méditerranéen</i>
	Degré de distance au pouvoir faible	Les subordonnés et les managers se considèrent comme égaux. Les subordonnés attendent une approche participative de la part des supérieurs. Les signes extérieurs de pouvoir sont difficilement acceptés.	<i>Pays anglo-saxons et scandinaves</i> <i>Pays germaniques</i>
Degré d'acceptation de l'incertitude	Culture à contrôle d'incertitude élevé	Comportements anxieux vis à vis de l'étranger et de l'inconnu. Comportements émotifs. Comportements agressifs. Désir de structurer les institutions, les relations humaines.	<i>Pays d'Europe du sud</i> <i>Pays d'Europe de l'ouest</i>
	Culture à contrôle d'incertitude faible	Niveau d'anxiété bas. Goût du risque, de la nouveauté, de l'inconnu. Peu d'expression de l'émotivité. Conception pragmatique des choses.	<i>Pays anglo-saxons et scandinaves</i>
Degré d'individualisme/collectivisme	Culture à orientation individualiste	L'individu est indépendant du groupe. La satisfaction des intérêts personnels prime sur ceux de l'organisation. Recherche de la performance individuelle. Le conflit entre individus est accepté. Séparation de la vie professionnelle et personnelle.	<i>La plupart des pays européens et États-Unis</i>
	Culture à orientation collectiviste	L'individu entretient des liens de dépendance très forts avec son groupe. Esprit d'équipe. Interférence entre vie professionnelle et vie personnelle. Relations plutôt indirectes. Comportements loyaux. Extrêmement important de ne pas perdre la face	<i>Pays d'Asie, d'Afrique et du Proche et Moyen-Orient</i>

Dans les pays dont la distance au pouvoir est élevée, les organisations ont des fonctionnements de type hiérarchique, alors que dans les pays dont la distance au pouvoir est faible, les employés et les managers sont quasiment sur la même ligne hiérarchique.

Les employés de culture à contrôle d'incertitude élevé manifestent plus de comportements anxieux à l'égard de l'inconnu, que les employés de culture à contrôle d'incertitude faible.

Dans les cultures favorisant l'orientation individualiste, les employés sont autonomes et donnent de l'importance à la réalisation des objectifs. A contrario, dans les cultures à dominance collectiviste, ce sont les objectifs collectifs qui priment.

En conclusion, ces axes de réflexion présentent les points de divergences entre cultures mais ne montrent aucune différence entre la France et l'Italie.

7.1.3. LES APPORTS DE TROMPENAARS (1993)

Pour Trompenaars (1993), l'individu, quelle que soit sa culture, se doit de gérer : ses relations avec autrui, sa relation avec le temps et sa relation avec le monde extérieur. Mais ces dimensions sont gérées différemment d'une culture à une autre. Elles peuvent être évaluées selon sept variables permettant d'analyser les écarts culturels et présentées dans le tableau ci-dessous.

Tableau VII-3

Synthèse du modèle de Trompenaars (Chevrier, 2012, p. 20)

Dimension	Définition	Pays
Universalisme	Régulation par les règles et principes généraux	Suisse, États-Unis
Particularisme	Régulation par les relations selon les circonstances	Russie, Chine
Collectivisme	Les personnes se considèrent en tant que membres d'un groupe	Pays d'Amérique latine
Individualisme	Les personnes se considèrent comme individus autonomes	Pays anglophones
Relations objectives	Les émotions sont retenues	Pays scandinaves
Relations subjectives	Les émotions sont exprimées	Pays méditerranéens
Culture spécifique	La séparation sphère privée/sphère publique est stricte	Pays scandinaves
Culture diffuse	La séparation sphère privée/sphère publique est stricte	Russie, Inde et Chine
Accomplissement	L'attribution d'un statut repose sur les réalisations	France, Japon
Statut	L'attribution d'un statut repose sur la personne et son insertion dans le système social	Pays scandinaves
Temps séquentiel	Les activités sont programmées selon un déroulement linéaire strictement respecté	Pays germaniques
Temps synchronique	Les activités sont réalisées en parallèle avec des changements de dernière minute	Argentine, Mexique
Soumission à la nature	La nature est contrôlée	Pays occidentaux
Nature maîtrisée	La nature est laissée à son libre cours	Pays africains et asiatiques

Les cultures particularistes accordent davantage d'importance aux relations interpersonnelles qu'aux lois universelles. *A contrario*, les cultures universalistes mettent en avant le respect des normes universellement acceptées et façonnent les relations qui sont prescrites par les lois et les valeurs.

Selon Chevrier (2012), les personnes individualistes s'orientent vers elles-mêmes. *A contrario*, pour les personnes communautaires, le groupe est plus important que l'individu.

Dans les cultures objectives, les individus contrôlent leurs émotions et tentent de ne pas laisser les sentiments interférer dans les relations professionnelles. Dans les cultures subjectives, les individus expriment spontanément leurs sentiments au travail, face aux situations à forte dimension affective.

Les cultures spécifiques concernent les salariés qui distinguent leur vie professionnelle de leur vie personnelle. Les cultures diffuses impliquent un lien entre la vie au travail et la vie hors travail. Les relations de travail seraient les mêmes que dans la vie personnelle.

Dans les cultures où le statut social est attribué, il est donné en fonction de ce qu'est l'employé. À l'inverse, dans d'autres cultures, les employés vont acquérir un statut social notamment par leurs succès, leurs réalisations ou leurs actions personnelles.

Dans les cultures à temps séquentiel, l'ordre et la ponctualité sont primordiaux, puisque les personnes considèrent que « *le temps est de l'argent* ». *A contrario*, dans les cultures à temps synchrone, le passé, le présent et le futur s'entremêlent, car la flexibilité est importante.

Enfin, concernant les cultures liées à la soumission à la nature, les salariés pensent contrôler l'environnement, ce qui leur permettrait d'atteindre leurs objectifs, alors que dans les cultures liées à la maîtrise, les salariés pensent être contrôlés par l'environnement, avec lequel ils doivent travailler pour atteindre les objectifs.

Magré son intérêt, ce courant ne nous permet pas clairement de différencier la France et l'Italie.

7.1.4. L'APPROCHE DE JAHODA (1989)

Jahoda s'est inspiré de l'anthropologie pour deux types d'approches en psychologie interculturelles : l'« approche étique » et l'« approche émique » (Jahoda, 1989) :

- (a) La première s'intéresse au comportement étudié selon des critères objectifs et universels, apportés par l'observateur extérieur. Pour ce faire, les chercheurs adoptent une approche étique en menant des études au sein de plusieurs aires culturelles, afin de savoir si les caractéristiques, qu'elles soient psychiques, perceptives et comportementales, sont spécifiques ou universelles (Teyssier & Denoux, 2013).

- (b) La seconde évalue le comportement comme intégré à une structure pré-existante. Cette approche vise à « *décrire cette structure dans ses propres termes et sans faire référence à des critères imposés de l'extérieur* » (Jahoda, 1989, cité par Derivois, 2010, p. 7). Plus précisément, elle étudie « *les transitions intrapsychiques et les émergences singulières résultant pour le sujet de son exposition prolongée à une confrontation culturelle* » (Teyssier & Denoux, 2013, p. 303).

Même si ces approches ont un postulat commun, elles demeurent très différentes. Certains chercheurs adoptent plutôt un positionnement étique, offrant un regard extérieur sur les cultures étudiées, permettant de comparer plusieurs cultures alors que d'autres privilégient un positionnement émique, mettant l'accent sur « *la compréhension du sens « indigène », en s'efforçant de le restituer au plus proche de l'expérience des autochtones* » (Teyssier & Denoux, 2013, p. 301). Cependant, Jahoda (1983) et Mead Niblo et Jackson (2004) suggèrent « *de combiner les approches émique et étique à cause de l'interdépendance entre les aspects spécifiques et universaux que comportent les processus acculturatifs ; chacune pouvant servir de point de départ ou d'arrivée* » (Brégent, Mokoukolo & Pasquier, 2008, p. 62).

7.1.5. CONCLUSION

Quatre courants théoriques offrent une perspective interculturelle de l'environnement de travail. Néanmoins, les travaux de Hall demeurent obsolètes et non applicables aujourd'hui. Les théories de Hofstede et Trompenaars ne permettent pas d'approfondir les différences culturelles entre pays. Afin de comparer la satisfaction environnementale au travail, nous nous appuyerons sur les approches émique et étique de la psychologie interculturelle (Mokoukolo, 2013), ce qui nous permettra de mieux cerner les divergences culturelles en nous focalisant sur des processus ou aspects universels d'une part, et en nous centrant sur les spécificités d'un pays donné d'autre part (Brégent, Mokoukolo & Pasquier, 2008). Ce courant théorique peut apporter un éclairage nouveau aux travaux en psychologie environnementale ; il permet d'étudier par exemple l'impact de transformations de l'environnement liées aux effets de la mondialisation (l'urbanisation, le transport, la santé, etc.) sur le comportement humain d'une part, et les réponses des individus à ces transformations d'autre part (Gunther, 2009). Associer les apports de la psychologie interculturelle et ceux de la psychologie environnementale peut s'avérer heuristiquement très riche.

7.2. APPROCHES ETIQUE ET EMIQUE DE LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL

Nous présenterons dans un premier temps la méthode commune aux deux approches, et dans un second temps les résultats obtenus avec chacune des approches.

7.2.1. METHODE

7.2.1.1. Participants

Nous avons mené une recherche sur 2 échantillons d'employés de bureau travaillant dans le secteur « banque, assurance, finance » :

- (a) 133 français âgés de 22 à 63 ans ($M=25.23$; $ET=10.56$). Soixante pour cent sont des femmes.¹¹ Trente-deux pour cent travaillent dans le secteur public (dont 57% se considèrent comme cadres, 40% comme employés et 3% comme ouvriers) et 68% dans le secteur privé (dont 45% se considèrent comme cadres, 35% comme employés et 20% comme ouvriers).
- (b) 204 italiens âgés de 18 à 65 ans ($M=36.89$; $ET=10.23$). Cinquante pour cent sont des hommes. Cinquante-deux pourcents travaillent dans le secteur public (dont 34% se considèrent comme cadres, 35% comme employés et 31% comme ouvriers) et 48% dans le secteur privé (dont 37% se considèrent comme cadres, 31% comme employés et 32 % comme ouvriers).

7.2.1.2. Matériel et procédure

Les participants ont été sollicités à partir des listes d'anciens élèves, devenus salariés, de deux universités françaises (universités lyonnaises) et de deux universités italiennes (universités du nord de l'Italie). Les participants ont reçu un courrier expliquant l'étude et les conditions de participation. Le questionnaire en format papier était composé de trois sections (but de la recherche et instructions pour remplir le questionnaire ainsi qu'un formulaire de consentement ; version française ou italienne¹² de l'ÉSET utilisée ; données personnelles) et devait être complété individuellement. Enfin, ils étaient invités à renvoyer le courrier par voie postale.

¹¹ La méthode est plus largement expliquée dans le Chapitre V : 1^{er} OBJECTIF : CONSTRUCTION & VALIDATION DE L'ECHELLE DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL (ÉSET) ; p. 97.

¹² La version italienne est en annexe n°9.

7.2.2. RESULTATS

Nous nous appuyerons successivement sur chacune des deux approches méthodologiques de la psychologie interculturelle (étique et émique) pour analyser les résultats obtenus à l'ÉSET.

7.2.2.1. L'approche étique

La normalité univariée des items a été vérifiée ; les indices d'asymétrie et d'aplatissement sont satisfaisants puisque compris entre - 1 et + 1. La normalité multivariée est convenable (indice de Mardia de 1352.12, inférieure à la valeur seuil 1368).

Tableau VII-4

Statistiques descriptives des facteurs des ÉSET

Facteurs	Nombre d'items	M	ET	Alpha de Cronbach	Variance expliquée
Aménagement	8	3.26	1.19	.89	12.47 %
Agréabilité du cadre de vie de travail	7	3.23	1.30	.67	6.71 %
Espaces verts	3	3.19	1.23	.74	5.08 %
Concentration	3	3.15	1.27	.79	4.50 %
Relations avec les collègues	6	3.08	1.24	.74	5.66 %
Imprévis	3	2.91	1.40	.71	6.19 %
Sécurité	6	2.57	1.52	.92	12.83 %
ÉSET	36	3.07	1.33	.83	53.44 %

ÉSET : Échelles de Satisfaction Environnementale au Travail

L'analyse factorielle fait émerger 7 dimensions (expliquant 53.44 % de la variance) évaluant la satisfaction environnementale au travail : l'Aménagement, l'Agréabilité du cadre de vie de travail, les Espaces verts, la Concentration, les Relations avec les collègues, les Imprévus et la Sécurité¹³. Notons que les items qui chargeaient sur deux dimensions et dont les saturations étaient inférieures à .30 ont été enlevés.

Les valeurs de consistance interne de ces 7 facteurs sont tout à fait acceptables (de .67 à .92).

Les résultats mettent en avant un niveau de satisfaction environnementale globale relativement modéré (M=3.07 ; ET=1.33). Les moyennes de chaque dimension vont de 3.26 (pour la dimension « *Aménagement* ») à 2.57 (pour la dimension « *Sécurité* »).

Les dimensions « *Aménagement* » (M=3.26 ; ET=1.19), « *Agréabilité du cadre de vie de travail* » (M=3.23 ; ET=1.30), « *Espaces verts* » (M=3.19 ; ET=1.23), « *Concentration* » (M=3.15 ; ET=1.27) « *Relations avec les collègues* » (M=3.08 ; ET=1.24) obtiennent des moyennes significativement plus élevées que la dimension « *Imprévus* » (M=2.91 ; ET=1.40) ($p < .05$). Par ailleurs, les employés sont moins satisfaits de la sécurité (M=2.57 ; ET=1.52), puisque la moyenne est significativement plus faible que celle de la dimension « *Imprévus* » (M=2.91 ; ET=1.40), au seuil $p < .01$. On peut en déduire que les employés de bureau français et italiens sont plus satisfaits des critères architecturaux et d'aménagement (agréabilité du cadre de travail, aménagement, calme) ainsi que fonctionnels (espaces verts) que des critères socio-relationnels (sécurité).

¹³ L'analyse factorielle est en annexe n°10.

Tableau VII-5

Comparaison des dimensions de l'ÉSET dans les deux échantillons

Dimension	Item	France		Italie		F	p
		M	ET	M	ET		
Aménagement	8	3.24	1.20	3.27	1.18	0.08	.77
Agréabilité du cadre de vie de travail	7	3.26	1.38	3.21	1.25	0.43	.51
Espaces verts	3	3.43	1.26	3.04	1.41	12.80	<.001
Concentration	3	3.43	1.21	2.97	1.27	25.55	<.001
Relations avec les collègues	6	3.17	1.31	3.03	1.19	2.80	.09
Imprévus	3	3.14	1.32	2.75	4.43	15.54	<.001
Sécurité	6	3.79	1.25	1.77	1.13	501.92	<.001
ÉSET	36	3.35	1.29	2.86	1.32	106.72	<.001

La satisfaction environnementale au travail des employés de bureau français (M=3.35 ; ET=1.29) est significativement plus élevée (M=2.86 ; ET=1.32) ($F(1,335)=106.72$; $p<.001$). Plus précisément, les employés de bureau français sont plus satisfaits des espaces verts, des possibilités de concentration, des imprévus et de la sécurité de leur environnement de travail, au seuil .001.

7.2.2.2. L'approche émique

Nous analyserons les résultats obtenus aux ÉSET en adoptant une approche méthodologique émique.

La satisfaction environnementale au travail en France

La normalité univariée des items a été vérifiée ; les indices d'asymétrie et d'aplatissement sont satisfaisants puisque compris entre - 1 et + 1. La normalité multivariée est convenable (indice de Mardia de 2686.12, inférieure à la valeur seuil 2915).

Les résultats descriptifs obtenus à l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail-Française (*ÉSET-Fr*) sont présentés dans le tableau VII-4.

Tableau VII-6

Statistiques descriptives des facteurs de l'ÉSET-Fr

Facteurs	Nombre d'items	M	ET	Alpha de Cronbach	Variance expliquée
Sécurité	6	3.79	1.08	.79	6.26 %
Sociabilité	6	3.48	1.26	.65	5.19 %
Espaces verts	3	3.43	1.26	.64	3.59 %
Commerces	4	3.27	1.37	.81	5.47 %
Aménagement	8	3.24	1.20	.88	10.95 %
Transports	5	3.20	1.37	.83	4.17 %
Agréabilité du quartier	5	3.19	1.20	.88	6.61 %
Aliénation environnementale	3	3.12	1.20	.75	7.20 %
Agréabilité de l'entreprise	4	3.05	1.33	.77	5.81 %
Calme	9	2.99	1.28	.80	8.23 %
ÉSET	53	3.29	1.27	.92	63.47 %

ÉSET-Fr : Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail-Française

L'analyse factorielle fait émerger 10 dimensions (exprimant 63.47 % de la variance expliquée) relatives à la satisfaction environnementale au travail : la Sécurité, la Sociabilité, les Espaces verts, les Commerces, l'Aménagement, les Transports, l'Agréabilité du quartier, le

Calme, l'Aliénation environnementale et l'Agréabilité de l'entreprise¹⁴. Les items dont les saturations étaient inférieures à .300 ou chargeaient sur deux dimensions ont été supprimés. Nous avons également pu voir que l'item 19 « *Il y a une atmosphère sereine dans le quartier dans lequel je travaille* » sature sur la dimension « *Agréabilité du quartier* », par conséquent, nous l'avons incorporé à cette dimension.

Les valeurs de consistance interne de ces 10 facteurs, calculées à partir d'un Alpha de Cronbach, sont tout à fait convenables (de .64 à .88). Notons néanmoins que les Alphas des dimensions « *Espaces verts* » ($\alpha=.64$) et « *Sociabilité* » ($\alpha=.65$) sont peu élevés.

Les résultats mettent en avant un niveau de satisfaction environnementale globale relativement modéré ($M=3.29$; $ET=1.28$). Notons également que les moyennes de chaque dimension vont de 3.79 (pour la dimension « *Sécurité* ») à 2.99 (pour la dimension « *Calme* »).

La satisfaction environnementale au travail en Italie

La normalité univariée des items a été vérifiée ; les indices d'asymétrie et d'aplatissement sont satisfaisants puisque compris entre - 1 et + 1. La normalité multivariée est plutôt convenable (indice de Mardia de 2060.24, inférieure à la valeur seuil 2499).

