

# **Confort au travail : Le rôle de l'attachement et de la personnalisation dans la perception de la qualité de l'espace de travail**

## **Workplace Comfort: The role of attachment and personalization in the perception of workspace quality**

Ivan Ajdukovic\*, Daniel Gilibert\*\* & Delphine Labbouz\*\*\*

\*Université de Bourgogne. Laboratoire SPMS, E.A. 4180, Université de Bourgogne, UFR STAPS, B.P. 27 877-21078 Dijon Cedex. E-mail : ivan.ajdukovic@u-bourgogne.fr

\*\*Université de Lorraine. Laboratoire INTERPSY-PSI, E.A. 4432, Université de Lorraine à Nancy, 3 Place Godefroy de Bouillon, BP 33-97 F54015 Nancy Cedex. E-mail : daniel.gilibert@univ-lorraine.fr

\*\*\*Université Paris Ouest Nanterre La Défense. Laboratoire Parisien de Psychologie Sociale (LAPPS, E.A. 4386). Université Paris-Ouest, 200 Avenue de la république, 92000 Nanterre. E-mail : delphine.henry@elithis.fr

### *Résumé*

Cet article a pour objet l'étude du lien qui unit la personnalisation de l'espace de travail, l'attachement à celui-ci et la qualité perçue de ce même espace de travail. Les sujets ( $N = 116$ ) sont des employés travaillant dans le même bâtiment tertiaire. La capacité des bureaux à fournir une certaine intimité et favoriser l'appropriation par son occupant est également prise en compte (Open space, bureaux individuels ou partagés). Conformément à nos attentes, nous observons un lien entre personnalisation de l'espace de travail et attachement, ainsi qu'avec la qualité perçue de cet espace. Les résultats permettent également d'observer un lien robuste entre l'attachement et la qualité perçue de l'espace de travail. Ces résultats sont discutés au regard de la littérature et des préconisations sont proposées.

### *Abstract*

This article investigates the links between personalization, workplace attachment and perceived workplace quality. Participants ( $N = 116$ ) work in the same office building. This investigation focus also about the office ability to improve intimacy and appropriation by owners (open space, individual office, shared office). As we were expecting, we observe an effective link between personalization and workplace attachment, and perceived workplace quality. The overall results lead to the conclusion of a solid link between attachment and perceived workplace quality. We will discuss our conclusions furthermore and we will offer recommendations.

Mots-clés : attachement à l'espace de travail, personnalisation, qualité de l'espace de travail, confort, bureau

Keywords: workplace attachment, personalization, workspace quality, comfort, office

## 1. Introduction

Avec une augmentation de plus de vingt pour cent de l'activité tertiaire ces trente dernières années<sup>1</sup>, le secteur professionnel français -et plus généralement occidental- subit de profondes transformations. Les espaces de travail ont dû être repensés. Révélatrice de ces évolutions, la superficie moyenne allouée aux employés est en constante diminution (10m<sup>2</sup> de moins que dans les années 1970<sup>2</sup>). Moins coûteux, permettant une densité d'occupation supérieure tout en étant plus flexible, les choix de conception des locaux professionnels s'orientent toujours davantage sur des espaces partagés et ouverts. Cette tendance nous incite à nous questionner sur le confort des espaces de travail, et plus indirectement sur la place de l'employé dans l'organisation. Les études portant sur le confort au travail se concentrent généralement sur l'environnement physique afin d'en mesurer les effets sur les performances des agents (Moser, 2009) délaissant ainsi les dimensions psycho(socio)logiques et affectives associées à la qualité de vie. Certaines études ont pourtant montré combien la dimension affective de l'évaluation par exemple, pouvait être un important prédicteur de la satisfaction des usagers (González, Fernández, & Cameselle, 1997).

Pour Moore (2000), les dimensions du confort, du chez-soi et de l'attachement au lieu sont en réalité peu dissociables, car co-construites. Néanmoins, le rapport affectif au milieu professionnel, et plus précisément à l'espace de travail n'a pour l'heure été que peu investigué.

### 1.1. Attachement à l'espace de travail et appropriation

Low (1992, p.165) définit l'attachement au lieu comme « la relation symbolique générée par le fait qu'un individu donne un sens émotionnel et affectif culturellement partagé à un lieu précis ».