Les résultats descriptifs obtenus à l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail-Italienne (*ÉSET-It*) sont présentés dans le tableau VII-5.

¹⁴ L'analyse factorielle est en annexe n°11.

Tableau VII-7

Statistiques descriptives des facteurs de l'ÉSET-It

Facteurs	Nombre d'items	M	ET	Alpha de Cronbach	Variance expliquée
Aménagement	5	3.30	1.18	.75	6.44 %
Sociabilité	3	3.13	1.17	.75	4.97 %
Calme	5	3.07	1.18	.74	3.19 %
Espaces verts	3	3.04	1.41	.68	3.62 %
Agréabilité du quartier	4	3.02	1.44	.86	5.39 %
Transports	5	2.89	1.44	.66	5.60 %
Stress environnemental	4	2.69	1.23	.87	6.85 %
Commerces	4	2.77	1.43	.83	5.69 %
Agréabilité de l'entreprise	4	2.75	1.20	.86	4.43 %
Sécurité	6	1.77	1.13	.83	6.56 %
ÉSET-It	43	2.78	1.33	.69	52.73 %

ÉSET-It : Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail–Italienne

L'analyse factorielle menée sur nos données a fait émerger une structure en 10 dimensions¹⁵. La dimension « *Aliénation environnementale* » a été supprimée, car les saturations des items de cette dimension étaient inférieures à .300. La dimension « *Calme* » a été scindée en 2 dimensions que nous nommons « *Stress environnemental* » (composée des items de non-satisfaction) et « *Calme* ». Nous avons également supprimé les items dont les Alphas de Cronbach étaient faibles, ce qui a permis d'augmenter la fidélité de la dimension, d'une part, et les items dont les saturations étaient inférieures à .30 ou chargeaient sur deux dimensions, d'autre part.

¹⁵ L'analyse factorielle est en annexe n°12.

Les Alphas de Cronbach sont tout à fait satisfaisants (de .68 à .87). Cependant, les dimensions « *Espaces verts* » et « *Transports* » ont des indices de consistance interne inférieurs à .70.

Les résultats mettent en avant un niveau de satisfaction environnementale globale relativement modéré (M=2.78 ; ET=1.33). De plus, les moyennes de chaque dimension vont de 3.30 (pour la dimension « *Aménagement* ») à 1.77 (pour la dimension « *Sécurité* »).

7.2.2.3. Conclusion

Les résultats obtenus aux deux études montrent des structures factorielles différentes selon les approches adoptées.

D'un point de vue étique, l'analyse factorielle a fait émerger une structure en 7 dimensions. Les dimensions « *Commerces* », « *Transports* » et « *Agréabilité du quartier* » ont été réunies dans une même dimension « *Agréabilité du cadre de vie de travail* », présentant le quartier d'implantation comme un environnement dynamique faisant partie du cadre de travail. La dimension « *Calme* » se décline en : « *Concentration* » et « *Relations aux collègues* ». On peut en déduire que l'ambiance qui règne dans le bureau ou l'entreprise dépend du travail de l'employé d'une part, et des relations sociales qu'il entretient d'autre part. Une nouvelle dimension a été créée « *Imprévis* », avec deux items de la dimension « *Aliénation environnementale* » et un item de « *Commerces* », pointant le caractère subi de l'environnement de travail.

D'un point de vue émique, l'ÉSET-Française se structure en 10 dimensions similaires à celles repérées lors de sa construction. L'ÉSET-Italienne est elle aussi composée de 10 dimensions mais sa structure est différente : la dimension « *Calme* » de la structure de l'ÉSET validée dans l'objectif 1 a été subdivisée en « *Calme* » (5 items) et « *Stress environnemental* » (4 items). De plus, la dimension « *Aliénation environnementale* » a été supprimée.

L'objectif de cette recherche était de comparer la satisfaction environnementale au travail dans deux contextes culturels différents : la France et l'Italie. Nous avons adopté deux approches méthodologiques complémentaires utilisées en psychologie interculturelle : l'approche étique et l'approche émique.

L'approche étique montre des différences de niveau de satisfaction entre les deux échantillons, les Français étant plus satisfaits des espaces verts, des possibilités de concentration, des imprévus et de la sécurité de leur environnement de travail. Cependant les structures factorielles obtenues pour chaque échantillon sont différentes, ce qui nuance largement ce résultat.

Chapitre VIII DISCUSSION

Ce dernier chapitre était consacré à la discussion de notre travail de doctorat, exposant une synthèse des résultats obtenus aux différentes études, leur intérêt, leurs limites ainsi que les perspectives théoriques et appliquées. Nous nous intéressions au concept de satisfaction environnementale au travail que nous avons décliné selon deux dimensions : une dimension affective (processus affectifs qui vont engendrer un niveau de satisfaction) et une dimension cognitive (modalités d'expressions de la cognition ou de la perception environnementale) associées aux caractéristiques physiques, sociales et humaines de l'espace de travail vécu. Notre travail consistait à cerner la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau français et à repérer les variables personnelles, culturelles et organisationnelles susceptibles de la prédire et les comportements organisationnels qu'elle pouvait prédire.

Ce travail de doctorat s'est décomposé en 3 objectifs :

- (a) Le premier objectif s'est appuyé sur le paradigme de Churchill (1979) et porte sur la construction (étude 1) et les validations exploratoire (étude 2) et confirmatoire (étude 3) d'une Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail (ÉSET).
- (a) Le deuxième objectif confronte la satisfaction environnementale au travail à différentes variables issues de la psychologie environnementale (étude 1) et de la psychologie du travail (étude 2).
- (b) Le troisième objectif confronte l'ÉSET à l'épreuve interculturelle en comparant la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau français et italiens, selon une approche émique (étude 1) et étique (étude 2).

Nous discuterons (8.1) les résultats obtenus à nos trois objectifs généraux, puis, nous présenterons (8.2) les perspectives d'application et de recherche.

8.1. DISCUSSION AUTOUR DES RESULTATS

8.2.1. OBJECTIF 1 : CONSTRUCTION ET VALIDATION DE L'ÉCHELLE DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL (ÉSET) DES EMPLOYES DE BUREAU EN LANGUE FRANÇAISE

Ce premier objectif était d'élaborer un outil d'évaluation de la satisfaction environnementale des employés de bureau et d'en cerner les propriétés psychométriques. Les résultats de ces trois études montrent que l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail présente de bonnes qualités psychométriques, notamment avec des caractéristiques de fidélité et validité convenables.

Rappelons que nous nous sommes appuyée sur les PREQIs, un outil visant à mesurer la satisfaction résidentielle (Bonaiuto et al., 2003), et l'analyse de contenu d'entretiens semi-directifs pour construire le questionnaire initial.

La structure factorielle de l'ÉSET émergeant de l'analyse statistique comporte des similitudes avec les PREQIs (caractéristiques socio-relationnelles, caractéristiques architecturales et d'aménagement, caractéristiques fonctionnelles) mais également des différences. Ainsi la dimension « *Agréabilité du quartier* » de notre échelle regroupe les dimensions « *Volume des bâtiments* », « *Esthétique des bâtiments* » et « *Densité des bâtiments* » de l'échelle de Bonaiuto et al. (2003). La dimension « *Agréabilité de l'entreprise* » de l'ÉSET comprend les 3 dimensions à savoir l'esthétisme, la densité et le volume des PREQIs mais appliquées aux espaces organisationnels. Ces différences peuvent être interprétées en nous référant à la théorie des coquilles de Moles (1977), le quartier étant la première coquille dans le modèle de Bonaiuto et al. (2003), alors qu'il constitue la quatrième coquille dans le nôtre, après le poste de travail, le bureau et l'organisation. Il n'est donc pas surprenant que ce niveau soit perçu comme moins structuré par nos participants. Inversement, l'ÉSET comprend deux dimensions, l'aliénation environnementale et le calme, qui subdivisent la dimension « *Personnes et relations sociales* » des PREQIs. Ces dimensions concernent respectivement le poste de travail et l'entreprise.

L'étude de la fidélité de l'outil montre des niveaux de cohérence interne et de stabilité

temporelle ($r = .75$) sur une durée de trois semaines satisfaisants. De plus, le questionnaire de satisfaction environnementale au travail corrèle positivement avec l'échelle de satisfaction envers l'espace de travail de Fleury-Bahi et Marcouyeux (2011) et chacune de ses deux dimensions. Notons que nous avons relevé deux corrélations non significatives entre les dimensions « *Sécurité* » et « *Contrôle/Privacité* » et entre « *Commerces* » et « *Confort/Fonctionnalité* ». Cela peut s'expliquer par le fait que l'échelle de Fleury-Bahi mesure la satisfaction au niveau de l'organisation alors que l'ÉSET se situe dans une perspective plus large et intègre le quartier d'implantation (et donc les dimensions « *Commerces* » et « *Sécurité* »). Nous pouvons donc en conclure que l'échelle de satisfaction environnementale au travail mesure bien la satisfaction envers l'espace de travail.

Cependant, notre travail comporte certaines limites. Ainsi, l'analyse factorielle montre que certains items chargent peu (par exemple, « *J'aime passer du temps dans ce bureau* ») alors que d'autres semblent redondants. La variance totale expliquée est de 64%, mais pourrait être améliorée en retravaillant notamment les items qui chargent sur plusieurs dimensions ou qui chargent peu. Des études complémentaires sont par conséquent nécessaires pour améliorer ou confirmer cette structure. La deuxième limite de ce travail concerne la validation de l'échelle et ce, essentiellement, au niveau de la validité temporelle. Cette évaluation n'a en effet été menée qu'auprès d'un sous-échantillon de faible effectif. Il conviendrait d'enrichir ces premiers résultats en travaillant auprès d'un effectif plus conséquent. De plus, il s'avère que la méthode du test-retest possède quelques limites, les différences perçues pouvant être aussi bien liées à l'instrument qu'à une variabilité interindividuelle. Lors d'une recherche future, il serait intéressant de procéder à une analyse confirmatoire de l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail, auprès d'un échantillon plus important.

8.2.2. OBJECTIF 2 : CONFRONTATION DE LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL A DIFFERENTES VARIABLES ISSUES DE LA PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL ET DE LA PSYCHOLOGIE ENVIRONNEMENTALE.

Le deuxième objectif confrontait la satisfaction environnementale au travail à différentes variables sociodémographiques, socio-organisationnelles, psycho-environnementales, psycho-organisationnelles et à l'intention de quitter.

La première étude se proposait d'évaluer la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau français et de repérer l'impact des variables sociodémographiques, socio-organisationnelles et psycho-environnementales sur la satisfaction environnementale dans le cadre organisationnel. Cette étude s'est appuyée sur une enquête par questionnaires auprès de 143 employés de bureaux issus de divers secteurs.

Les résultats ont mis en avant un niveau de satisfaction environnementale globale relativement modéré ($M=3.40$; $ET=1.28$). Plus précisément, les employés de bureaux semblent plus satisfaits de la sécurité et de la sociabilité et moins satisfaits de l'agréabilité de l'entreprise et du quartier, de l'aménagement, du calme, de l'aliénation environnementale et des commerces proches de l'organisation.

Ils sont à rapprocher des résultats obtenus par deux études, l'une menée en France en 2013 et l'autre en Europe en 2014. Selon l'étude TNS-SOFRES (2013), menée auprès de 600 employés de bureau travaillant en France, 68 % d'entre eux considèrent que l'ambiance est aux « éclats de rire » et 79 % sont satisfaits de l'endroit dans lequel ils travaillent. Cependant, selon une enquête européenne d'ACTINEO (2014), ils sont relativement moins satisfaits que leurs voisins européens, notamment en ce qui concerne l'espace de travail (78 % sont satisfaits contre 91 % aux Pays-Bas), l'éclairage (75 % contre 90 % aux Pays-Bas et 86 % en Espagne), le mobilier du bureau (77 % contre 87 % aux Pays-Bas et 85 % au Royaume-Uni), et notamment le siège (73 % contre 54 % aux Pays-Bas et 33 % en Suède). En conclusion, cette étude montre que les employés de bureau français semblent satisfaits de l'environnement global mais cette satisfaction diffère selon les composantes de l'environnement de travail (ambiances environnementales, espace social et physique de travail, etc.).

Les résultats des régressions incrémentielles ascendantes (*pas à pas*) pointent que l'attachement au lieu de travail et la satisfaction envers le confort et les fonctionnalités disponibles ainsi que le contrôle et la privacité au sein de l'espace de travail sont des prédicteurs de certaines dimensions de l'ÉSET. L'attachement permet de prédire les aspects socio-relationnels (la sécurité et la sociabilité), architecturaux (les espaces verts) et contextuels (le calme et l'aliénation environnementale). La dimension « *Confort/Fonctionnalités* » de l'échelle de satisfaction envers l'espace de travail de Fleury-Bahi et Marcouyeux (2011) permet plutôt de prédire les aspects architecturaux (l'aménagement, l'agrément au sein de l'organisation et du quartier), socio-relationnels (la sociabilité), fonctionnels (les transports) et contextuels (le calme, l'aliénation environnementale) alors que la dimension « *Contrôle/Privacité* » prédit les aspects architecturaux (l'aménagement), fonctionnels (les commerces) et contextuels (le calme). Aucune variable sociodémographique et socio-organisationnelle n'a d'impact sur la satisfaction environnementale au travail. Ces résultats peuvent servir d'indicateurs aux Directeurs de Ressources Humaines. En effet, « *l'environnement de travail est en fait un outil qui peut faciliter ou entraver le travail du salarié ; en retour, l'évaluation que le salarié en fait modifie la perception qu'il en a* » (Rioux et al., 2013 ; p. 264). En effet, un faible niveau d'attachement et de satisfaction environnementale pourrait induire une perte de productivité ou un absentéisme accru. Les managers et les responsables des Ressources Humaines soucieux d'améliorer la productivité organisationnelle et le confort des salariés devraient accorder davantage d'importance à ces dimensions.

Une des limites de cette étude est le vaste échantillonnage. La partie théorique ayant montré la diversité de la profession d'employé de bureau, il nous paraissait judicieux de choisir des échantillons balayant largement cette profession. Mais cela s'est avéré une erreur car cela ne nous a pas permis de discriminer le niveau de satisfaction environnementale au travail en fonction des secteurs professionnels dans lesquels travaillaient les participants et a donc limité la portée de nos résultats. En effet, en faisant appel à divers secteurs professionnels (agroalimentaire, assurance, banque, finance, commerce, communication, industrie, santé) dans le cadre de notre enquête, il nous a été impossible d'évaluer les résultats qui proviennent de différences interindividuelles au sein d'un même secteur de ceux qui proviennent des différences entre les secteurs professionnels et donc d'environnements de travail différents. Il serait donc intéressant de reproduire cette étude dans diverses structures, nous permettant ainsi de comparer la satisfaction environnementale au travail selon les secteurs professionnels et de

vérifier que les résultats obtenus ne sont pas liés à la diversification de l'échantillonnage.

La deuxième étude avait pour objectif de cerner l'impact relatif de deux types de variables liées à la satisfaction : une variable issue du champ de la Psychologie Environnementale (la satisfaction environnementale au travail) et une variable issue du champ de la Psychologie du Travail (la satisfaction au travail), sur un comportement organisationnel (l'intention de quitter l'organisation). Nous avons vu que les employés de bureau des centres de santé au travail franciliens étaient très satisfaits des locaux ainsi que du quartier de l'entreprise. En effet, depuis que nous sommes entrés dans la troisième révolution industrielle, l'environnement de travail n'est plus centré sur le poste de travail mais concerne un environnement de travail plus large, intégrant notamment l'espace de bureaux et le quartier. Cela peut expliquer pourquoi les entreprises sont de plus en plus nombreuses à aménager des espaces de bureaux fonctionnels dans des quartiers d'affaires dynamiques. C'est le cas de la Tour Totale Coupole dans le quartier d'affaires de la Défense. Cependant, il serait intéressant d'approfondir l'impact de la localisation du quartier sur la satisfaction environnementale au travail puisque selon une étude de l'IFOP (2014) « Paris Workplace 2014 », la satisfaction envers les quartiers franciliens diffère en fonction de leurs situations géographiques. Seulement 40 % des employés de bureau interrogés seraient satisfaits de la localisation de leur organisation en fonction du temps de trajet domicile – travail, de l'accessibilité des transports en commun et de la sécurité environnante.

Par ailleurs, les résultats des régressions incrémentielles ascendantes (*pas à pas*) montrent que la dimension « *Aliénation environnementale* » de l'ÉSET et l'âge constituent des prédicteurs de l'intention de quitter. Actuellement, les entreprises s'intéressent de plus en plus à l'aménagement de l'environnement de travail notamment afin d'augmenter la productivité (Ulrich, 2003) ou de réduire l'absentéisme (Carlopio, 1996) et sont donc conçues comme des lieux de vie (Le troisième œuvre, 2012). En effet, l'entreprise « *ne peut ignorer que la qualité du travail dépendra tout à la fois de la notion de bien-être, de motivation, d'enthousiasme, d'épanouissement voire de plaisir. La moitié des salariés font de leur cadre de travail un élément essentiel* ». Par conséquent, l'environnement de travail est un levier de performance et de bien-être au travail. Il est donc essentiel pour les ressources humaines et les organisations d'investir dans l'aménagement des environnements de travail, permettant ainsi de fidéliser les

employés. Ces résultats doivent bien entendu être considérés avec prudence et demandent à être confirmés avant de pouvoir servir d'indicateur aux responsables de gestion des ressources humaines, notamment dans les secteurs d'activités où ils sont bien souvent confrontés à un turnover important du personnel.

Enfin, il serait intéressant d'intégrer ces variables dans un même modèle pour mieux appréhender la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau français en mettant en (1) Variables Indépendantes, l'attachement au lieu de travail et la satisfaction envers l'espace de travail ; (2) Variables dépendantes, les différentes dimensions de l'ÉSET ; et Variable dépendante ultime, l'intention de quitter l'organisation.

8.2.3. OBJECTIF 3 : COMPARAISON DE LA SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL DES EMPLOYÉS DE BUREAU TRAVAILLANT DANS DEUX PAYS : LA FRANCE ET L'ITALIE.