Depuis les travaux de Fried (1963) qui mirent en évidence la détresse manifeste exprimée par les personnes contraintes de déménager, *l'attachement au lieu* est devenu un objet de recherche dont l'importance est reconnue par les psychologues environnementalistes. Cette notion est essentielle puisqu'elle rend compte de la dimension affective du lien qui unit un individu avec son environnement. C'est un concept central dans le champ de la psychologie environnementale (Lewicka, 2011; Morgan, 2010; Scannell & Gifford, 2010). De nombreuses études ont montré que l'attachement au lieu n'était pas un phénomène cantonné au domicile, mais pouvait se manifester dans d'autres lieux (Charleston, 2009; Mazumdar & Mazumdar, 1993; Stedman, 2006). Milligan (1998), mais également Rioux (2006), ont notamment pointé

---

<sup>1</sup> Source : Insee - Séries longues, 2007.

<sup>2</sup> Source : Jones Lang Lassalle, On. point, Aménagement, décembre 2009.

l'existence d'un attachement pour le lieu de travail. Des travaux plus récents ont de plus mis en évidence des liens entre l'attachement au lieu de travail et différentes variables relatives au milieu professionnel, notamment l'attitude envers son travail (Velasco & Rioux, 2010), mais aussi les comportements de citoyenneté organisationnelle (Le Roy & Rioux, 2012), ou encore les comportements de citoyenneté organisationnelle pro-environnementaux (Ajdukovic, Girandola, & Weiss, 2012).

Les chercheurs estiment généralement que l'attachement au lieu peut exister pour des raisons majoritairement physiques (c'est-à-dire les aspects matériels du lieu). Hidalgo & Hernandez (2001) ont par exemple montré que les personnes sont davantage attachées à leur maison et à leur ville qu'à leur voisinage. Low et Altman (1992) relatent en revanche que de nombreux travaux s'accordent sur le fait que l'attachement au lieu relève concrètement de l'attachement aux personnes présentes dans ce lieu. Les conclusions de ces auteurs rappellent l'importance de la gestion du social et de l'intimité dans les processus d'appropriation et d'attachement.

D'après Fischer (1997), le lieu de travail est appréhendé par les employés comme un territoire au travers duquel s'organise l'ensemble de la vie sociale de l'organisation. Comme tout territoire, il est destiné à être approprié au travers d'une sphère personnelle, généralement organisée autour du poste de travail, et qui a pour objectif d'établir une relative propriété de la personne qui occupe couramment ce poste. Pour Moser (2009, p.245), cette appropriation se concrétise par « des espaces occupés, soit définitivement soit transitoirement, s'accompagnant d'une relation affective à l'espace. L'appropriation consiste à marquer un territoire avec des objets tels que meubles, photos, souvenirs. L'espace ainsi approprié contribue à l'identité de l'individu et procure un sentiment de sécurité ».

L'espace ainsi approprié sert, notamment par sa personnalisation, de vecteur d'identification et peut donc véhiculer toutes sortes de valeurs, positives comme négatives. Altman (1975) et Brown (1987) définissent la personnalisation comme une forme de comportement territorial par lequel les individus utilisent des objets personnels pour marquer et défendre leur territoire et pour réguler leurs interactions sociales. En effet, la personnalisation est principalement considérée comme un moyen de créer un territoire personnel primaire, sur lequel l'individu a un pouvoir étendu dans un lieu normalement fonctionnel et impersonnel.

Toutefois, certains éléments peuvent favoriser ou freiner ce processus d'appropriation. Fisher (2004) en énonce quatre : a) les caractéristiques physiques du lieu (taille, isolement, insonorisation, etc.), b) la densité d'occupation du lieu, son cloisonnement et les catégories socioprofessionnelles

l'utilisant, c) le sentiment de privacité et de régulation sociale et, e) l'évaluation subjective de l'espace de travail et de ses qualités.

Ainsi, l'appropriation du lieu de travail serait grandement favorisée par la privacité du lieu. Toutefois, cette privacité n'est que peu dépendante de l'employé, contrairement à la personnalisation par exemple.

## 1.2. La personnalisation

La personnalisation, plus dépendante et contrôlable par l'employé, en fait un des facteurs les plus importants du processus d'appropriation de l'espace de travail. Définie par Wells (2000, p.239) comme « la décoration ou modification délibérée d'un environnement par ses occupants pour refléter leur identité », la personnalisation a été particulièrement investiguée, notamment en milieu professionnel.

La personnalisation d'un lieu de vie rend l'endroit plus agréable à occuper et/ou à habiter (Carrère, Evans, & Stokols, 1991 ; Carrère & Evans, 1994). Plusieurs auteurs ont montré que la possibilité de personnaliser un environnement de travail en fonction de ses goûts et de ses besoins conduisait à un attachement émotionnel à ce dernier (Brown, 1987; Goodrich, 1986; Heidmets, 1994; Wells, 2000). Goodrich a observé que la personnalisation différait entre les différents corps de métiers (par exemple, on personnalise le moins dans les métiers de gestion ou d'ingénierie et le plus dans les métiers de secrétariat). Altman (1975) a montré que le processus de personnalisation préservait des conséquences négatives tant sur un plan physique que psychologique d'une mauvaise régulation de la privacité, telles que la maladie, le stress et l'anxiété. Différents auteurs ont également mis en avant que la personnalisation améliorerait non seulement la satisfaction au travail, mais également la satisfaction pour son environnement de travail (Brill, Parker, & Innes, 1994; Sundstrom, 1986; Wells, 2000).

Wells (2000) a observé que plus de la moitié des employés disent personnaliser afin d'exprimer leur identité et leur individualité, 30% le font pour améliorer leur espace de travail, 16% pour exprimer leurs émotions et 15% pour montrer que l'espace en question leur appartient. Il a également mis en avant que les femmes personnalisent plus que les hommes. Les catégories socioprofessionnelles qui tendent le plus à s'approprier leur espace de travail sont les managers, les employés ayant un salaire élevé, ou encore ceux disposant d'un espace fermé pour travailler. A l'inverse, ce sont les superviseurs et collaborateurs les moins élevés dans la hiérarchie de l'entreprise qui personnalisent le moins. Toujours d'après Wells, le degré de personnalisation est lié à la satisfaction pour l'espace physique de travail, lui-même dépendant du degré de satisfaction au travail. Wells et Thelen (2002)

suggèrent que le statut et le type d'espace de travail (ouvert ou fermé) sont les meilleurs prédicteurs du taux (*c'est-à-dire* plus ou moins élevé) ainsi que du type de personnalisation (*par exemple, des photos; des dessins; des plantes; des diplômes; etc.*). Wells, Thelen, et Ruark (2007) ont mesuré un taux de personnalisation des espaces de travail de 98%. Ce taux particulièrement élevé, associé au fait que les employés personnalisent parfois même lorsque cette pratique est interdite par la direction, souligne l'importance du processus d'appropriation et des avantages qui peuvent en découler (*c'est-à-dire* sentiment de contrôle de l'espace, vecteur social, expression de la personnalité, etc.).

### 1.3. La qualité perçue de l'espace de travail

Il existe nombre de travaux hétérogènes concernant plus ou moins directement la question de la satisfaction à l'égard de l'espace de travail. Or, comme déjà souligné précédemment, la majorité de ces travaux ne concernent qu'un seul aspect (ou groupe restreint d'aspects) relatif(s) à l'environnement de travail (par exemple la luminosité; la température; etc.) et très peu étudient pleinement les aspects socio-psychologiques de l'environnement de travail (Moser, 2009).

A notre connaissance, seul Dinç (2009), dans une visée comparative homme *vs.* femme, s'est intéressé à la fois à la qualité perçue de l'espace de travail, à la personnalisation et à l'attachement au milieu professionnel. Celui-ci a donc différencié les types de personnalisation et leurs effets en fonction du genre de la personne occupant l'espace de travail. On retiendra d'une part 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. D'autre part, ils ont des scores souvent moins élevés lorsqu'il s'agit d'évaluer les différents aspects sociaux de leur environnement de travail.

Bien que les liens soient établis entre personnalisation et confort de travail, ou entre personnalisation et attachement à l'espace de travail, à notre connaissance, aucune étude n'a encore mesuré et testé le lien entre attachement à l'espace de travail et perception de la qualité de cet espace. En considérant les travaux précédemment cités, trois hypothèses ont été élaborées. Ainsi, on pouvait s'attendre à ce que :

1. Les liens, précédemment décrits, entre personnalisation et qualité perçue de l'espace de travail, ainsi qu'entre personnalisation et attachement à l'espace de travail, soient de nouveau observés.
2. L'attachement à l'espace de travail soit fortement lié à la qualité perçue de cet espace de travail.
3. Les professionnels travaillant dans des bureaux offrant le plus d'intimité (et par conséquent de bons pré-requis pour le processus

d'appropriation) personnalisent davantage, se sentent plus attachés à leur espace de travail, et par extension le considèrent comme plus satisfaisant.