La démarche étique a fait émerger une structure commune mais différente de celle obtenue et confirmée dans l'objectif 1. Pourtant les échantillons proviennent de secteurs professionnels relativement similaires : banque, santé, agroalimentaire, industrie, commerce pour l'étude exploratoire ; assurance, commerce, communication, finance, santé pour l'étude confirmatoire et banque, assurance, finance pour l'étude adoptant une démarche étique. Ce résultat laisse à supposer en l'existence de différences dans la manière dont les Italiens et les Français structurent le concept de satisfaction environnementale au travail.

Cette hypothèse est confirmée par les structures différentes obtenues par les deux échantillons analysés séparément. L'analyse des données italiennes a fait émerger une structure en 10 dimensions mais différente de celle obtenue avec l'échantillon français qui présente une structure en 10 dimensions, similaire à celle obtenue dans l'objectif 1. Ainsi la dimension « *Aliénation environnementale* » n'existe pas dans la structure italienne ; on peut donc en déduire que l'aliénation environnementale n'est pas une dimension qui structure la représentation de la satisfaction environnementale au travail des employés de bureau italiens. De même, la dimension « *Calme* » obtenue dans l'ÉSET-Fr a été divisée en « *Calme* » et « *Stress environnemental* » dans l'ÉSET-It. Il serait intéressant d'approfondir cet aspect afin de

mieux comprendre pourquoi le calme n'est pas assimilé à l'absence de stress environnemental dans la population italienne.

Par ailleurs, « *toute entreprise est composée d'individus appartenant à une ou plusieurs cultures : culture nationale, culture régionale, culture d'appartenance professionnelle (liée au statut et au vécu de ses membres), culture personnelle* » (Olivier Meier, 2010 ; cité par Oumara Harou, 2014, p. 7). La connaissance et la prise en compte des différences culturelles des salariés ne peut qu'aider à mieux comprendre la culture de l'entreprise.

8.2. DISCUSSION AUTOUR DES PERSPECTIVES THEORIQUES ET APPLIQUEES

Même si d'autres analyses s'avèrent nécessaires, l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail (ÉSET) présente, à notre avis, des critères satisfaisants pour son utilisation tant en recherche que dans le domaine appliqué.

Sur le plan théorique, l'ÉSET souligne l'intérêt d'une démarche reposant sur une conception multidimensionnelle intégrant différents espaces qui composent l'environnement de travail, à savoir : le poste de travail, l'espace de bureau, l'espace de travail et le quartier d'implantation. Par ailleurs, une meilleure connaissance conceptuelle de la satisfaction envers l'environnement de travail peut contribuer à éclairer la compréhension des rapports subjectifs que les salariés entretiennent avec cet environnement. Enfin, une échelle de satisfaction envers l'environnement de travail (ÉSET) peut avoir son utilité dans les recherches actuelles portant sur le tryptique âge-santé-travail, tout comme le revendique le concept de santé perçue (Cohidon, Morisseau, Derriennic, Goldberg & Imbernon, 2009) et ainsi apporter des éléments de compréhension des déterminants du bien-être au travail.

Sur le plan pratique, cet outil pourrait conduire à des applications visant l'amélioration de la qualité de vie dans l'espace de travail puisque la satisfaction envers les lieux fréquentés au quotidien peut être considérée comme une dimension centrale dans l'évaluation de la qualité

de vie en général (Uzzell & Moser, 2006). Il peut avoir sa place dans les audits menés par les urbanistes ou les psychosociologues environnementaux lors de restructurations spatiales ou d'aménagement de locaux organisationnels.

BIBLIOGRAPHIE

- 8^{ème} édition du baromètre Endenred Ipsos (2013). *Le bien-être et la motivation des salariés en Europe*. Récupéré de http://www.ipsos.fr/sites/default/files/attachments/barometre_ipsos_edenred_2013.pdf.
- Absil, G., Vandoorne, C. et Demarteau, M. (2012). *Bronfenbrenner, l'écologie du développement humain. Réflexion et action pour la Promotion de la santé*. Liège : Université de Liège, École de Santé Publique.
- ACTINÉO (2014). *L'espace de travail en europe. Quels espaces, quels impacts, quelles cultures ?* Récupéré de http://www.actineo.fr/sites/default/files/ppt_enquete_europeenne_actineocsa_2014.pdf.
- Adriaanse, C. C. M. (2007). Measuring residential satisfaction: a residential environmental satisfaction scale (RESS). *Journal of Housing and the Built Environment*, 22(3), 287-304.
- Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie. (2012). *Être écocitoyen au bureau*. Récupéré de http://www.info-energie-paysdelaloire.fr/docs/8-ENVIRONNEMENT/guide_ademe_etre_ecocitoyen_au_bureau.pdf.
- AGEFA PME (2014). *Définitions Hofstede, Hall, Trompenaars*. Récupéré de <http://www.agefa.org/communautes-educatives/wp-content/uploads/sites/4/2014/11/FicheDefinitionsHofstedeHallTrompenaarsv2.pdf>
- Aggeri, F., Pezet, E., Abrassart, C., & Acquier, A. (2005). *Organiser le développement durable*. Paris : Vuibert.
- Ajdukovic, I., Gilibert, D., & Labbouz, D. (2014). Confort au travail : Le rôle de l'attachement et de la personnalisation dans la perception de la qualité de l'espace de travail. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 20(3), 311-327.
- Ajzen, I. (2001). Nature and operation of attitudes. *Annual Review of Psychology*, 52, 27-58.
- Amar, J. (1923). *Le travail humain*. Paris : Librairie Plon.
- Amar, P. (2008). *Psychologie du manager : Pour mieux réussir au travail*. Paris : Dunod.
- Amérigo, M. (2002). A psychological approach to the study of residential satisfaction. *Residential environments: Choice, satisfaction, and behavior*, 81-99.

- Amérigo, M., & Aragonés, J. I. (1997). A theoretical and methodological approach to the study of residential satisfaction. *Journal of Environmental Psychology, 17*(1), 47-57.
- Ames, A. (1951). Visual perception and the rotating trapezoidal window. *Psychological monograph, 65*(7), 1-32.
- Amole, D. (2009). Residential satisfaction in students' housing. *Journal of Environmental Psychology, 29*(1), 76-85.
- Andrade, C., Lima, M. L., Fornara, F., & Bonaiuto, M. (2012). Users' views of hospital environmental quality: Validation of the Perceived Hospital Environment Quality Indicators (PHEQIs). *Journal of Environmental Psychology, 32*(2), 97-111.
- Anthony, K. H., & Watkins, N. J. (2002). Exploring pathology: Relationships between clinical and environmental psychology. In R. B. Bechtel & A. Churchman (Eds.), *Handbook of environmental psychology* (pp. 129-146). New York: John Wiley
- Aragonés, J. I., & Corraliza, J. A. (1992). Satisfacción residencial en ámbitos de infravivienda. *Psicothema, 4*, 329-341.
- Aries, M. B. C., Veitch, J. A., & Newsham, G. R. (2007). Physical and psychological discomfort in the office environment. *Proceedings of the light, performance and quality of life symposium, 45-49*.
- Aries, M. B. C., Veitch, J. A., & Newsham, G. R. (2010). Windows, view, and office characteristics predict physical and psychological discomfort. *Journal of Environmental Psychology, 30*(4), 533-541.
- Arrif, T. (2013). Le végétal dans l'environnement de travail In L. Rioux, J. Le Roy, L. Rubens, & J. Le Conte (Eds.), *Le confort au travail. Que nous apprend la psychologie environnementale ?* (pp. 59-60). Laval (Québec, Canada) : Presses Universitaires de Laval.
- Arrif, T., & Rioux, L. (2011). Les pratiques des espaces verts urbains par les personnes âgées. L'exemple du parc de Bercy. *Pratiques psychologiques, 17*(1), 5-17.
- ASHRAE (2004). *Thermal environmental conditions for human occupancy*. USA: American Society of Heating, Refrigerating, and Airconditioning Engineers. Inc.
- Barbaranelli, C. (2006). *Analisi dei dati con SPSS. Vol. 2: Le analisi multivariate*. Milano: LED Edizioni Universitarie.

- Barbash, J. (1974). *Enquête sur les attitudes concernant la satisfaction au travail. [Survey of attitudes concerning job satisfaction.]*. O.C.D.E. : Programme des relations professionnelles.
- Barker, R. G. (1968). *Ecological psychology : Concepts and methods for studying the environment of human behavior*. Standford : Stanford University Press.
- Barnes-Farrell, J. L., Rumery, S. M. and Swody, C. A. (2002). How do concepts of age relate to work and off-the-job stresses and strains? A field study of health care workers in five nations. *Experimental Aging Research* 28, 87-98.
- Baron, X. (2011). « Et si la performance était source de bien-être... ». *L'Expansion Management Review*, 2(141), 10-19.
- Baron, X. (2014). *L'angoisse du manager au moment du passage en open space*. Récupéré de : http://www.xavierbaronconseilrh.fr/uploads/3/0/5/3/30533644/managers_et_open_space_aef_paru_le_12_mai_2014_ref_37527.pdf
- Bauman, Z. (1998). *Globalization: The human consequences*. Oxford : Blackwell.
- Beaman, C. P., & Holt, N. J. (2013). L'environnement sonore au travail. In L. Rioux, J. Le Roy, L. Rubens, & J. Le Conte (Eds.), *Le confort au travail. Que nous apprend la psychologie environnementale ?* (pp. 43–57). Laval (Québec, Canada): Presses Universitaires de Laval.
- Bechtel, R. B., & Churchman, A. (Eds.) (2002). *Handbook of environmental psychology*. New York : Wiley & Sons.
- Becker, F. D., & Steele, F. (1995). *Workplace by design: Mapping the high-performance workscape*. Jossey-Bass.
- Bell, P. A., Greene, T. C., Fisher, J. D., & Baum, A. (1996). *Environmental psychology*. Fort Wort : Harcourt.
- Bell, S., & Thompson, C. W. (2007). Chapitre 4-Santé, identité et perception des lieux : le rôle des paysages locaux. In *Paysages: de la connaissance à l'action* (pp. 55-67). Versailles : Éditions Quæ.
- Benraiss, L. (2004). *Méthodologie de construction d'une échelle de mesure : Application du paradigme de Churchill*. Communication présentée au 15^{ème} Congrès de l'AGRH, Montréal.

- Bissing-Olson, M. J., Fielding, K. S., & Iyer, A. (2016). Experiences of pride, not guilt, predict pro-environmental behavior when pro-environmental descriptive norms are more positive. *Journal of Environmental Psychology, 45*, 145-153.
- Blau, G., Allison, P., & St-John, N. (1993). On developing a general index of work commitment. *Journal of Vocational Behavior, 42*, 298-314.
- Bodin-Danielsson, C. (2010). *The office an explorative study Architectural Design 's Impact on Health, Job Satisfaction & Well-being*. Doctoral dissertation, KTH School of Architecture and Built Environment, Stockholm.
- Bodin-Danielsson, C. (2013). L'impact de la conception architecturale des bureaux sur le confort et le bien-être des employés. In L. Rioux, J. Le Roy, L. Rubens, & J. Le Conte (Eds.), *Le confort au travail. Que nous apprend la psychologie environnementale ?* (pp. 17-39). Laval (Québec, Canada) : Presses Universitaires de Laval.
- Boehmer, S. (2007). Relationships between felt age and perceived disability, satisfaction with recovery, self-efficacy beliefs and coping strategies. *Journal of Health Psychology, 12*(6), 895-906.
- Bogacz, K. (2013). Les représentations spatiales des enfants. *CFC, 217*(2), 9-20.
- Bonaiuto, M. (2004). Residential Satisfaction and Perceived Urban Quality. In Spielberger, C. (Ed.), *Encyclopedia of Applied Psychology* (Vol.3, pp. 267-270). Italy: University of Rome la Sapienza.
- Bonaiuto, M., Breakwell, G. M., & Cano, I. (1996). Identity processes and environmental threat: The effects of nationalism and local identity upon perception of beach pollution. *Journal of Community & Applied Social Psychology, 6*(3), 157-175.
- Bonaiuto, M., Fornara, F., Alves, S., Ferreira, I., Mao, Y., Moffat, E., Piccinin, G., & Rahimi, L. (2015). Urban environment and well-being: cross-cultural studies on Perceived Residential Environment Quality Indicators (PREQIs). *Cognitive processing, 16*(1), 165-169.
- Bonaiuto, M., Fornara, F., Ariccio, S., Cancellieri, U. G., & Rahimi, L. (2015). Perceived residential environment quality indicators (PREQIs) relevance for UN-HABITAT City Prosperity Index (CPI). *Habitat International, 45*, 53-63.
- Bonaiuto, M., Fornara, F., & Bonnes, M. (2003). Indexes of perceived residential environment quality and neighbourhood attachment in urban environments: a confirmation study on

- the city of Rome. *Landscape and Urban Planning*, 65(1-2), 41-52.
- Bonaiuto, M., Fornara, F., & Bonnes, M. (2006). Perceived residential environment quality in middle- and low-extension Italian cities. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 56(1), 23-34.
- Bonnes, M. (2014). Psychologie environnementale : héritages et perspectives. In D. Marchand, S. Depeau, & K. Weiss (Eds), *L'individu au risque de l'environnement. Regards croisés de la psychologie environnementale* (pp. 27-39). Paris : In Press.
- Bonnes, M., Bonaiuto, M., Aiello, A., Perugini, M., & Ercolani, A. P. (1997). A transactional perspective on residential satisfaction. In C. Despres, & D. Piché (Eds), *Housing surveys: Advances in theory and methods* (pp. 75-99). Québec : CRAD Université Laval.
- Bonnes, M., & Secchiaroli, G. (1995). *Environmental psychology: A psychosocial introduction*. London : Sage.
- Borrott, N., Day, G. E., Levett-Jones, T., & Sedgwick, M. (2016). Nursing students' belongingness and workplace satisfaction: Quantitative findings of a mixed methods study. *Nurse Education Today*, 45, 29-34.
- BOSTI (1981). *The impact of office environment on productivity and quality of working life: Comprehensive findings*. Buffalo, NY: Buffalo Organization for Social and Technological Innovation (BOSTI).
- Bouin, X. & Simon, F.-X. (2005). *Les nouveaux visages du contrôle de gestion*. Paris : Dunod.
- Bourgeois, F., & Hubault, F. (2006). Prévenir les TMS : de la biomécanique à la revalorisation du travail, l'analyse du geste dans toutes ses dimensions. *@ctivités*, 2(1), 19-36.
- Boutinet, J. P. (1998). Management par projet et logique communicationnelle, quelles convergences ? Quels défis ? *Communication et organisation*, 13, 1-11.
- Bradburn, N.M. (1969). *The Structure of Psychological Well-Being*. Chicago: Aldine.
- Brégent, M., Mokoukolo, R., & Pasquier, D. (2008). Recherche et classification d'indicateurs d'acculturation à partir du contexte francophone. *Psychologie française*, 53(1), 51-69.
- Brief, A. P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Brief, A. P., & Robertson, L. (1989). Job attitude organization: An exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, 19, 717 – 727.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual*

Review of Psychology, 53, 279–307.

- Brill, M., Margulis, S. T., Konar, E., & BOSTI. (1984). *Using office design to increase productivity*. Buffalo, N.Y. : Workplace Design and Productivity, Inc.
- Brill, M., Weidemann, S., & BOSTI Associates (2001). *Disproving widespread myths about workplace design*. Jasper, IN: Kimball International.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: experiments by nature and design*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Brown, B. B., & Werner, C. M. (2012). Healthy activity and eating: environmental supports for health. In S. Clayton (Ed.), *Handbook of Environmental Psychology* (pp. 459-484). New-York: Oxford University Press.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In: K. A. Bollen & J. S. Long (Eds.), *Testing structural equation models* (pp. 136-162). Newbury Park: Sage Publications.
- Canter, D. (1977). *The psychology of place*. New-York: Architectural Press.
- Canter, D. (1983). The Purposive Evaluation of Places A Facet Approach. *Environment and Behavior*, 15(6), 659-698.
- Canter, D. (1986). Putting situations in their place. Foundations for a bridge between social and environmental psychology. In A. Furnham (Ed.), *Social behaviour in context* (pp. 208-239). Boston: Allyn and Bacon.
- Canter, D., & Rees, K. (1982). A multivariate model of housing satisfaction. *Applied Psychology*, 31(2), 185-207.
- Carlopio, J. R. (1996). Construct validity of a Physical Work Environment Satisfaction Questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(3), 330-344.
- Carlopio, J. R., Andrewartha, G., & Armstrong, H. (2001). *Developing Management skills: A Comprehensive Guide for Leaders* (2nd edn). Sydney : Pearson Education.
- Carmines, E. G., & Mciver, J. P. (1981). Analyzing models with unobserved variables: analysis of covariance structures. In G. W. Bohrnstedt & E. F. Borgatta (Eds.), *Social measurement: current issues* (pp. 65-115). Beverly Hills, CA : Sage.
- Carp, F. M., & Carp, A. (1982). Perceived environmental quality of neighborhoods: Development of assessment scales and their relation to age and gender. *Journal of*

- Environmental Psychology*, 2(4), 295-312.
- Carpentier, S., & Gerber, P. (2010, décembre). *Interactions entre mobilités quotidienne et résidentielle dans un contexte transfrontalier*. Communication présentée au Colloque de l'IRA : « La construction des espaces par les mobilités », Metz.
- Castonguay, G., & Ferron, S. (1999). Élaboration et validation d'un instrument évaluant le degré d'adaptation de la personne âgée à sa résidence. *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement*, 18(3), 363-375.
- Charbonnier-Voirin, A. (2011). Développement et test partiel des propriétés psychométriques d'une échelle de mesure de l'agilité organisationnelle. *M@n@gement*, 14(2), 119-156.
- Charras, K., Depeau, S., Wiss, M., Lebihain, L., Brizard, Y., & Bronsard, G. (2012). L'enfance et l'adolescence in situ : facteurs environnementaux facilitateurs et inhibiteurs de troubles cognitifs et comportementaux. *Pratiques psychologiques*, 18(4), 353-372.
- Chédotel, F. (2005). L'improvisation organisationnelle. *Revue française de gestion*, 1, 123-140.
- Chemangui, M. (2009). Proposition d'une métrique de la qualité de l'audit : expérimentation dans le cadre des relations d'agence internes. *Comptabilité-Contrôle-Audit*, 15(1), 225-247.
- Cheng, Y., Rosenberg, M. W., Wang, W., Yang, L., & Li, H. (2011). Aging, health and place in residential care facilities in Beijing, China. *Social Science & Medicine*, 72(3), 365-372.
- Chenu, A. (1990). *L'archipel des employés*. Paris : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques.
- Chevrier, S. (2012). *Gérer des équipes internationales : tirer parti de la rencontre des cultures dans les organisations*. Laval : Presses de l'Université Laval.
- Chombart De Lauwe, P. H. (1959). *Famille et habitation*. Paris : CNRS.
- Churchill Jr, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of marketing research*, 64-73.
- Cleveland, J. N., Shore, L. M., & Murphy, K. R. (1997). Person-and context-oriented perceptual age measures: Additional evidence of distinctiveness and usefulness. *Journal of Organizational Behavior* 18, 239-251.
- Cohidon C, Morisseau P, Derriennic F, Goldberg M, & Imbernon E. (2009). Psychosocial factors at work and perceived health among agricultural meat industry workers in France.