## 2. Méthodologie

### 2.1. Procédure

Cette étude a pris place dans le cadre d'une recherche exploratoire, menée au sein d'un bâtiment de travail tertiaire très récent. L'étude par questionnaire présentée dans cet article a succédé à une première phase du programme consistant en la passation de 22 entretiens semi-directifs destinés à mieux percevoir les problématiques des employés. Les résultats des entretiens semi-directifs ont ainsi contribué à l'élaboration du questionnaire utilisé dans cette étude.

Après avoir proposé un ensemble de dates et de plages horaires aux collaborateurs, la passation des questionnaires se faisait en groupe allant jusqu'à 8 personnes. Le questionnaire était anonyme.

### 2.2. Participants

L'ensemble des personnes interrogées ( $N = 116$ ) dans cette étude était issu de 4 organisations professionnelles travaillant dans le même bâtiment. La population de l'étude était composée de 84 hommes, et de 32 femmes<sup>3</sup>. La classe d'âge des répondants la plus représentée était les 25-35 ans ( $n = 56$ ), suivie des 36-45 ans ( $n = 28$ ), puis les moins de 25 ans ( $n = 19$ ), les 46-55 ans ( $n = 9$ ) et enfin les plus de 55 ans ( $n = 4$ ). Les professionnels ayant répondu et participé à l'étude travaillaient pour 62% en open space (OS) (*c'est-à-dire un espace de travail ouvert organisé en "tulipe" de 5 personnes ou plus*), 18% en bureau individuel cloisonné (BIC), 16% en bureau partagé (BP) (*c'est-à-dire de 2 à 5 utilisateurs simultanés*), et 4% en bureau individuel ouvert<sup>4</sup>. Parmi les répondants, 8% faisaient partie de la direction de leur organisation professionnelle, 45% étaient cadres et 47% des employés.

---

<sup>3</sup> Les différences hommes-femmes ont été vérifiées pour l'attachement et la qualité de l'espace de travail (Dinç 2009) ainsi que pour la personnalisation (Wells, 2000). Seule une différence concernant la personnalisation a été observée ( $M$  Homme = 3.1 ;  $M$  Femme = 5.87;  $Z = 2.72$  ;  $p < .01$ ).

<sup>4</sup> Les répondants travaillant en bureaux individuels ouverts ne renvoyant qu'à une très infime proportion, leurs résultats n'ont pas été pris en compte dans les statistiques inférentielles de la deuxième partie des résultats « Rapport à l'espace de travail et types de bureau ». Les chiffres présentés dans la section « Participants » tiennent compte de l'ensemble des effectifs.

### 2.3. Mesures

L'étude consistait en la passation d'un questionnaire papier à 3 dimensions (*c'est-à-dire* la qualité perçue de l'espace de travail ; l'attachement à l'espace de travail et la personnalisation). Plus précisément, les trois dimensions étudiées étaient :

#### 2.3.1. La Qualité perçue de l'Espace De Travail (QEDT)

Cette dimension du questionnaire était destinée à évaluer le ressenti de la qualité de l'espace de travail. Les différentes dimensions du confort au travail classique ont été étudiées, mais certains éléments identifiés lors des entretiens semi-directifs ont également été ajoutés : confort visuel (éclairage artificiel et naturel, esthétique du bureau) ; confort thermique (température d'été, d'hiver, de mi-saison et ventilation) ; confort auditif (sonorité intérieure et insonorisation extérieure) ; confort de travail (matériel disponible, espace pour travailler, intimité) ainsi qu'un item sur le confort général perçu. Ces quatorze items ont été évalués à l'aide d'échelles de satisfaction à 7 modalités (*par exemple l'éclairage naturel est 1= « pas du tout satisfaisant » à 7 = « tout à fait satisfaisant »*). Cette échelle est disponible en annexe 1.

Comme la qualité de vie relèverait d'une conception globale de l'environnement (Moser, 2009; Marchand & Weiss, 2009), nous avons fait le choix de regrouper les items en un indicateur de Qualité perçue de l'Espace De Travail (QEDT) dont l'alpha de Cronbach est satisfaisant ( $\alpha = .84$ ). Il était également demandé aux professionnels d'indiquer dans quel type de bureau ils travaillaient ainsi que leur statut hiérarchique.