- International archives of occupational and environmental health [Int Arch Occup Environ Health]*, 82(7), 807-818.
- Coquery, N. (1997). Patrimoine privé, patrimoine public : la conversion de l'hôtel aristocratique parisien en bureaux au XVIII^e siècle. In J. Grange, & D. Poulot (Eds.). *L'esprit des lieux. Le patrimoine et la cité* (pp. 377-390). Grenoble : P.U.G.
- Cornu, G. (2016). *Vocabulaire juridique*. Paris : Quadrige, PUF.
- Corral-Verdugo, V., & Pinheiro, J.Q. (2004). Aproximaciones al estudio de la conducta sustentable. *Medio Ambiente y Comportamiento Humano*, 5(1-2), 1-26.
- Craik, K. H. (1966). *The prospects for an environmental psychology*, IPAR Research Bulletin, Berkeley : University of California Press.
- Craik, K. H., & McKechnie, G. E. (1977). Editor's Introduction: "Personality and the Environment". *Environment and Behavior*, 9(2), 155.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Crozier, M. (1965). *Le monde des employés de bureau*. Paris : Édition du Seuil.
- Daily, B. F., Bishop, J. W., & Govindarajulu, N. (2009). A conceptual model for organizational citizenship behavior directed toward the environment. *Business & Society*, 48(2), 243-256.
- Danielsson, C. B., & Bodin, L. (2008). Office Type in Relation to Health, Well-Being, and Job Satisfaction Among Employees. *Environment and Behavior*, 40(5), 636-668.
- De Beech, J. R., & Harding, L. M. (1994). Tests, mode d'emploi. Guide de psychométrie (J.P. Rolland & J.L. Mogenet, Trad.). Paris: ECPA (Œuvre originale publiée en 1990)
- De Bry, F. (2003). Le paternalisme entrepreneurial. In J. Allouche (Ed.), *Encyclopédie des ressources humaines* (pp. 1076-1087), Paris : Vuibert.
- De Groot, J. I., & Steg, L. (2008). Value orientations to explain beliefs related to environmental significant behavior how to measure egoistic, altruistic, and biospheric value orientations. *Environment and Behavior*, 40(3), 330-354.
- De Young, R. (2013). Environmental psychology overview. In A. H. Huffman & S. Klein (Eds.), *Green Organizations: Driving Change with IO Psychology* (pp. 17-33), New York: Routledge.

- Depeau, S., & Ramadier, T. (2011). L'espace en représentation ou comment comprendre la dimension sociale du rapport des individus à l'environnement. *Pratiques psychologiques*, 17(1), 65-79.
- Derivois, D. (2010, octobre). *Eléments pour une géohistoire de la rencontre clinique*. Communication présentée au colloque de l'Association Le Prado : « Accompagner l'Enfance et l'Adolescence en difficulté: Nouveaux enjeux et pratiques émergentes », Lyon.
- Des Horts, C. H. B., & Nguyen, V. (2010). Satisfaction, implication, engagement, enracinement et intention de départ des jeunes cadres-Une relation ambiguë. *Revue Internationale de Psychosociologie*, 16(40), 143-160.
- Dinç, P. (2009). Gender (in) difference in private offices: A holistic approach for assessing satisfaction and personalization. *Journal of Environmental Psychology*, 29(1), 53-62.
- Dinç, P. (2010). Spatial and behavioral variables that affect emotional attachment of users: a multi-dimensional approach for private offices. *Gazi University Journal of Science*, 20, 41-50.
- Dion, D., & Bonnin, G. (2004). Une étude comparative des systèmes proxémiques français et tunisiens. *Recherche et applications en marketing*, 19(3), 45-60.
- Dormann, C., & Zapf, D. (2001). Job satisfaction: A meta-analysis of stabilities. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 483-504.
- Drake, C., & Cayton, H. R. (1945). *Black Metropolis: A study of Negro Life in a Northern City*. Chicago : The University of Chicago Press.
- Dressel D. L., & Francis J. (1987). Office productivity: Contributions of the workstation. *Behaviour & Information Technology*, 6(3), 279-284.
- Duncan, O., & Duncan, B. (1957). *Negro population of Chicago: A Study of residential Succession*. Chicago : The University of Chicago Press (2on edition 1965).
- Dunstan, F., Weaver, N., Araya, R., Bell, T., Lannon, S., Lewis, G., & Palmer, S. (2005). An observation tool to assist with the assessment of urban residential environments. *Journal of Environmental Psychology*, 25(3), 293-305.
- ECOSIP (1993). *Pilotages de projet et entreprise : diversités et convergences*, sous la direction de C. Midler et V. Giard. Paris : Economica.

- Elçi, M., Karabay, M. E., Alpkan, L., & Şener, İ. (2014). The mediating role of mobbing on the relationship between organizational silence and turnover intention. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 1298-1309.
- Eleb-Vidal, M. (1982). Le logement et la construction de l'identité. *Bulletin de psychologie*, XXXVI(361), 735-746.
- Félonneau, M. L. (1997). *L'étudiant dans la ville : Territorialités étudiantes et symbolique urbaine*. Paris : L'Harmattan.
- Feildel, B. (2013). Vers un urbanisme affectif. Pour une prise en compte de la dimension sensible en aménagement et en urbanisme. *Norois*, 2(227), 55-68.
- Finnegan, M. C., & Solomon, L. Z. (1981). Work attitudes in windowed vs. windowless environments. *The Journal of Social Psychology*, 115, 291-292.
- Fischer, G. N (1989). *La psychologie des espaces de travail*. Paris : Armand Colin.
- Fischer, G. N. (1990). Espace, identité et organisation. *L'individu dans l'organisation*, 165-183.
- Fischer G. N (2004). Les environnements de travail. In E. Brangier, & A. Lancry (Eds). *Les dimensions humaines du travail. Théories et pratiques de la psychologie du travail et des organisations* (pp. 161-180). Nancy : Presses Universitaires de Nancy.
- Fischer, G. N., Tarquinio, G., Vischer, J. C. (2004). Effects of the self-schema on perception of space at work, *Journal of Environmental Psychology*, 24, 131-140.
- Fischer, G. N., & Vischer, J. C. (1997). *L'évaluation des environnements de travail : la méthode diagnostique*. Montréal : De Boeck Université.
- Fleury-Bahi, G. (1997). *Histoire résidentielle, identité et attachement au quartier*. Thèse de doctorat, Université René Descartes, Paris.
- Fleury-Bahi, G. (2010). *Psychologie et environnement: des concepts aux applications*. Bruxelles : De Boeck.
- Fleury-Bahi, G. (2011, juin). *Psychologie et environnement :: Quels enjeux ? Quelles perspectives ?* Communication présentée au 4ème colloque ARPEnv : « L'individu et la société face à l'incertitude environnementale », Lyon-Bron.
- Fleury-Bahi, G., Félonneau, M. L., & Marchand, D. (2008). Processes of place identification and residential satisfaction. *Environment and Behavior*, 40, 5, 669-682.

- Fleury-Bahi, G., & Marcouyeux, M. (2011). Évaluer la satisfaction envers l'espace de travail : développement d'une échelle et 1ère validation. *Psychologie du travail et des organisations*, 17, 376-392.
- Fornara, F., Ariccio, S., Rioux, L., Moffat, E., Mariette, J.-Y., Bonnes, M., & Bonaiuto, M. (soumis). Vérification de la structure factorielle et de la fiabilité des PREQIs en France et test d'un modèle de prédiction de l'attachement au quartier : une étude sur un échantillon parisien. *Pratiques psychologiques*.
- Fornara, F., Bonaiuto, M., & Bonnes, M. (2006). Perceived hospital environment quality indicators: A study of orthopaedic units. *Journal of Environmental Psychology*, 26(4), 321-334.
- Fornara, F., Bonaiuto, M., & Bonnes, M. (2013, novembre). *Les réponses psychologiques chez les soignants dans le contexte du lieu de travail hospitalier*. Communication présentée au Colloque International sur le Confort au Travail: « Regards croisés entre la psychologie environnementale et les sciences de gestion », Nanterre.
- Fornara, F., Pattitoni, P., Mura, M., & Strazzerà, E. (2016). Predicting intention to improve household energy efficiency: The role of value-belief-norm theory, normative and informational influence, and specific attitude. *Journal of Environmental Psychology*, 45, 1-10
- Francescato, G., Weidemann, S., & Anderson, J. R. (1989). Evaluating the built environment from the users point of view: An attitudinal model of residential satisfaction. In W. F. E. Preiser (Ed.), *Building evaluation* (pp. 181–198). NY: Plenum Press.
- Freedman, J. L. (1973). *The effects of population density on humans*. New York : Basic Books.
- Galan, J. P. (2011, Mai). *Une déconstruction des outils de mesure en marketing*. Communication présentée au 27ème Congrès de l'Association Française du Marketing, Bruxelles.
- Galster, G. (1987). Identifying the correlates of dwelling satisfaction an empirical critique. *Environment and Behavior*, 19(5), 539-568.
- Gana, K., Alaphilippe, D., & Bailly, N. (2002). Réalité, illusion et santé mentale : l'exemple du biais de rajeunissement de soi chez l'adulte. *Revue internationale de psychologie sociale*, 15(1), 97-128.
- Garel, G. (2003). Pour une histoire de la gestion de projet. *Gérer et comprendre*, 74(1), 77-89.

- Gaziel, H., & Wasserstein-Warnet, M. M. (2005). Les facteurs influençant la satisfaction du travail des enseignants dans des contextes organisationnels et socio-culturels différents. *Les Sciences de l'éducation-Pour l'Ère nouvelle*, 38(4), 111-131.
- Gerber, P., Klein, O., & Carpentier, S. (2010). Mobilité locale et périurbanisation transfrontalière. *CEPS/INSTEAD*, 22.
- Gibson, J. (1950). *The perception of the visual world*. Boston-New York : Houghton Mifflin Company.
- Gibson, J. (1979). *An ecological approach to visual perception*. Boston : Houghton Mifflin.
- Gifford, R. (2007). *Environmental psychology: Principles and practice* (4th ed.). Colville, WA: Optimal Books.
- Gifford, R., & Steg, L. (2007). The impact of automobile traffic on quality of life. In T. Garling & L. Steg (Eds.), *Threats from car traffic to the quality of urban life: Problems, causes, and solutions* (pp. 33–51). Amsterdam: Elsevier.
- Giraud, L. (2012). *L'intention de quitter l'entreprise : une approche par l'étape de carrière et l'appartenance générationnelle du salarié*. Thèse de doctorat, EM Lyon Business School, Lyon.
- Girod, R. (1961). *Etudes sociologiques sur les couches salariées*. Paris : Rivière.
- Gollac, M., & Seys, B. (1984). Les professions et catégories socioprofessionnelles: premiers croquis. *Economie et statistique*, 171(1), 79-134.
- Gossauer, E., Leonhart, R., & Wagner, A. (2006). Workplace occupant satisfaction at workplaces—a study in sixteen German office buildings. In *Proceedings of Windsor Conference on Comfort and Energy Use in Buildings*. Windsor, UK.
- Graumann, C.F. (1976). El planteo ecológico. Cincuenta años después de la 'Psicología del Ambiente de Hellpach. In G. Kaminski (Ed.), *Psicología Ambiental* (pp. 25-30). Buenos Aires: Troquel.
- Günther, H. (2009). The environmental psychology of research. *Journal of Environmental Psychology*, 29(3), 358-365.
- Habib, N. (2012, octobre). La valeur perçue de l'expérience de magasinage : du concept à l'échelle de mesure. In *Actes du Colloque Etienne Thil*, Lille.
- Habib, N. (2013). Méthodologie de construction d'une échelle de mesure de la valeur perçue de

- l'expérience de magasinage : application du paradigme de Churchill. Récupéré de : <http://thil-memoirevivante.prd.fr/wp-content/uploads/sites/43/2014/11/Habib.pdf>.
- Hall, E. T. (1971). *La dimension cachée*. Paris : Édition du Seuil. *The Hidden Dimension*, (1966).
- Hambleton, R. K., Merenda, P., & Spielberger, C. (2005). *Adapting educational and psychological tests for cross-cultural assessment*. Hillsdale, NJ: Lawrence S. Erlbaum Publishers.
- Hahn, M. (2006). A clash of cultures? The UNESCO Diversity Convention and international trade law. *Journal of International Economic Law*, 9(3), 515–552.
- Han, K. T. (2003). A reliable and valid self-rating measure of the restorative quality of natural environments. *Landscape and Urban Planning*, 64, 209–232.
- Hartig, T., & Staats, H. (2006). The need for psychological restoration as a determinant of environmental preferences. *Journal of Environmental Psychology*, 26, 215–226.
- Hellemans, C. (2013). Risques psychosociaux et capacité de travail des travailleurs âgés : validation du VOW/QFT. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 19(1), 89-109.
- Herzog, T. R., Maguire, C. P., & Nebel, M. B. (2003). Assessing the restorative components of environments. *Journal of Environmental Psychology*, 23, 159–170
- Heuyer, G. (1950). *Le niveau intellectuel des enfants d'âge scolaire*. Pais : Cahiers de la collection Travaux et documents INED
- Hohmann, C. (2012). *Lean management: outils, méthodes, retours d'expériences, questions-réponses*. Paris : Éditions Eyrolles.
- Hofstede G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in work-related values*. Beverly Hills : Sage.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Oxford : Harper.
- Igalens, J., & Thari, N. (2010, novembre). *Pour une nouvelle GRH, tenir compte de la perception de la RSE par les salariés. Construction et validation d'une échelle de mesure*. Communication présentée au 26ème Congrès de l'AGRH, Montpellier.
- Imbert, G. (2010). L'entretien semi-directif : à la frontière de la santé publique et de l'anthropologie. *Recherche en soins infirmiers*, (3), 23-34.
- Institut Français d'Opinions Publiques (2014). *Paris Workplace 2014*. Récupéré de

- http://www.ifop.com/media/poll/2639-1-study_file.pdf.
- Institut National de de Recherche et de Sécurité (2015). *Travail sur écran*. Récupéré de <http://www.inrs.fr/risques/travail-ecran/prevention-risques.html>
- Institut National de la Statistique et des Études Économiques (2009). *Analyse fonctionnelle des emplois et cadres des fonctions métropolitaines*. Récupéré de http://www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees/donnees-detaillees/analyse/analyse_fonctionnelle_documentation_methodologique.pdf
- Ittelson, W. H. (1973). Environment perception and contemporary perceptual theory. *Environment and cognition*, 1-19.
- Ittelson, W. H., Proshansky, H., Rivlin, A., & Winkel, G. (1974). *An introduction to environmental psychology*. New-York : Holt, Rinehart & Winston.
- Jahoda, G. (1983). The Cross-Cultural Emperor's Conceptual Clothes: The Emic-Etic Issue Revisited. In J.B. Deregowski, S. Dziurawiec, & R. Annis, (Eds.) *Expiscations in Cross-Cultural Psychology* (pp. 19–37). Amsterdam : Swets et Zeitlinger.
- Jahoda, G. (1989). *Psychologie et anthropologie*, Paris : Armand Colin.
- Jahoda, G. & Krewer, B. (1996). History of Cross-Cultural Psychology and Cultural Psychology. In: J. Berry, Y. Poortinga & J. Panday (Eds.) *Handbook of Cross-Cultural Psychology. Vol. 1: Theory and method*. Boston: Allyn & Bacon
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1996). LISREL 8: User's reference guide. Chicago: cientific Software International.
- Kaiser, H. F. (1958). The varimax criterion for analytic rotation in factor analysis. *Psychometrika*, 23(3), 187-200.
- Kaminski, G. (Ed.) (1976). *Psicología ambiental*. Buenos Aires : Troquel.
- Kaplan, R. (1977). Patterns of environmental preference. *Environment and Behavior*, 9(2), 195-216.
- Kaufmann, P. (1968). *Kurt Lewin. Une théorie du champ dans les sciences de l'homme*. Paris : Vrin.
- Kim, J., & de Dear, R. (2013). Workspace satisfaction: The privacy-communication trade-off in open-plan offices. *Journal of Environmental Psychology*, 36, 18-26.
- Kollmuss, A., & Agyeman, J. (2002). Mind the gap: why do people act environmentally and what are the barriers to pro-environmental behavior? *Environmental education research*,

8(3), 239-260.

- Kraemer, S., Sieverts, E., & Partners (1977). *Open-plan offices: New ideas, experience and improvements*. London, UK: McGraw-Hill.
- Kridis, A. (2015). *Valeurs culturelles, Styles organisationnels et comportements de citoyenneté chez les managers des multinationales implantées en Tunisie*. Thèse de doctorat, Université Paris Ouest Nanterre La Défense, Nanterre.
- Kroeber, A. L., & Kluckhohn C. (1952). *Culture: a critical review of concepts and definitions*. Cambridge : Peabody Museum of Archaeology and Ethnology.
- Kruse, L., & Graumann, C. (1987). Environmental psychology in Germany. In D. Stokols y I. Altman, *Handbook of environmental psychology* (pp. 1195-1226). New York: Wiley.
- Lahy, J. M. (1916). *Le système Taylor et la physiologie du travail professionnel*. Paris : Masson
- Lahy, J. M., & Korngold, S. (1937). Stimulation à cadence rapide et motricité chez les sujets fréquemment blessés. *L'Année psychologique*, 38(1), 86-139.
- Lamarche, C., & Poulin, S. (2010). *L'ergonomie au poste de travail informatisé*. Québec : APSAM.
- Lannegrand-Willems, L., & Bosma, H. A. (2006). Identity Development-in-Context: The School as an Important Context for Identity Development. *Identity*, 6(1), 85–113.
- Lansing, J. B., Marans, R. W., & Zehner, R. B. (1970). *Planned residential environments*. Ann Arbor : The university of Michigan.
- Lautier, F. (1999). *Ergotopiques*. Toulouse : Octarès Éditions.
- Lautier, F. (2000). Les transformations des espaces de travail et la mobilité urbaine. In M. Bonnet, & D. Desjeux (Eds). *Les territoires de la mobilité* (pp69-83). Paris : P.U.F
- Lawrence, J. E. (1974). Science and sentiment: Overview of research on crowding and human behavior. *Psychological Bulletin*, 81(10), 712.
- Lawton, M. P. & Simon, B. (1968). The ecology of social relationships in housing for the elderly. *Gerontologist*, 8(2),108–115
- Le troisième œuvre (2012). *L'aménagement des espaces, une stratégie RH*. Récupéré de <http://letroisiemeoeuvre.com/lamenagement-des-espaces-une-strategie-rh-2/>.
- Lee, T. W., & Johnson, D. R. (1991). The effects of work schedule and employment status on the organizational commitment and job satisfaction of full versus part time employees.

- Journal of Vocational Behavior*, 38(2), 208-224.
- Lent, R. (2008). Une conception sociale cognitive de l'orientation scolaire et professionnelle : considérations théoriques et pratiques. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 37(1), 57-90.
- Lévy-Leboyer, C., & Sperandio, J. C. (1987). *Traité de psychologie du travail*. Paris : Presses universitaires de France.
- Lewin, K. (1935). *A dynamic theory of personality*: New York: McGraw.
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science, Selected Theoretical Papers*. New York: D. Cartwright.
- Lezak, S. B., & Thibodeau, P. H. (2016). Systems thinking and environmental concern. *Journal of Environmental Psychology*, 46, 143-153.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Chicago, IL: Rand McNally.
- Lockwood, D. (1958). *The blackcoated worker*. Londres : McMillan.
- Lyonnet, B. (2015). *Lean management: méthodes et exercices*. Paris : Dunod.
- Magne, S. (1999). *Essai de mesure de l'attitude esthétique du consommateur envers la forme-design du packaging et d'une variable explicative, la sensibilité esthétique personnelle: une application au design de couvertures de livres*. Thèse de doctorat, Université Toulouse 1, Toulouse.
- Chemangui, M. (2009). Proposition d'une métrique de la qualité de l'audit: expérimentation dans le cadre des relations d'agence internes. *Comptabilité-Contrôle-Audit*, 15(1), 225-247.
- Mandler, G. (1984). *Mind and body: Psychology of emotion and stress*. New York: Norton.
- Mansouri, N., M'zali, B., & Peretti, J. M. (2008, janvier). *La construction d'une échelle de mesure des problématiques de l'environnement tétranormalisé de l'entreprise : Application du paradigme de Churchill*. Communication présentée au 5ème Congrès de l'ADERSE : « Transversalité de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise », Grenoble.
- Maltais, D. (1997). *Vivre en résidence : liens entre les caractéristiques organisationnelles et les comportements des aînés*. Thèse de doctorat, Université de Montréal, Montréal.

- Mao, Y., Fornara, F., Manca, S., Bonnes, M., & Bonaiuto, M. (2015). Perceived Residential Environment Quality Indicators and neighborhood attachment: A confirmation study on a Chinese sample in Chongqing. *PsyCh journal*, 4(3), 123-137.
- Marans, R. W., & Spreckelmeyer, K. F. (1982). Evaluating open and conventional office design. *Environment and Behavior*, 14(3), 333-351.
- Marchand, G. C., Nardi, N. M., Reynolds, D., & Pamoukov, S. (2014). The impact of the classroom built environment on student perceptions and learning. *Journal of Environmental Psychology*, 40, 187-197.
- Marcellini, A. (1997). « Nous, les fauteuils... ». Essai sur le passage de la culture « debout » à celle du « fauteuil roulant ». *Tréma, (Hors série N° 1)*, 8-21.
- Marcouyeux-Deledalle, A., Fleury-Bahi, G., & Florin, A. (2009). Construction et validation d'une échelle de satisfaction envers le lycée. *European Revue of Applied Psychology*, 59(2), 91-100.
- Mariette, J.-Y. (2011). Adaptation de « *l'Indicatori di Qualità Urbana Residenziale Percepita* » (IQRUP) en langue française. Mémoire de Recherche. Université Paris Ouest Nanterre La Défense, Nanterre.
- Marquardt, C. J., Veitch, J. A., & Charles, K. E. (2002). *Environmental satisfaction with open-plan office furniture design and layout*. Ottawa :Institute for Research in Construction.
- Martins, P., Ornelas, J., & Silva, A. C. (2016). The role of perceived housing quality and perceived choice to recovery: An ecological perspective on a housing first program in Lisbon. *Journal of Environmental Psychology*, 47, 44-52.
- Maxwell, L. E. (2016). School building condition, social climate, student attendance and academic achievement: A mediation model. *Journal of Environmental Psychology*, 46, 206-216.
- Mayer, F. S., & Frantz, C. M. (2004). The connectedness to nature scale: A measure of individuals' feeling in community with nature. *Journal of environmental psychology*, 24(4), 503-515.
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial organization*. New York: McMillan.
- McElroy, J. C., & Morrow, P. C. (2010). Employee reactions to office redesign: A naturally occurring quasi-field experiment in a multi-generational setting. *Human Relations*, 63(5), 609-636.

- McGuire, D., & McLaren, L. (2009). The impact of physical environment on employee commitment in call centres: The mediating role of employee well-being. *Team Performance Management: An International Journal*, 15(1/2), 35-48.
- Mead Niblo, D., & Jackson, M. S. (2004). Model for combining the qualitative emic approach with the quantitative derived etic approach. *Australian Psychologist*, 39(2), 127–133.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). A Verbal Measure of Information Rate for Studies in Environmental Psychology. *Environment and Behavior*, 6(2), 233–252.
- Meyssonier, R. (2006). Les sources d'attachement à l'entreprise, du point de vue des salariés: l'exemple des ingénieurs [The sources of attachment to the company from the employees' perspective]. *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, 60, 48-70.
- Michaels, C. E., & Spector, P. E. (1982). Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model. *Journal of applied psychology*, 67(1), 53.
- Mignonac K. (2004). Que mesure-t-on réellement lorsque l'on invoque le concept de satisfaction au travail? [What is really being measured when referring to the concept of job satisfaction?] *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, 53, 80-93.
- Miller, J. D. (1974). Effects of noise on people. *Journal of the Acoustical Society of America*, 56, 729–764.
- Mnif Masmoudi, I. (2013, novembre). *Le confort environnemental du personnel soignant : étude du Centre Hospitalo-Universitaire de Tunis (Tunisie)*. Communication présentée au Colloque International sur le Confort au Travail : « Regards croisés entre la psychologie environnementale et les sciences de gestion », Nanterre.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological bulletin*, 86(3), 493.
- Mogenet, J-L., & Rioux, L. (2014). Students' satisfaction with their university accommodation. *Nordic Psychology*, 66(4), 303-320.
- Moles, A. (1977). *La psychologie de l'espace*. Paris : Casterman
- Moles, A., & Rohmer, E. (1998). *Psychosociologie de l'espace, textes rassemblés et présentés par Schwach, V.* Paris : L'Harmattan.
- Mokoukolo, R. (2013, juin). De l'intérêt d'une approche interculturelle en psychologie... du travail et des organisations. Conférence. Université Paris Ouest Nanterre La Défense,

Nanterre.

- Monjaret, A. (2002). Les bureaux ne sont pas seulement des espaces de travail... *Communication et organisation*, 21, 1-12.
- Montreuil, S. (2008). *Ergonomie : travail de bureau avec écran de visualisation*, 4^e édition. Québec : Chaire en gestion de la santé et de la sécurité au travail.
- Moore, K. D., VanHaitsma, K., Curyto, K., & Saperstein, A. (2003). A pragmatic environmental psychology: A metatheoretical inquiry into the work of M. Powell Lawton. *Journal of Environmental Psychology*, 23(4), 471-482.
- Moos, R. H. (1973). Conceptualizations of human environments. *American psychologist*, 28(8), 652.
- Moreau, A., Dedianne, M. C., Letrilliart, L., Le Goaziou, M. F., Labarere, J., & Terra, J. L. (2004). S'approprier la méthode du focus group. *La Revue du praticien. Médecine générale*, (645), 382-384.
- Morval, J. (1981). *Introduction à la psychologie de l'environnement*. Bruxelles : Éditions Mardaga.
- Moser, G. (2003). Questionner, analyser et améliorer les relations à l'environnement. In G. Moser & K. Weiss (Eds.), *Espaces de vie : aspects de la relation homme-environnement* (pp. 11-42). Paris : Armand Colin.
- Moser, G. (2009). *Psychologie environnementale : la relation homme-environnement*. Bruxelles : De Boeck.
- Moser G., & Weiss K. (2003). *Espaces de vie. Aspects de la relation homme – environnement*. Paris : Armand Colin.
- Moser, G., & Uzzell, D. (2003). Environmental Psychology. In T. Millon, & M. J. Lerner (Eds.), *Comprehensive Handbook of Psychology* (pp. 419–445). New York : Wiley & Sons.
- Muchow, M., & Muchow, H. H. (1935). *Der Lebensraum des Großstadtkindes*. Hamburg. Reprint 1980 Bensheim : Päd.
- Nabli-Bouزيد, D. (2013). La conception architecturale de l'espace de travail. In L. Rioux, J. Le Roy, L. Rubens, & J. Le Conte (Eds.), *Le confort au travail. Que nous apprend la psychologie environnementale ?* (pp. 15–16). Laval (Québec, Canada): Presses Universitaires de Laval.

- Nabli-Bouزيد, D. (2014). Confort des élèves et performance du bâtiment scolaire. *Psychologie du Travail et des Organisations (PTO), Numéro spécial « Le confort au travail »*, 20(3), 241-258.
- Naden, C. (2016). *Pour un environnement de travail et sûr*. Récupéré de http://www.iso.org/iso/fr/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2071.
- Nasar, J. L. (1998). *The evaluative image of the city*. Thousand Oaks: Sage.
- Nasrollahi, N., Knight, I., & Jones, P. (2008). Workplace satisfaction and thermal comfort in air conditioned office buildings: Findings from a summer survey and field experiments in Iran. *Indoor and Built Environment*, 17(1), 69-79.
- Nelson, T. M., Nilsson, T. H., & Hopkins, G. W. (1987). Thermal comfort: Advantages and deviations. *Ashrae Transactions*, 93(1), 1039-1047.
- Nipperteng, C. E. (1996). *Home and work*. Chicago & London : University of Chicago Press, 1996.
- Nunnally, J. C., Bernstein, I. H., & Berge, J. M. T. (1967). *Psychometric theory*(Vol. 226). New York: McGraw-Hill.
- Nordlund, A. M., & Garvill, J. (2002). Value structures behind proenvironmental behavior. *Environment and Behavior*, 34(6), 740-756.
- O'Neill, M. J.. (1992). Effects of workspace design and environmental control on office workers' perceptions of air quality. In *Proceedings of the Human Factors Society 36th Annual Meeting, Atlanta GA (Part 2)* (pp. 890-894). Santa Monica, CA: Human Factors Society.
- Oseland, N. A. (1990). An evaluation of space in new homes. In *Proceedings of the IAPS Conference* (pp. 322–331), Ankara, Turkey
- Oumarou Harou, I. (2014). *Le rôle et l'impact de la diversité culturelle dans les pratiques managériales en milieu professionnel*. Mémoire de recherche, Université du Québec, Montréal.
- Paillé, P. (2006). Les relations entre l'implication au travail, les comportements de citoyenneté organisationnelle et l'intention de retrait. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 56(2), 139-149.
- Paillé, P. (2007). Comportements de citoyenneté organisationnelle et intention de quitter : le

- rôle médiateur de l'intention de s'absenter. *Revue québécoise de psychologie*, 28(3), 209-225.
- Paillé, P. (2008). Les comportements de citoyenneté organisationnelle : une étude empirique sur les relations avec l'engagement affectif, la satisfaction au travail et l'implication au travail. *Le travail humain*, 71(1), 22-42.
- Paillé, P. (2013). Citoyenneté organisation et rétention des employés. In L. Rioux, J. Le Roy, L. Rubens, & J. Le Conte (Eds.), *Le confort au travail. Que nous apprend la psychologie environnementale ?* (pp. 199–221). Laval (Québec, Canada): Presses Universitaires de Laval.
- Paillé, P., & Boiral, O. (2013). Pro-environmental behavior at work: construct validity and determinants. *Journal of Environmental Psychology*, 36, 118-128.
- Pallotti, G. (2002). La classe dans une perspective écologique de l'acquisition. *Acquisition et interaction en langue étrangère*, (16), 165-197.
- Parkinson, A., De Jong, R., Cooke, A., & Guthrie, P. (2013). Energy performance certification as a signal of workplace quality. *Energy policy*, 62, 1493-1505.
- Pasquier, D., & Rioux, L. (2014). Satisfaction et confort au travail. L'apport de la démarche implicite. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 20(3), 275-293.
- Paugam, S. (2000). *Le salarié de la précarité*. Paris : PUF.
- Paulus, P.B., Nagar, D., & Camacho, L.M. (1991), Environmental and psychological factors in reactions to apartments and mobile-homes. *Journal of Environmental Psychology*, 11, 143-161.
- Pelegrinena, E. (1994). *L'angoisse de la plante verte sur le coin du bureau*. Paris : EST éditeur.
- Perec, G. (1989). *L'Infraordinaire*. Paris : Édition du Seuil.
- Pol, E. (2002b). Environmental Management :A perspective from Environmental Psychology. In R. Bechtel & A. Churchman (Eds.), *Handbook of Environmental Psychology* (pp. 55-84). New-York: Wiley.
- Pol, E. (2006). Blueprints for a history of environmental psychology (I) : From first birth to American transition. *Medio Ambiente y Comportamiento Humano*, 7(2), 95-113.
- Pol, E. (2007). Blueprints for a History of Environmental Psychology (II) : From Architectural Psychology to the challenge of sustainability. *Medio Ambiente y Comportamiento*

Humano, 8(1/2), 1-28.

- Proshansky, H. M.; Ittelson, W. H., & Rivlin, L. G. (1976). *Environmental Psychology: People and their physical settings*. New York : Holt, Rinehart & Winston.
- Ramadier T., (2010). La géométrie socio-cognitive de la mobilité quotidienne : distinction et continuité spatiale en milieu urbain, Habilitation à Diriger des Recherches en psychologie, Université de Nîmes, Nîmes.
- Ramadier, T. (2012, juin). *Psychologie et environnement : quelles articulations ?* Conférence. Université Paris Ouest Nanterre La Défense, Nanterre.
- Raffaello, M., & Maass, A. (2002). Chronic Exposure to Noise in Industry: The Effects on Satisfaction, Stress Symptoms, and Company Attachment. *Environment and Behavior*, 34(5), 651–671.
- Ratiu, E. (2006). Logement temporaire et nouvelles mobilités urbaines. In K. Weiss & D. Marchand (Eds.), *Psychologie sociale de l'environnement* (pp. 49-61). Rennes: Presses Universitaires de Rennes.
- Régions Job (2015). *Plus de 4 salariés sur 10 s'ennuient au bureau*. Récupéré de <http://www.regionsjob.com/actualites/plus-de-4-salaries-sur-10-sennuient-au-bureau.html>.
- Rioux, L. (2004). Approche psychosociale de l'attachement aux lieux de travail. *Cahiers du Laboratoire orléanais de gestion*, 2, 1-17.
- Rioux, L. (2005). The well-being of aging people living in their own houses or apartments. Survey of a female population sample, *Journal of Environmental Psychology*, 25, 2, 231-243.
- Rioux, L. (2006). Construction d'une échelle d'attachement au lieu de travail. Une démarche exploratoire. *Revue Canadienne des Sciences du Comportement*, 38, 325-336
- Rioux, L. (2010). Why do elderly people choose to live in a community home? A study among french population. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov*, 3(52), 115-120.
- Rioux, L. (2012). Historique des espaces de travail. *Le magazine de l'environnement sonore*, 134, 19-21
- Rioux, L., Le Roy, J., Rubens, L., & Le Conte, J. (2013). *Le confort au travail. Que nous apprend la psychologie environnementale ?* Laval (Québec, Canada) : Presses

universitaires de Laval.

- Rioux, L. (2014). Introduction. Numéro thématique Le confort au travail. *Psychologie du Travail et des Organisations (PTO), numéro spécial « Le confort au travail »*, 20(3), 237-239.
- Rioux, L. (2017). Comfort at Work: An Indicator of Quality of Life at Work. In G. Fleury-Bahi, E. Pol, E., & O. Navarro (Eds), *Handbook of Environmental Psychology and Quality of Life Research* (pp. 401-419). Lausanne : Springer International Publishing.
- Rioux, L., & Fouquereau, E. (2004). Satisfaction de vie professionnelle et satisfaction liée aux espaces de travail. In A. Lancry, & C. Lemoine C. (Eds), *La personne et ses rapports au travail* (pp.13-54). Paris : L'Harmattan.
- Rioux, L., & Pignault, A. (2013). Workplace attachment, workspace appropriation, and job satisfaction. *Psychology: Revista Bilingüe de Psicología Ambiental-Bilingual Journal of Environmental Psychology*, 4, 39-65.
- Rioux, L., & Werner, C. (2011). Residential satisfaction among aging people living in place. *Journal of Environmental Psychology*, 31(2), 158-169.
- Romelaer, P. (2005). Chapitre 4. L'entretien de recherche. *Méthodes & Recherches*, 101-137.
- Rosenberg, M. J., & Hovland, C. I. (1960). Cognitive, affective, and behavioral components of attitudes. *Attitude organization and change: An analysis of consistency among attitude components*, 3, 1-14.
- Roussel, P. (1996). *Rémunération, motivation et satisfaction au travail [Pay, motivation and job satisfaction]*. Paris: Economica.
- Roussel, P., & Wacheux, F. (2005). *Management des ressources humaines: Méthodes de recherche en sciences humaines et sociales*. Bruxelles : De Boeck Supérieur.
- Rugg, D., & Cantril, H. (1944). The wording of questions. *Gauging public opinion*, 23-50.
- Russell, J. A., & Lanius, U. F. (1984). Adaptation level and the affective appraisal of environments. *Journal of Environmental Psychology*, 4(2), 119-135.
- Russell, J. A., & Snodgrass, S. A. (1987). Emotion and environment. In D. Stokols, & I. Altman (Eds.), *Handbook of environmental psychology* (pp. 245–280). New York : Wiley & Sons.
- Saegert, S., & Winkel, G. H. (1990). Environmental psychology. *Annual review of psychology*, 41(1), 441-477.