#### 2.3.2. L'attachement à l'espace de travail

La deuxième dimension du questionnaire consistait à évaluer l'attachement des employés pour leur espace de travail. Pour ce faire, les cinq items ont été traduits et adaptés de l'échelle d'attachement au lieu de travail (*par exemple : Je passe du temps dans mon espace de travail avec plaisir ; Dans mon bureau, je me sens comme chez moi; etc.*) utilisée par Dinç (2009). Il est possible de retrouver cette traduction en annexe 2. Les modalités de réponses correspondaient à des échelles de Likert à sept modalités (*c'est-à-dire de 1 pour « pas d'accord du tout » à 7 pour « tout à fait d'accord »*). L'alpha de Cronbach est satisfaisant ( $\alpha = .86$ ).

#### 2.3.3. La personnalisation

Cette dernière dimension était destinée à évaluer le type et l'intensité de la personnalisation de l'espace de travail par les employés. Afin d'obtenir les

réponses les plus fiables possibles et reflétant une personnalisation effective, les employés devaient indiquer le nombre d'items de personnalisation par catégories qu'ils avaient sur leur espace de travail sans ambiguïté possible (*par exemple* le nombre de photo(s), le nombre de plante(s), le nombre de gadget(s), etc.). Pour les besoins de l'étude, la somme du nombre d'éléments indiqués pour chaque catégorie de personnalisation a été réalisée (*c'est-à-dire* photo(s) + plante(s) + gadget(s); etc.) afin d'obtenir un indicateur du degré d'appropriation de l'espace. Le questionnaire relatif à la dimension « personnalisation » est disponible en annexe 3.

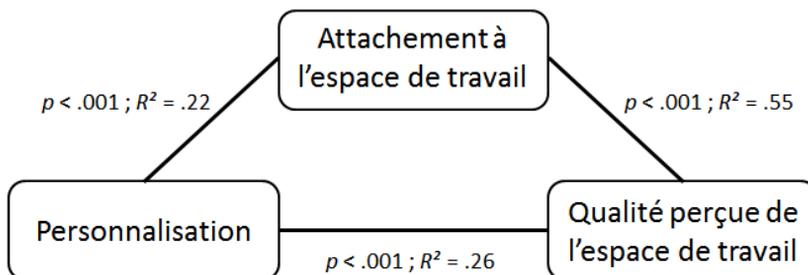
### 3. Résultats

Les résultats de l'étude seront présentés en deux temps. La première partie sera consacrée aux résultats relatifs aux régressions linéaires entre l'attachement, la personnalisation et la perception de la qualité de l'espace de travail afin de vérifier l'existence de liens qui unissent ces différentes dimensions. La deuxième partie présentera les scores moyens de personnalisation, d'attachement et de qualité perçue de l'espace de travail au regard des types de poste de travail.

#### 3.1. La personnalisation et l'attachement dans la perception de la qualité de l'espace de travail

La personnalisation étant une somme d'items, elle ne suit pas une distribution normale, Kolmogorov-Smirnov  $d = 0.27$ ,  $p < 0,01$ . Le score moyen de personnalisation est de 4,01 items ( $ET = 6.30$ ). Le score d'attachement à l'espace de travail est quant à lui distribué selon une loi normale, Kolmogorov-Smirnov  $d = 0.07$ , *ns.*, et le score moyen d'attachement est de 3.89 ( $ET = 1.35$ ). Enfin, le score relatif à la qualité perçue de l'espace de travail suit une loi normale, Kolmogorov-Smirnov  $d = 0,04$ , *ns.*, et le score moyen de la QEDT est de 4.53 ( $ET = 0.87$ ).

Figure 1 : Liens entre personnalisation, attachement et QEDT



Des régressions linéaires ont été effectuées pour étudier les liens entre ces différentes dimensions. D'une part, les résultats montrent que la personnalisation est fortement liée à la qualité perçue de l'espace de travail,  $F(1,110)=38.593$ ,  $p<.001$ , avec une part de variance expliquée de plus de 25% ( $R^2=.26$ ). D'autre part, la personnalisation est également liée avec l'attachement à l'espace de travail  $R^2=.22$ ,  $F(1,109)=31,928$  ;  $p<.001$ . Enfin, l'attachement à l'espace de travail est étroitement lié à la qualité perçue de l'espace de travail,  $F(1, 107)=138.31$ ,  $p<.001$ , puisque plus de 50% de la variance de la QEDT est

*Figure 2 : Liens entre personnalisation, attachement et QEDT*

expliquée par le score d'attachement à l'espace de travail ( $R^2 = .55$ ).

Les résultats confirment l'hypothèse 1, la personnalisation et la qualité perçue de l'espace de travail sont liées, tout comme la personnalisation est liée à l'attachement à l'espace de travail. L'hypothèse 2 prédisant l'existence d'un lien entre l'attachement à l'espace de travail et la façon dont les employés allaient percevoir celui-ci est également validée. Il existe un lien important entre ces trois dimensions, et tout particulièrement entre l'attachement et la QEDT.

### 3.2. Rapport à l'espace de travail et types de bureau

Des analyses de la variance ont été effectuées pour tester l'impact du type de bureau sur la personnalisation, l'attachement et la perception de qualité de l'espace de travail des employés. Pour ce faire, une série d'ANOVAs à un facteur a été réalisée. Les résultats de ces ANOVAs sont résumés dans le Tableau 1. Les contrastes, permettant de comparer l'effet spécifique des différents types d'espace de travail, sont présentés dans le tableau 2 (pour ce qui est de la personnalisation), tableau 3 (pour l'attachement au lieu de travail) et tableau 4 (pour la qualité de l'espace de travail).

Tableau 1: Récapitulatif des ANOVAs réalisées sur la personnalisation de l'espace de travail, l'attachement au lieu de travail et la qualité de l'espace de travail en fonction du type d'espace de travail (Bureau Individuel Cloisonné, Bureau Partagé et Open space).

|                                | Type d'espace de travail |                   |                   | F                     | R <sup>2</sup> Ajusté |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                | BIC                      | BP                | OS                |                       |                       |
| <b>Moyenne</b><br><b>PERSO</b> | 8.62<br>(ET=10.84)       | 7.06<br>(ET=5.97) | 2.01<br>(ET=3.04) | F(2,107)=13,29<br>*** | .18                   |
| <b>Moyenne</b><br><b>ALT</b>   | 4.53<br>(ET=1.44)        | 4.72<br>(ET=1.38) | 3.52<br>(ET=1.15) | F(2,107)=9,90<br>***  | .14                   |
| <b>Moyenne</b><br><b>QEDT</b>  | 5.20<br>(ET=0.70)        | 5.02<br>(ET=0.66) | 4.17<br>(ET=0.76) | F(2,107)=21,37<br>*** | .27                   |

\* $p < 0.05$  ; \*\* $p < 0.01$  ; \*\*\* $p < 0.001$

Les résultats montrent que les professionnels travaillant en open space (OS) présentent des scores moyens de personnalisation, d'attachement et de qualité perçue de l'espace de travail inférieurs à leurs homologues travaillant en bureau individuel cloisonné (BIC) ou en bureau partagé (BP). Ils permettent également d'observer que non seulement ces groupes diffèrent significativement concernant les scores relatifs aux trois dimensions, mais que la variance expliquée est conséquente, notamment pour la perception de la qualité de l'espace de travail, expliquée à plus de 25% par le type de bureau du répondant<sup>5</sup>.

Tableau 2 : Contrastes de la personnalisation en fonction des types de poste de travail

| Contrastes | Conditions    | Estimation | Err-Type | t         |
|------------|---------------|------------|----------|-----------|
| 1          | BIC vs BP     | -1.563     | 1.864    | -0.839    |
| 2          | OS vs BIC, BP | 11.646     | 2.318    | 5.0253*** |

\* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$  ; \*\*\* $p < 0.001$

Seul l'open space diffère significativement des autres espaces de travail. Les professionnels travaillant en open space déclarent personnaliser significativement moins que les professionnels en bureau partagé ou en bureau individuel cloisonné. Ces deux derniers en revanche présentent un taux de personnalisation similaire.

<sup>5</sup> Des analyses complémentaires ont montré que le type de bureau était confondu avec le statut hiérarchique des répondants ( $X^2 = 33.63$ ;  $p < .001$ ). Néanmoins, le statut n'est ici qu'une variable secondaire puisque ni l'attachement au lieu de travail ni la personnalisation ne varient en fonction du statut du répondant ; seule la QEDT varie en fonction du statut ( $R^2 = .11$ ,  $F(2,108)=6.74$  ;  $p < .01$ ). Aucune interaction n'a été observée entre les variables "type de bureau" et "statut".