- Samani, S. A., Rasid, S. Z. B. A., & Sofian, S. (2015). Individual Control over the Physical Work Environment to Effect Creativity. *Industrial Engineering & Management Systems, 14*(1), 94-103.
- Sassen, S. (2006). *Una sociología de la globalización*. Madrid : Katz
- Shirom, A., & Mazeh, T. (1988). Periodicity in seniority—Job satisfaction relationship. *Journal of Vocational Behavior, 33*(1), 38-49.
- Schultz, P. W. (2001). The structure of environmental concern: Concern for self, other people, and the biosphere. *Journal of environmental psychology, 21*(4), 327-339.
- Schultz, P. W., & Zelezny, L. (2003). Reframing environmental messages to be congruent with American values. *Human ecology review, 10*(2), 126-136.
- Schuman, H., Presser, S., & Ludwig, J. (1981). Context effects on survey responses to questions about abortion. *Public Opinion Quarterly, 45*(2), 216-223.
- Schulze, R., J. Artis, and J.A. Beegle. 1963. "The Measurement of Community Satisfaction and the Decision to Migrate. *Rural Sociology, 28*, 279–83.
- Schwartz, S. H. (1977). Normative influences on altruism. *Advances in experimental social psychology, 10*, 221-279.
- Schwartz, S. H. (1994). Are there universal aspects in the structure and contents of human values? *Journal of social issues, 50*(4), 19-45.
- Scott, R., & Howard, A. (1970). Models of stress. *Social Stress*. Chicago: Aldine.
- Scrima, F. (2014). Comprendre l'attachement au travail pour agir sur le confort au travail. [Understanding workplace attachment to act on comfort in the workplace]. *Psychologie du Travail et des Organisations, 20*, 295-310.
- Slama, I. (2014). Vécu et confort des usagers des immeubles de bureaux tunisiens contemporains: de la normalisation à la notion d'ambiance. *Psychologie du Travail et des Organisations, 20*(3), 259-274.
- Société du Grand Paris (2016). Penser la ville de demain. Récupéré de <https://www.societedugrandparis.fr/projet>.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Applications, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks: Sage.
- Steitz, J. A., & McClary, A. M. (1988). Subjective age, age identity, and middle-age adults.

- Experimental Aging Research*, 14(2), 83-88.
- Stern, P. C. (2000). Psychology and the science of human-environment interactions. *American psychologist*, 55(5), 523.
- Stern, P. C., & Dietz, T. (1994). The value basis of environmental concern. *Journal of social issues*, 50(3), 65-84.
- Stern, P. C., Dietz, T., Abel, T. D., Guagnano, G. A., & Kalof, L. (1999). A value-belief-norm theory of support for social movements: The case of environmentalism. *Human ecology review*, 6(2), 81-97.
- Stern, P. C., Dietz, T., & Guagnano, G. A. (1995). The new ecological paradigm in social-psychological context. *Environment and behavior*, 27(6), 723-743.
- Stern, P. C., Dietz, T., & Kalof, L. (1993). Value orientations, gender, and environmental concern. *Environment and behavior*, 25(5), 322-348.
- Stirvasta, S. K. (1982). Job satisfaction among private and public secondary school teachers. *Perspectives in Psychological Research*, 5.
- Stokols, D. (1978). Environmental psychology. *Annual Review of Psychology*, 29, 253-295.
- Stokols, D., & Altman, I. (1987). *Handbook of environmental psychology*. New York : Wiley & Sons.
- Stokols, D., & Scharf, T. (1990). Developing standardized tools for assessing employees' ratings of facility performance. In G. Davis, & F. T. Ventre (Eds), *Performance of buildings and serviceability of facilities* (pp. 55-79). Toronto : ASTM International.
- Stokols, D., & Shumaker, S. A. (1982a). The psychological context of residential mobility and well-being. *Journal of Social Issues*, 38(3), 149-171.
- Stokols, D., & Shumaker, S. A. (1982b). Residential mobility as a social issue and research topic. *Journal of Social Issues*, 38(3), 1-19.
- Sundstrom, E. (1986). *Workplaces: The psychology of the physical environment in offices and factories*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Sundstrom, E., & Sundstrom, M. G. (1986). *Workplaces : the psychology of the physical environment in offices and factories*. New-York : Cambridge University Press.
- Teyssier, J., & Denoux, P. (2013). Les réactions psychologiques transitoires: interculturation et personnalité interculturelle. *Bulletin de psychologie*, 3, 257-265.

- TNS Sofres (2013). *La vie de bureau*. Récupéré de <http://www.tns-sofres.com/sites/default/files/2013.02.21-bureau.pdf>.
- Tomovska-Misoska, A., Stefanovska-Petkovska, M., Raley, M., & Krliu-Handjiski, V. (2014). Workspace as a factor of job satisfaction in the banking and ICT industries in Macedonia. *Serbian Journal of Management*, 9(2), 159-171.
- Trompenaars, F. (1993). *Riding the waves of culture*. Londres : N. Brealey.
- Tsoukala, K. (2007). *Les territoires urbains de l'enfant*. Paris : L'Harmattan.
- Uitto, A., Boeve-de Pauw, J., & Saloranta, S. (2015). Participatory school experiences as facilitators for adolescents' ecological behavior. *Journal of Environmental Psychology*, 43, 55-65.
- Ulrich, R. (2003). *The impact of flowers and plants on workplace productivity*. Texas : A & M University.
- Uzzell, D. (2013). Les plantes vertes, vecteurs de la satisfaction au travail. In L. Rioux, J. Le Roy, L. Rubens, & J. Le Conte (Eds.), *Le confort au travail. Que nous apprend la psychologie environnementale ?* (pp. 93–125). Laval (Québec, Canada): Presses Universitaires de Laval.
- Uzzell, D., & Moser, G. (2006). On the quality of life of environments. *European Review of Applied Psychology*, 56(1), 1–4.
- Veitch, J. A., Charles, K. E., Farley, K. M. J., & Newsham, G. R. (2007). A model of satisfaction with open-plan office conditions: COPE field findings. *Journal of Environmental Psychology*, 27(3), 177–189.
- Van den Berg, A. E., Koole, S. L., & Van der Wulp, N. Y. (2003). Environmental preference and restoration: (How) are they related? *Journal of Environmental Psychology*, 23, 135–146.
- Velasco, L., & Rioux, L. (2014). The Spiritual Well-Being of Elderly People: A Study of a French Sample. *Journal of religion and health*, 53(4), 1123-1137.
- Vischer, J. C. (1996). *Workspace Strategies : Environment As A Tool For Work*. New York: Chapman and Hall.
- Weiss, K. (2003). Les sites comportementaux. In: Moser, G., Weiss, K. (Eds.), *Espaces de vie : Aspects de la relation home-environnement* (pp. 247–265). Paris: Armand Colin
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. (1977). *Minnesota Satisfaction*

- Questionnaire (short form)*. University of Minnesota: Vocational Psychology Research.
- Wells, N. M. (2005). Our housing, our selves: A longitudinal investigation of low-income women's participatory housing experiences. *Journal of environmental psychology*, 25(2), 189-206.
- White, E. V., & Gatersleben, B. (2011). Greenery on residential buildings: Does it affect preferences and perceptions of beauty? *Journal of environmental psychology*, 31(1), 89-98.
- Wieviorka, M. (1991). *L'espace du Racisme*. Paris : Édition du Seuil.
- Wills-Herrera, E., Islam, G., & Hamilton, M. (2009). Subjective well-being in cities: A multidimensional concept of individual, social and cultural variables. *Applied Research in Quality of Life*, 4(2), 201-221.
- Wineman, J., & Adhya, A. (2007, Juin). *Enhancing Workspace Performance: predicting the influence of spatial and psychosocial factors on job satisfaction*. In *Proceedings, 6th International Space Syntax Symposium* (pp. 1-15), Istanbul : SSS6.
- Wright T. A. (2006). The emergence of job satisfaction in organizational behavior: a historical overview of the dawn of job attitude research. *Journal of Management History*, 12(3), 262-277.
- Wright Mills, C. (1970). *Les cols blancs. Essai sur les classes moyennes américaines*. Paris : Maspero.
- Würtz, E. (2005). A cross-cultural analysis of websites from high-context cultures and low-context cultures. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(1).
- Yildirim, K., Akalin-Baskaya, A., & Celebi, M. (2007). The effects of window proximity, partition height, and gender on perceptions of open-plan offices. *Journal of Environmental Psychology*, 27(2), 154-165.
- Young Lee, S. (2006). Expectations of employees toward the workplace and environmental satisfaction. *Facilities*, 24(9/10), 343-353.
- Youssefi, S. (2011). *Satisfaction résidentielle et configurations spatiales en milieu périurbain*. Thèse de doctorat, Université de Franche-Comté, Besançon.
- Zeitz, G. (1990). Age and work satisfaction in a government agency: A situational perspective. *Human relations*, 43(5), 419-438.

ANNEXES

1) ADAPTATION FRANÇAISE DES PREQIS (FORNARA ET AL., SOUMIS) PRESENTANT 139 ITEMS REPARTIS DANS 19 FACTEURS, EUX-MEMES REGROUPES DANS 11 ECHELLES :

a. Caractéristiques architecturales et d'aménagement de la ville

- Échelle 1. Espace architectural et d'aménagement de la ville :

Facteur I : « Volume des bâtiments », 6 items ; « *VE4 - Les bâtiments du quartier sont trop grands* ».

Facteur II : « Esthétique des bâtiments », 8 items ; « *EE1 - Les bâtiments de ce quartier sont beaux* ».

Facteur III : « Densité des bâtiments », 7 items ; « *DE7 - Dans ce quartier les zones construites et les espaces libres sont bien équilibrées* ».

- Échelle 2. Organisation de l'accessibilité et des routes :

Facteur I : « Praticabilité interne », 8 items ; « *P11 - Dans ce quartier les voitures garées empêchent de se déplacer à pieds* ».

Facteur II : « Liaisons avec l'extérieur », 6 items ; « *Co3 - Ce quartier est isolé du reste de la ville* ».

- Échelle 3. Espaces verts :

Un facteur comprenant 10 items ; « *Ve.10 Les espaces verts du quartier sont souvent fermés au public* ».

b. Caractéristiques Socio-relationnelles

- Échelle 4. Personnes et relations sociales :

Facteur I : « Sécurité », 5 items ; « *Si3 - En se promenant tard le soir dans le quartier il y a des risques de faire de mauvaises rencontres* ».

Facteur II : « Sociabilité », 7 items ; « *So1 - Il est difficile de se lier d'amitié avec les gens du quartier* ».

Facteur III : « Discrétion », 5 items ; « *Di1 - Les gens jasant trop* ».

c. Caractéristiques Fonctionnelles

- Échelle 5. Services d'aide :

Facteur I : « Services scolaires », 6 items ; « *Sc4 - Les enfants et les jeunes sont contraints de se déplacer hors du quartier pour aller à l'école* ».

Facteur II : « Services sociaux et de soins à la personne », 5 items ; « *SS4 - Les services médicaux du quartier sont satisfaisants* ».

- Échelle 6. Services de loisirs :

Facteur I : « Activités socioculturelles », 8 items ; « *AS3 - Ce quartier n'est pas suffisamment équipé pour accueillir des initiatives culturelles* ».

Facteur II : « Services sportifs », 8 items ; « *IS1 - Dans ce quartier il est possible de pratiquer différentes activités sportives* ».

- Échelle 7. Commerces :

Un facteur comprenant 8 items ; « *SC.6 - Pour faire certains achats il est nécessaire de sortir du quartier* ».

- Échelle 8. Services de transport :

Un facteur comprenant 7 items ; « *ST2 - La fréquence des moyens de transports publics est adaptée aux exigences des habitants du quartier* ».

d. Caractéristiques Contextuelles

- Échelle 9. Rythme de vie :

Facteur I : « Relaxant vs. Stressant », 8 items ; « *TC6 - Dans ce quartier on ne peut jamais être en paix* ».

Facteur II : « Stimulant vs. Ennuyeux », 8 items ; « *SM3 - Dans ce quartier il ne se passe jamais rien* ».

- Échelle 10. Santé environnementale :

Un facteur comprenant 7 items ; « *SA6 - Il y a trop de bruit dans le quartier* ».

- Échelle 11. Maintenance et soins :

Un facteur comprenant 12 items ; « *MC3 - Les habitants prennent soin de leur quartier* ».

2) NOMBRE D'ITEMS RETENUS PAR ESPACE

Type d'espace	Facteur des PREQIs maintenus	Nombre d'items	Exemple d'item
Coquille 2. Poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenance et soins - Esthétique des bâtiments - Densité des bâtiments 	19 items	<i>L'agencement de mon poste de travail me convient.</i>
Coquille 3. Espace de bureau	<ul style="list-style-type: none"> - Relaxant vs. Stressant - Stimulant vs. Ennuyeux 	19 items	<i>J'aime passer du temps dans ce bureau.</i>
Coquille 4. Espace de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenance et soins - Esthétique des bâtiments - Densité des bâtiments - Relaxant vs. Stressant - Stimulant vs. Ennuyeux - Sécurité - Discrétion - Sociabilité - Activités socio-culturelles 	46 items	<i>Les employés sont en général peu sympas.</i>
Coquille 5. Quartier d'implantation	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenance et soins - Esthétique des bâtiments - Volume des bâtiments - Espaces verts - Commerces - Relaxant vs. Stressant - Sécurité - Services de transport - Liaisons avec l'extérieur 	54 items	<i>Le quartier est peu attrayant.</i>

3) GUIDE D'ENTRETIENS

Guide d'entretien	
<p><u>Cadre contractuel :</u></p> <p>Etudiante à l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense, je mène une recherche portant sur votre lieu de travail. Vous êtes employé(e) de bureau et c'est par l'intermédiaire de votre collègue Monsieur Y que je vous sollicite pour un entretien d'une durée d'environ 45 minutes - 1 heure, dans lequel je ne poserai pas de questions précises, afin de connaître votre expérience et votre avis. Permettez-vous que j'enregistre cet entretien afin de faciliter ensuite son analyse ? Il restera bien entendu anonyme.</p>	
<p><u>Question de départ :</u></p> <p>Que pensez-vous de votre espace de travail ?</p>	
Thèmes	Sous-thèmes
Espace de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Configuration - Aménagement intérieur - Éléments importants pour le bien-être - Pistes d'amélioration
Espace de bureau	<ul style="list-style-type: none"> - Configuration - Privacité et confidentialité - Relations avec les collègues et le supérieur - Ambiances environnementales (thermiques et luminosité) - Image véhiculée - Pistes d'amélioration
Poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Equipements - Ergonomie - Besoins
Quartier d'implantation de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Accessibilité - Déplacement professionnel - Ambiances environnementales (luminosité) - Lieux de vie - Sécurité - Image véhiculée
<p><u>Variables sociodémographiques et socioprofessionnelles :</u></p> <p>Âge</p> <p>Sexe</p>	

Poste occupé
Lieu de résidence
Moyens de transport empruntés pour se rendre au travail

4) ACCORD DE CONFIDENTIALITE ET DE NON DIVULGATION

ACCORD DE CONFIDENTIALITE ET DE NON-DIVULGATION

Je, soussignée, **Éva MOFFAT**, en Master I Psychologie du Travail et Ergonomie à l'Université PARIS OUEST NANTERRE LA DEFENSE, déclare avoir sollicité du **XXX**, la communication d'informations, aux fins de rédiger un mémoire sur l'influence de la satisfaction environnementale sur le bien-être du salarié dans les banques.

Sont considérées comme informations confidentielles toutes les informations concernant le **XXX**, qui pourraient nous être transmises de quelque manière que ce soit et par quelque moyen que ce soit, à l'exception de celles connues du public, sans violation des présentes.

Nous reconnaissons que ces informations nous sont communiquées à notre demande, et nous engageant à ne les utiliser que dans le seul but d'élaborer notre mémoire tel que décrit ci-dessus.

Nous reconnaissons que ces informations présentent un caractère confidentiel et nous engageant en conséquence :

- à en conserver le caractère confidentiel, à ne pas les divulguer ou laisser divulguer à des tiers, de quelque manière que ce soit, et à prendre toutes précautions et mesures nécessaires à cet effet,
- à ne pas utiliser les informations d'une manière préjudiciable aux intérêts du **XXX**,
- à porter à leur connaissance le présent engagement et à leur en faire signer une copie que nous adresserons à notre directrice de recherche **Madame Liliane RIOUX**, Professeure de Psychologie Environnementale à l'Université PARIS OUEST NANTERRE LA DEFENSE,

- à ne garder aucune information, que ce soit sous format numérique ou physique, après l'élaboration de notre mémoire,
- à ne citer en aucun cas le nom ou quelque élément qui pourrait permettre l'identification du **XXX**,
- à ne pas publier les informations saisies.

Nous reconnaissons par ailleurs que le **XXX** ne s'engage aucunement quant à l'exhaustivité ou à l'exactitude des informations qui nous seront transmises, qu'il nous appartient de vérifier par nous-même, et que le **XXX** ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences de leur utilisation.

Les obligations et engagements décrits aux termes des présentes porteront sur une durée illimitée, sauf stipulation contraire, à compter de la date de la signature des présentes.

Les présentes sont soumises aux règles de droit français. Tout litige portant sur la teneur ou l'exécution des présentes sera de la compétence des tribunaux de la cour d'appel.

Fait à :, le/...../.....

En 3 exemplaires originaux

Responsable de Centre Banque Privée	Etudiante	Professeure Université Paris Ouest Nanterre La Défense
<p style="text-align: center;">« lu et approuvé »</p> <p>Signature</p>	<p style="text-align: center;">« lu et approuvé »</p> <p>Signature</p>	<p style="text-align: center;">« lu et approuvé »</p> <p>Signature</p>

5) GRILLE D'ANALYSE DE CONTENU

Degré de satisfaction liée à l'environnement de travail		Coquilles de Moles																		
		Poste de travail			Espace de bureau						Espace de travail				Quartier d'implantation					
		Equipement	Ergonomie	Besoins	Configuration	Privacité et confidentialité	Relations avec les collègues et le supérieur	Ambiances environnementales	Image véhiculée	Pistes d'amélioration	Configuration	Aménagement intérieur	Eléments importants pour le bien-être	Pistes d'amélioration	Accessibilité	Déplacement professionnel	Espaces verts	Lieux de vie	Sécurité	Image véhiculée
SATISFACTION	Entretien n°1																			
	Entretien n°2																			
	Entretien n°3																			
	Entretien n°4																			
	Entretien n°5																			
	Entretien n°6																			
	Entretien n°7																			
	Entretien n°8																			
	Entretien n°9																			
	Entretien n°10																			
Totaux		11	11	4	12	5	17	12	7	9	15	16	15	3	8	8	3	12	4	3
INSATISFACTION	Entretien n°1																			
	Entretien n°2																			
	Entretien n°3																			
	Entretien n°4																			
	Entretien n°5																			
	Entretien n°6																			
	Entretien n°7																			
	Entretien n°8																			
	Entretien n°9																			
	Entretien n°10																			
Totaux		9	8	6	11	14	5	14	3	6	2	4	4	3	12	2	17	15	16	12

6) ITEMS CONSTRUITS SUITE A L'ADAPTATION DES PREQIS ET A L'ANALYSE DE CONTENU DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS

	Item adaptés des PREQIs	Item suite à l'analyse de contenu des entretiens
Satisfaction liée à votre poste de travail		
L'agencement de mon poste de travail me convient.	X	
J'ai choisi la décoration de mon poste de travail.		X
Sur mon poste de travail, il y a peu d'espaces libres.	X	
Le ménage est régulièrement fait sur mon poste de travail.	X	
L'aménagement de mon poste de travail me permet de travailler correctement.		X
La décoration de mon poste de travail est plaisante.	X	
L'espace dont je dispose sur mon poste de travail ne me permet pas de travailler confortablement.		X
J'ai peu de place pour travailler sur mon poste de travail.	X	
Je travaillerais mieux si mon poste de travail était mieux équipé.		X
Je n'aime pas la décoration sur mon poste de travail.	X	
La décoration de mon poste de travail me plaît.	X	
Mon poste de travail est en bon état	X	
Mon poste de travail est bien entretenu.		X
J'ai suffisamment d'espaces de rangement sur mon poste de travail.		X
Mon poste de travail me convient parfaitement.		X
Je prends soin de mon poste de travail.	X	
Mes affaires sont correctement organisées sur mon poste de travail.	X	
Sur mon poste de travail, il y a peu d'équipements fonctionnels.		X
L'ameublement de mon poste de travail est de bonne qualité.	X	
J'ai un poste de travail spacieux.	X	
Le mobilier de mon poste de travail est détérioré.	X	
Je nettoie régulièrement mon poste de travail.	X	
Mon poste de travail est bien aménagé.		X
Mon poste de travail est plutôt agréable à regarder.	X	
Je ne me préoccupe pas de l'entretien de mon poste de travail.	X	
Mon poste de travail est en mauvais état.	X	
Mon poste de travail est bien éclairé.	X	
Je n'aime pas mon poste de travail.	X	
Je suis satisfait(e) de mon poste de travail.		X
Satisfaction liée à votre espace de bureau		
Le bureau est calme.	X	
J'aime passer du temps dans ce bureau.	X	
Je n'ai aucun problème pour me concentrer dans ce bureau.		X
Il y règne une atmosphère sereine.	X	

Je m'ennuie dans ce bureau.	X	
Dans mon bureau, j'ai peu de place pour circuler.	X	
Les journées se ressemblent.	X	
L'éclairage de ce bureau est convenable.	X	
Travailler dans ce bureau est plutôt stressant.	X	
Tous les jours, il s'y passe quelque chose de nouveau.	X	
Les postes de travail de mon bureau sont les uns sur les autres.	X	
Je ne peux jamais être en paix dans ce bureau.	X	
Il est impossible de se détendre dans ce bureau.	X	
Mon rythme de travail est tranquille dans ce bureau.	X	
Je ne suis pas gêné(e) par le bruit.		X
La température du bureau est convenable.		X
Je suis rarement dérangé(e) par les collègues dans ce bureau.	X	
Il est difficile de s'y ennuyer.	X	
Dans ce bureau, il ne se passe jamais rien.	X	
Satisfaction liée à votre espace de travail		
Dans cette entreprise, il y a peu de place pour circuler.	X	
J'aime passer du temps dans cette entreprise.	X	
Les murs de cette entreprise sont détériorés.	X	
Les employés ont des rapports tout juste amicaux entre eux.	X	
Le manque d'espaces de rencontre ne permet pas aux collègues de passer leur temps libre dans cette entreprise.		X
Les espaces de cette entreprise sont proches les uns des autres.	X	
L'intérieur de cette entreprise est plutôt agréable à regarder.	X	
Les employés sont en général agréables à vivre.	X	
Je n'ai aucun problème pour me concentrer dans cette entreprise.		X
Dans cette entreprise, il y a peu d'espaces de détente.	X	
L'atmosphère est sereine dans cette entreprise.	X	
Le lieu dans lequel je rencontre mes clients est plaisant.		X
L'aménagement intérieur est plaisant.	X	
Dans cette entreprise, les employés sont plutôt sociables.	X	
Les gens ne se mêlent pas des affaires des autres.	X	
Dans cette entreprise, les gens sont discrets.	X	
Les employés ont tendance à s'isoler.	X	
C'est une entreprise spacieuse.	X	
Cette entreprise est bien équipée en salle(s) de détente.	X	
Dans cette entreprise, il est difficile de s'isoler du regard des autres.		X
Je m'ennuie dans cette entreprise.	X	
Les espaces de cette entreprise sont les uns sur les autres.	X	
L'aménagement intérieur est original.		X
Les employés ne salissent pas les locaux de cette entreprise.	X	
Je me sens en sécurité dans cette entreprise.		X
Il y a trop de commérages dans cette entreprise.	X	
Mon rythme de travail est tranquille dans cette entreprise.	X	
La décoration de cette entreprise ne me plaît pas.	X	
L'architecture de cette entreprise est construite avec des matériaux de bonne qualité.	X	

Les employés sont en général peu sympas.	X	
Dans cette entreprise, il ne se passe jamais rien.	X	
Dans cette entreprise, les zones aménagées et les espaces de circulation sont bien répartis.	X	
Je ne serai pas surpris(e) si des actes de vandalisme se produisaient dans cette entreprise.	X	
Dans cette entreprise, il est facile d'avoir des conversations privées.		X
Les espaces de cette entreprise sont bien distants entre eux.	X	
Cette entreprise est maintenue en bon état.	X	
Il est difficile de se lier d'amitié avec les autres employés.	X	
Ici, j'ai souvent l'impression d'avoir le regard porté sur moi.	X	
Dans cette entreprise, les journées se ressemblent.	X	
Je n'aime pas la décoration de cette entreprise.	X	
Des personnes étrangères à l'entreprise peuvent facilement y entrer.	X	
Dans cette entreprise, il est difficile de s'ennuyer.	X	
Après le travail, il m'arrive de rester dans les espaces de détente.	X	
Cette entreprise est toujours en effervescence.		X
Tous les jours, il se passe quelque chose de nouveau dans cette entreprise	X	
En général, je n'aime pas l'architecture de cette entreprise.	X	
Les employés prennent en général soin des locaux de cette entreprise.	X	
Les employés ne se préoccupent pas de l'entretien des locaux.	X	
Il n'y a pas d'agitation dans cette entreprise.	X	
Dans cette entreprise, j'ai l'impression d'être contrôlé(e) par les autres.	X	
Dans cette entreprise, il est difficile d'échanger avec les autres employés.		X
Travailler dans cette entreprise est plutôt stressant.	X	
Cette entreprise est un havre de paix.	X	
Les locaux de cette entreprise sont en mauvais état.	X	
Les murs de cette entreprise sont décolorés.	X	
L'espace de détente de cette entreprise offre plein de choix de distractions.		X
Les employés collaborent facilement.	X	
Dans cette entreprise, les employés sont discrets.	X	
Je suis satisfait(e) de mon entreprise.		X
Satisfaction liée à l'espace extérieur		
L'architecture du quartier est plaisante.	X	
La fréquence des transports en commun est tout à fait satisfaisante.	X	
Me rendre à mon entreprise en traversant ce quartier est plutôt stressant.	X	
Les lieux de vie sont mal répartis à côté de l'entreprise.	X	
L'environnement proche de l'entreprise est propre.	X	
Je peux me rendre facilement au travail.	X	
L'esthétique des édifices des bâtiments de mon environnement extérieur ne me plaît pas.	X	
Il y a un grand choix de rues pour sortir du travail.	X	
Les actes de vandalisme y sont fréquents.	X	
Les abords de l'entreprise dans laquelle je travaille sont mal éclairés.	X	
Les rues proches de mon entreprise sont suffisamment sûres.	X	
On trouve tout ce que l'on veut à proximité de l'entreprise dans laquelle je travaille.		X
La hauteur des bâtiments du quartier est oppressante.	X	

Les rues proches de mon entreprise sont régulièrement nettoyées.	X	
La qualité des transports en commun est en général médiocre.	X	
Il est impossible de se promener tranquillement dans le quartier dans lequel je travaille.	X	
Les abords de l'entreprise dans laquelle je travaille sont maintenus en bon état.	X	
A l'extérieur de l'entreprise, les espaces verts sont petits.	X	
Pour aller au travail, il faut faire des détours.	X	
Les bâtiments sont plutôt agréables à regarder.	X	
Il est facile de se rendre aux lieux de vie.	X	
Les espaces verts les plus proches de l'entreprise sont trop souvent fermés au public.	X	
Le quartier où est situé l'entreprise est fréquenté par des personnes peu recommandables.	X	
Près de mon entreprise, il y a toute sorte de commerces.	X	
L'environnement proche de l'entreprise est maintenu en bon état.	X	
Il y a suffisamment de commerces à proximité de mon entreprise.	X	
Mon entreprise est bien reliée aux parties importantes de la ville.	X	
J'ai quelquefois l'impression que l'entreprise est loin de tout.	X	
Dans mon environnement extérieur, le volume des édifices est disproportionné.	X	
La grandeur de certains édifices est vraiment excessive.	X	
Il y a suffisamment d'espaces verts à proximité de l'entreprise.	X	
Je me sens en sécurité quand je sors de l'entreprise un peu tard.	X	
Les transports en commun me permettent de me rendre facilement sur mon lieu de travail.	X	
Les bâtiments du quartier sont trop hauts par rapport à la largeur des rues.	X	
Les bâtiments du quartier sont plutôt en mauvais état.	X	
Le trajet pour me rendre au travail est fatigant.		X
Les édifices sont trop hauts.	X	
L'environnement proche de l'entreprise est un havre paix.	X	
Il faut marcher trop longtemps pour trouver un jardin ou un parc à proximité de l'entreprise.		X
Les bus sont trop inconfortables.	X	
Je me sens en sécurité dans ce quartier.		X
Il y a trop de lieux abandonnés aux abords de l'entreprise dans laquelle je travaille.	X	
Il est parfois nécessaire de s'éloigner de l'entreprise pour trouver certains commerces.	X	
Il y a trop d'espaces en mauvais état dans mon environnement extérieur.	X	
Les services de transport public obligent à attendre trop longtemps.	X	
Les murs des bâtiments sont décolorés.	X	
Il y a une atmosphère sereine dans le quartier dans lequel je travaille.	X	
Le quartier est peu attrayant.	X	
Les murs de mon environnement extérieur sont détériorés.	X	
Proche de l'entreprise, il y a des espaces verts pour se détendre.	X	
Le trajet pour me rendre au travail est pénible.		X
Le quartier dans lequel je travaille est très bruyant.	X	

Dans le parking proche de l'entreprise, les voitures sont garées en respectant les espaces prévus.	X	
L'environnement proche de l'entreprise dans laquelle je travaille est propre.	X	
Les espaces verts les plus proches de l'entreprise sont mal fréquentés.	X	
Mon rythme de travail est tranquille dans cet environnement extérieur.	X	
Je trouve que les transports en commun s'arrêtent loin de l'entreprise	X	
Les transports publics sont diversifiés pour aller à mon travail.	X	
L'architecture des bâtiments du quartier est originale.		X
Il n'y a pas d'agitation dans cet environnement extérieur.	X	
Les espaces verts les plus proches de l'entreprise sont bien équipés.	X	
En sortant de mon entreprise, j'ai peur de faire de mauvaises rencontres.	X	
Je suis satisfait(e) de l'environnement proche de l'entreprise.		X

7) QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL

Évaluez votre lieu de travail en indiquant le chiffre qui correspond le mieux, selon vous, à votre degré de satisfaction concernant (1) votre poste de travail, (2) votre espace de bureau, (3) votre espace de travail et (4) le quartier d'implantation de votre entreprise. Ce questionnaire est anonyme et confidentiel. Il n'y a ni bonnes, ni mauvaises réponses.

1	2	3	4	5
Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Moyennement d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord

– Satisfaction liée à votre poste de travail

Pensez à votre poste de travail ou à votre environnement de travail très proche.

- 1) L'agencement de mon poste de travail me convient.
- 2) J'ai choisi la décoration de mon poste de travail.
- 3) Le ménage est régulièrement fait sur mon poste de travail.
- 4) L'aménagement de mon poste de travail me permet de travailler correctement.
- 5) L'espace dont je dispose sur mon poste de travail ne me permet pas de travailler confortablement.
- 6) J'ai peu de place pour travailler sur mon poste de travail.
- 7) Je travaillerais mieux si mon poste de travail était mieux équipé.
- 8) La décoration de mon poste de travail me plaît.
- 9) Mon poste de travail est en bon état
- 10) J'ai suffisamment d'espaces de rangement sur mon poste de travail.
- 11) Mon poste de travail me convient parfaitement.
- 12) Je prends soin de mon poste de travail.

- 13) Mes affaires sont correctement organisées sur mon poste de travail.
- 14) L'ameublement de mon poste de travail est de bonne qualité.
- 15) J'ai un poste de travail spacieux.
- 16) Je nettoie régulièrement mon poste de travail.
- 17) Mon poste de travail est bien aménagé.
- 18) Mon poste de travail est plutôt agréable à regarder.
- 19) Mon poste de travail est bien éclairé.
- 20) Je n'aime pas mon poste de travail.
- 21) Je suis satisfait(e) de mon poste de travail.

– **Satisfaction liée à votre espace de bureau**

Pensez à votre espace de bureau, c'est-à-dire la pièce dans laquelle vous travaillez.

- 22) Le bureau est calme.
- 23) J'aime passer du temps dans ce bureau.
- 24) Je n'ai aucun problème pour me concentrer dans ce bureau.
- 25) Il y règne une atmosphère sereine.
- 26) Je m'ennuie dans ce bureau.
- 27) Les journées se ressemblent.
- 28) L'éclairage de ce bureau est convenable.
- 29) Travailler dans ce bureau est plutôt stressant.
- 30) Tous les jours, il s'y passe quelque chose de nouveau.
- 31) Je ne peux jamais être en paix dans ce bureau.
- 32) Il est impossible de se détendre dans ce bureau.
- 33) Je ne suis pas gêné(e) par le bruit.

- 34) La température du bureau est convenable.
- 35) Je suis rarement dérangé(e) par les collègues dans ce bureau.
- 36) Il est difficile de s'y ennuyer.

Satisfaction liée à votre espace de travail

Pensez à votre espace de travail, c'est-à-dire l'ensemble des lieux que vous utilisez lors de votre activité de travail au sein de votre entreprise.

- 37) Dans cette entreprise, il y a peu de place pour circuler.
- 38) Les employés ont des rapports tout juste amicaux entre eux.
- 39) Les employés sont en général agréables à vivre.
- 40) Dans cette entreprise, il y a peu d'espaces de détente.
- 41) L'atmosphère est sereine dans cette entreprise.
- 42) L'aménagement intérieur est plaisant.
- 43) Dans cette entreprise, les employés sont plutôt sociables.
- 44) Les gens ne se mêlent pas des affaires des autres.
- 45) C'est une entreprise spacieuse.
- 46) Dans cette entreprise, il est difficile de s'isoler du regard des autres.
- 47) L'aménagement intérieur est original.
- 48) Je me sens en sécurité dans cette entreprise.
- 49) Il y a trop de commérages dans cette entreprise.
- 50) L'architecture de cette entreprise est construite avec des matériaux de bonne qualité.
- 51) Les employés sont en général peu sympas.
- 52) Dans cette entreprise, les zones aménagées et les espaces de circulation sont bien répartis.
- 53) Je ne serai pas surpris(e) si des actes de vandalisme se produisaient dans cette entreprise.

- 54) Dans cette entreprise, il est facile d'avoir des conversations privées.
- 55) Il est difficile de se lier d'amitié avec les autres employés.
- 56) Je n'aime pas la décoration de cette entreprise.
- 57) Des personnes étrangères à l'entreprise peuvent facilement y entrer.
- 58) Après le travail, il m'arrive de rester dans les espaces de détente.
- 59) Cette entreprise est toujours en effervescence.
- 60) Tous les jours, il se passe quelque chose de nouveau dans cette entreprise
- 61) Les employés prennent en général soin des locaux de cette entreprise.
- 62) Dans cette entreprise, il est difficile d'échanger avec les autres employés.
- 63) Travailler dans cette entreprise est plutôt stressant.
- 64) Les locaux de cette entreprise sont en mauvais état.
- 65) Les employés collaborent facilement.
- 66) Je suis satisfait(e) de mon entreprise.

4) Satisfaction liée au quartier d'implantation de votre entreprise

Pensez à votre environnement extérieur, c'est-à-dire l'environnement proche de votre entreprise.

- 67) L'architecture du quartier est plaisante.
- 68) La fréquence des transports en commun est tout à fait satisfaisante.
- 69) Me rendre à mon entreprise en traversant ce quartier est plutôt stressant.
- 70) Je peux me rendre facilement au travail.
- 71) Les actes de vandalisme y sont fréquents.
- 72) Les abords de l'entreprise dans laquelle je travaille sont mal éclairés.
- 73) On trouve tout ce que l'on veut à proximité de l'entreprise dans laquelle je travaille.
- 74) La hauteur des bâtiments du quartier est oppressante.

- 75) Il est impossible de se promener tranquillement dans le quartier dans lequel je travaille.
- 76) Les abords de l'entreprise dans laquelle je travaille sont maintenus en bon état.
- 77) Les bâtiments sont plutôt agréables à regarder.
- 78) Les espaces verts les plus proches de l'entreprise sont trop souvent fermés au public.
- 79) Le quartier où est située l'entreprise est fréquenté par des personnes peu recommandables.
- 80) Il y a suffisamment de commerces à proximité de mon entreprise.
- 81) J'ai quelquefois l'impression que l'entreprise est loin de tout.
- 82) il y a suffisamment d'espaces verts à proximité de l'entreprise.
- 83) Je me sens en sécurité quand je sors de l'entreprise un peu tard.
- 84) Les transports en commun me permettent de me rendre facilement sur mon lieu de travail.
- 85) Les bâtiments du quartier sont plutôt en mauvais état.
- 86) Le trajet pour me rendre au travail est fatiguant.
- 87) Il faut marcher trop longtemps pour trouver un jardin ou un parc à proximité de l'entreprise.
- 88) Il y a trop de lieux abandonnés aux abords de l'entreprise dans laquelle je travaille.
- 89) Il est parfois nécessaire de s'éloigner de l'entreprise pour trouver certains commerces.
- 90) Les services de transport public obligent à attendre trop longtemps.
- 91) Il y a une atmosphère sereine dans le quartier dans lequel je travaille.
- 92) Le quartier est peu attrayant.
- 93) Le trajet pour me rendre au travail est pénible.
- 94) Le quartier dans lequel je travaille est très bruyant.
- 95) L'environnement proche de l'entreprise dans laquelle je travaille est propre.
- 96) Les espaces verts les plus proches de l'entreprise sont mal fréquentés.
- 97) Je trouve que les transports en commun s'arrêtent loin de l'entreprise
- 98) L'architecture des bâtiments du quartier est originale.
- 99) En sortant de mon entreprise, j'ai peur de faire de mauvaises rencontres.
- 100) Je suis satisfait(e) de l'environnement proche de l'entreprise.

8) ÉCHELLE DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL

Évaluez votre lieu de travail en indiquant le chiffre qui correspond le mieux, selon vous, à votre degré de satisfaction.

Ce questionnaire est anonyme et confidentiel. Il n'y a ni bonnes, ni mauvaises réponses.

1	2	3	4	5
Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Moyennement d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord

- 1) Dans cette entreprise, les employés sont plutôt sociables.
- 2) Les locaux de cette entreprise sont en mauvais état.
- 3) Mon poste de travail me convient parfaitement.
- 4) Les abords de l'entreprise dans laquelle je travaille sont maintenus en bon état.
- 5) L'aménagement intérieur est original.
- 6) Mes affaires sont correctement organisées sur mon poste de travail.
- 7) Le bureau est calme.
- 8) Les journées se ressemblent.
- 9) J'ai suffisamment d'espaces de rangement sur mon poste de travail.
- 10) Je me sens en sécurité quand je sors de l'entreprise un peu tard.
- 11) Travailler dans ce bureau est plutôt stressant.
- 12) Tous les jours, il s'y passe quelque chose de nouveau.
- 13) On trouve tout ce que l'on veut à proximité de l'entreprise dans laquelle je travaille.
- 14) Je n'ai aucun problème pour me concentrer dans ce bureau.
- 15) il y a suffisamment d'espaces verts à proximité de l'entreprise.
- 16) Les actes de vandalisme y sont fréquents.

- 17) Travailler dans cette entreprise est plutôt stressant.
- 18) Il y a suffisamment de commerces à proximité de mon entreprise.
- 19) Il y a une atmosphère sereine dans le quartier dans lequel je travaille.
- 20) La fréquence des transports en commun est tout à fait satisfaisante.
- 21) Il est difficile de se lier d'amitié avec les autres employés.
- 22) Les services de transport public obligent à attendre trop longtemps.
- 23) J'ai un poste de travail spacieux.
- 24) Il est impossible de se promener tranquillement dans le quartier dans lequel je travaille.
- 25) Les transports en commun me permettent de me rendre facilement sur mon lieu de travail.
- 26) Il y a trop de commérages dans cette entreprise.
- 27) Le quartier où est située l'entreprise est fréquenté par des personnes peu recommandables.
- 28) Les employés sont en général agréables à vivre.
- 29) L'agencement de mon poste de travail me convient.
- 30) Dans cette entreprise, il est difficile d'échanger avec les autres employés.
- 31) Dans cette entreprise, les zones aménagées et les espaces de circulation sont bien répartis.
- 32) L'environnement proche de l'entreprise dans laquelle je travaille est propre.
- 33) Il est parfois nécessaire de s'éloigner de l'entreprise pour trouver certains commerces.
- 34) Mon poste de travail est bien aménagé.
- 35) En sortant de mon entreprise, j'ai peur de faire de mauvaises rencontres.
- 36) Je m'ennuie dans ce bureau.
- 37) Je ne suis pas gêné(e) par le bruit.
- 38) Il faut marcher trop longtemps pour trouver un jardin ou un parc à proximité de l'entreprise.
- 39) J'aime passer du temps dans ce bureau.
- 40) Il y règne une atmosphère sereine.
- 41) Les bâtiments sont plutôt agréables à regarder.
- 42) C'est une entreprise spacieuse.

- 43) L'architecture du quartier est plaisante.
- 44) Les employés collaborent facilement.
- 45) Me rendre à mon entreprise en traversant ce quartier est plutôt stressant.
- 46) Je n'aime pas la décoration de cette entreprise.
- 47) Les employés prennent en général soin des locaux de cette entreprise.
- 48) Je ne peux jamais être en paix dans ce bureau.
- 49) Il est difficile de s'y ennuyer.
- 50) Les espaces verts les plus proches de l'entreprise sont trop souvent fermés au public.
- 51) Je trouve que les transports en commun s'arrêtent loin de l'entreprise
- 52) Il est impossible de se détendre dans ce bureau.
- 53) J'ai quelquefois l'impression que l'entreprise est loin de tout.
- 54) Je suis rarement dérangé(e) par les collègues dans ce bureau.
- 55) Je peux me rendre facilement au travail.
- 56) L'architecture de cette entreprise est construite avec des matériaux de bonne qualité.
- 57) Les employés sont en général peu sympas.
- 58) Il y a trop de lieux abandonnés aux abords de l'entreprise dans laquelle je travaille.

9) ÉCHELLE DE SATISFACTION ENVIRONNEMENTALE AU TRAVAIL-ITALIENNE

Il presente questionario valuta la vostra opinione circa la qualità del vostro ambiente di lavoro. Il questionario è anonimo e confidenziale e non esistono risposte giuste o sbagliate. Per ciascuna frase valutate il vostro luogo di lavoro seguendo una scala che va da 1 (per nulla d'accordo) a 5 (totalmente d'accordo).

1	2	3	4	5
Totalmente in disaccordo	Puittoto in disaccordo	Né d'accordo – Né in disaccordo	Puittoto d'accordo	Totalmenté d'accordo

- 1) La mia postazione di lavoro mi soddisfa alla perfezione.
- 2) La mia postazione di lavoro è ben organizzata.
- 3) Ho una postazione di lavoro spaziosa.
- 4) La disposizione della mia postazione di lavoro mi soddisfa.
- 5) Gli spazi di archiviazione disponibili nella mia postazione di lavoro sono sufficienti.
- 6) In questa azienda, gli spazi arredati e quelli per gli spostamenti sono ben suddivisi.
- 7) È un'azienda spaziosa.
- 8) I miei oggetti personali sono ben organizzati nella mia postazione di lavoro.
- 9) Uscendo dalla mia azienda, ho paura di fare degli incontri spiacevoli.
- 10) Nel quartiere sono frequenti gli atti di vandalismo.
- 11) Il quartiere in cui è situata la mia azienda è frequentato da persone poco raccomandabili.
- 12) È abbastanza stressante andare al lavoro attraversando questo quartiere.
- 13) È impossibile passeggiare tranquillamente nel quartiere in cui lavoro.
- 14) Ci sono troppi luoghi abbandonati nei pressi dell'azienda in cui lavoro.
- 15) Quando esco tardi dal lavoro mi sento al sicuro.
- 16) Nel quartiere in cui lavoro c'è un'atmosfera serena.

- 17) Lavorare in questo ufficio è piuttosto stressante.
- 18) In questo ufficio non posso mai stare in pace.
- 19) In questo ufficio è impossibile rilassarsi.
- 20) Non sono disturbato/a dal rumore.
- 21) In questo ufficio è raro che io sia disturbato/a dai colleghi.
- 22) L'ufficio è calmo.
- 23) Non ho alcuna difficoltà a concentrarmi in questo ufficio.
- 24) C'è un'atmosfera serena.
- 25) Lavorare in quest'azienda è piuttosto stressante.
- 26) I mezzi di trasporto pubblico mi permettono di raggiungere facilmente il lavoro.
- 27) La frequenza dei mezzi di trasporto pubblico è soddisfacente.
- 28) L'organizzazione del servizio di trasporti obbliga ad attese troppo lunghe.
- 29) Secondo me le fermate dei mezzi pubblici sono troppo lontane dall'azienda.
- 30) Posso raggiungere facilmente il mio luogo di lavoro.
- 31) È difficile stringere legami di amicizia con altri dipendenti.
- 32) In quest'azienda è difficile relazionarsi con altri dipendenti.
- 33) In quest'azienda i dipendenti sono abbastanza socievoli.
- 34) In generale i dipendenti non sono molto simpatici.
- 35) I dipendenti collaborano facilmente.
- 36) In quest'azienda ci sono troppi pettegolezzi.
- 37) In generale la convivenza con gli altri dipendenti è facile.
- 38) Ci sono abbastanza negozi in prossimità della mia azienda.
- 39) A volte ho l'impressione che la mia azienda sia lontana da tutto.
- 40) A volte è necessario allontanarsi dall'azienda per trovare alcuni negozi.
- 41) È facile trovare tutto quello che serve nelle vicinanze dell'azienda.
- 42) In questo ufficio mi annoio.

- 43) Le giornate si assomigliano tutte.
- 44) Succede qualcosa di nuovo ogni giorno.
- 45) È difficile annoiarsi.
- 46) Mi piace trascorrere del tempo in questo ufficio.
- 47) I dintorni dell'azienda in cui lavoro sono mantenuti in buone condizioni.
- 48) Gli edifici sono piacevoli da guardare.
- 49) L'ambiente vicino all'azienda in cui lavoro è pulito.
- 50) L'architettura del quartiere è piacevole.
- 51) I dipendenti, in generale, hanno cura dell'ambiente vicino all'azienda.
- 52) Per trovare un giardino o un parco vicino l'azienda si deve camminare a lungo.
- 53) Gli spazi verdi più vicini all'azienda sono spesso chiusi al pubblico.
- 54) Ci sono sufficienti spazi verdi nelle vicinanze dell'azienda.
- 55) L'arredamento interno è di buona qualità.
- 56) Ci sono sufficienti spazi verdi nelle vicinanze dell'azienda.
- 57) L'architettura di quest'azienda è costruita con materiali di buona qualità.
- 58) I locali di questa azienda sono in cattivo stato.

10) ANALYSE EN COMPOSANTES PRINCIPALES DES ÉSET

Abrévation / N° d'items	Facteurs						
	Aménagement	Sécurité	Agréabilité du cadre de vie de travail	Imprévus	Relations avec les collègues	Concentration	Espaces verts
AM-09	,835						
AM-34	,766						
AM-23	,761						
AM-31	,758						
AM-29	,718						
AM-03	,656						
AM-42	,618						
AM-06	,457						
SE-16		,858					
SE-19		,826					
SE-27		,811					
SE-35		,787					
SE-24		,756					
SE-10		,702					
CO-18			-,593				
TR-20			-,568				
CO-13			-,516				
AQ-41			-,458				
AQ-43			-,444				
TR-55			-,427				
TR-51			-,374				
CO-33				,847			

11) ANALYSE EN COMPOSANTES PRINCIPALES DE L'ÉSET-FR

Abréviation / N° d'items	Facteurs									
	Aménagement	Sécurité	Calme	Agréabilité de l'entreprise	Sociabilité	Commerces	Agréabilité du quartier	Transports	Espaces verts	Aliénation environnementale
AM-34	,827									
AM-03	,796									
AM-23	,792									
AM-09	,769									
AM-29	,667									
AM-31	,627									
AM-42	,596									
AM-06	,331									
SE-35		,767								
SE-27		,748								
SE-16		,659								
SE-45		,636								
SE-10		,521								
SE-24		,443								
CA-48			,808							
CA-54			,737							
CA-37			,720							
CA-07			,678							
CA-14			,668							
CA-11			,549							
CA-52			,530							
CA-40			,493							

12) ANALYSE EN COMPOSANTES PRINCIPALES DE L'ÉSET-IT

	Facteurs									
	Agréabilité du quartier	Aménagement	Sociabilité	Transports	Stress environnemental	Commerces	Espaces verts	Calme	Agréabilité de l'entreprise	Sécurité
NA-49	,766									
NA-48	,702									
NA-47	,648									
NA-50	,614									
EQ-04		,819								
EQ-05		,701								
EQ0-8		,584								
EQ-06		,566								
EQ-07		,547								
SO-37			-,559							
SO-35			-,525							
SO-34			,317							
TR-27				,907						
TR-26				,863						
TR-29				-,494						
TR-28				-,455						
TR-30				,436						
PE-19					,760					
PE-18					,714					
PE-17					,660					
PE-25					,658					
SH-38						,840				

TABLE DES FIGURES

<i>Figure 1</i> : Schéma de la psychologie environnementale	12
<i>Figure I-1</i> : Les contours de la psychologie environnementale (Fornara et al., 2013)	21
<i>Figure I-2</i> : Niveaux d'analyse de l'environnement résidentiel	30
<i>Figure I-3</i> : Modèle écologique de Bronfenbrenner (1979, cité par Absil, Vandoorne & Demarteau, 2012)	35
<i>Figure II-1</i> : Modèle de la satisfaction environnementale (Fleury-Bahi, 2010)	39
<i>Figure II-2</i> : Modèle de la satisfaction résidentielle (Amérigo & Aragonés, 1997)	42
<i>Figure II-3</i> : Modèle conceptuel de la satisfaction environnementale (Bonaiuto & Alves, 2012, cité par Fornara et al., 2013)	43
<i>Figure III-1</i> : Chronologie historique des grandes découvertes en lien avec l'aménagement des espaces de bureau	62
<i>Figure III-2</i> : Impact du Grand Paris sur les entreprises	80
<i>Figure V-1</i> : Adaptation des étapes du paradigme de Churchill et les techniques mobilisées associées (Churchill, 1979, p. 64)	97
<i>Figure V-2</i> : Étapes de l'analyse exploratoire (Benraiss, 2004)	99
<i>Figure VI-1</i> : Schéma présentant notre objet d'étude : la satisfaction environnementale au travail	140

TABLE DES TABLEAUX

Tableau I-1 : <i>Analyse des coquilles d'espace dans la société urbaine selon Moles & Rohmer (1998)</i>	32
Tableau V-1 : <i>Procédure de création de l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail (ÉSET) selon les étapes développées par Habib (2012)</i>	100
Tableau V-2 : <i>Présentation des PREQIs (Perceived Residential Environment Quality Indicators, Bonaiuto et al., 2003)</i>	102
Tableau V-3 : <i>Adaptation des items entre les PREQIs et l'ÉSET selon les coquilles</i>	105
Tableau V-4 : <i>Les 4 étapes de construction du questionnaire de satisfaction environnementale au travail</i>	111
Tableau V-5 : <i>Saturation des items du Questionnaire de Satisfaction Environnementale au Travail en fonction des facteurs extraits de l'analyse factorielle (N=138)</i>	119
Tableau V-6 : <i>Statistiques descriptives des 10 facteurs de l'ÉSET</i>	127
Tableau V-7 : <i>Saturation des items de l'Échelle de Satisfaction Environnementale au Travail en fonction des facteurs extraits de l'analyse factorielle exploratoire (N=143)</i>	129
Tableau V-8 : <i>Matrice des corrélations entre les 10 facteurs de l'ÉSET et les facteurs de l'échelle envers l'espace de travail (Fleury-Bahi & Marcouyeux, 2011)</i>	134
Tableau VI-1 : <i>Statistiques descriptives des 10 facteurs de l'ÉSET</i>	144
Tableau VI-2 : <i>Corrélations entre les 10 facteurs de l'ÉSET et les variables sociodémographiques, socio-organisationnelles et psycho-environnementales</i>	146
Tableau VI-3 : <i>Les effets prédictifs des variables sociodémographiques, socio-organisationnelles et psycho-environnementales sur la satisfaction environnementale au travail</i>	148
Tableau VI-4 : <i>Statistiques descriptives des 10 facteurs de l'ÉSET</i>	153
Tableau VI-5 : <i>Corrélations entre les variables sociodémographiques, les variables socio-organisationnelles, les 10 facteurs de l'ÉSET, la satisfaction au travail et l'intention de quitter</i>	155
Tableau VI-6 : <i>Les effets prédictifs de l'âge, l'aliénation environnementale au travail et de la satisfaction au travail sur l'intention de quitter</i>	156

Tableau VII-1 : <i>Différences culturelles en fonction du type de message et de la perception du temps (Hall, 1966, cité par AGEFA PME, 2012)</i>	161
Tableau VII-2 : <i>Comparaison en fonction des dimensions culturelles liées aux divergences nationales (Hofstede, 1980, cité par AGEFA PME, 2012)</i>	164
Tableau VII-3 : <i>Synthèse du modèle de Trompenaars (Chevrier, 2012, p. 20)</i>	166
Tableau VII-4 : <i>Statistiques descriptives des facteurs des ÉSET</i>	171
Tableau VII-5 : <i>Comparaison des dimensions de l'ÉSET dans les deux échantillons</i>	173
Tableau VII-6 : <i>Statistiques descriptives des facteurs de l'ÉSET-Fr</i>	174
Tableau VII-7 : <i>Statistiques descriptives des facteurs de l'ÉSET-It</i>	176