Tableau 3 : Contrastes de l'ALT en fonction des types de poste de travail

| Contrastes | Conditions    | Estimation | Err-Type | t        |
|------------|---------------|------------|----------|----------|
| 1          | BIC vs BP     | 0.189      | 0.399    | 0.473    |
| 2          | OS vs BIC, BP | 2.208      | 0.497    | 4.445*** |

\* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$  ; \*\*\* $p < 0.001$

Comme pour la personnalisation, ce sont les professionnels évoluant en open space qui se déclarent significativement moins attachés à leur espace de travail que les personnes en bureau individuel cloisonné ou en bureau partagé.

Tableau 4 : Contrastes de la QEDT en fonction des types de poste de travail

| Contrastes | Conditions    | Estimation | Err-Type | t        |
|------------|---------------|------------|----------|----------|
| 1          | BIC vs BP     | -0,189     | 0,235    | -0,804   |
| 2          | OS vs BIC, BP | 1,876      | 0,292    | 6,426*** |

\* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$  ; \*\*\* $p < 0.001$

Les open spaces de ce bâtiment tertiaire donnent lieu à des évaluations en termes de qualité perçue de l'environnement de travail inférieures aux autres types d'espace de travail. L'hypothèse 3 selon laquelle les bureaux offrant le moins d'intimité (c'est-à-dire le cloisonnement faible ou inexistant) présenteraient les scores les plus faibles en termes de personnalisation, d'attachement et de perception de la qualité de l'espace de travail n'est que partiellement validée. Bien que les open spaces soient largement dévalués sur l'ensemble des trois dimensions, il n'y a pas de différence significative entre les évaluations données par les occupants de bureaux individuels cloisonnés ou de bureaux partagés.

#### 4. Discussion

Dans un premier temps, un retour sera effectué sur les conclusions empiriques qu'il est possible de formuler suite à cette étude in-situ, notamment sur la place de l'attachement au milieu professionnel. Dans un deuxième temps, les considérations méthodologiques que soulèvent les résultats seront abordées. Enfin, différentes recommandations seront proposées sur la base des résultats avant la conclusion.

#### 4.1. Retour sur les résultats

Les résultats ont permis de confirmer pleinement l'hypothèse 1. Ainsi, conformément à la littérature (Brill et al., 1994; Sundstrom, 1986; Wells, 2000), il a été observé que la personnalisation est significativement liée avec la qualité perçue de l'espace de travail. Comprenons que les employés qui ont personnalisé leur espace de travail le trouvent plus satisfaisant que les personnes qui ne l'ont pas personnalisé. Ces résultats peuvent s'expliquer par le processus d'appropriation, via lequel l'individu modèle, grâce à la personnalisation, un espace afin qu'il soit plus proche de ses attentes et augmente ainsi son emprise et son sentiment de contrôle sur celui-ci, de façon plus ou moins directe. Rappelons par ailleurs que selon Wells (2000) près de 30% des employés personnalisent pour améliorer leur espace de travail. Les résultats de la présente étude nous indiquent également que la personnalisation est liée à l'attachement à l'espace de travail. Encore une fois, conformément à la littérature (Brown, 1987; Goodrich, 1986; Heidmets, 1994), les répondants ayant déclaré un taux de personnalisation de leur espace de travail élevé sont également ceux qui ont déclaré s'y sentir attachés. A l'inverse, les personnes déclarant avoir peu personnalisé se disent faiblement attachées à leur espace de travail. Les employés, en personnalisant leur espace de travail, font vraisemblablement de celui-ci un espace plus satisfaisant qui contribue à l'expression de leur identité, mais aussi et surtout à leur bien-être.

Un lien particulièrement important a été observé entre attachement à l'espace de travail et qualité perçue de ce même espace de travail, confirmant ainsi l'hypothèse 2. Cet effet, à notre connaissance encore inconnu dans la littérature montre que les personnes qui se disent fortement attachées à leur espace de travail considèrent celui-ci comme plus satisfaisant, comparativement aux personnes plus faiblement attachées. La perception que l'on a de notre environnement de travail serait donc étroitement liée au rapport affectif que nous entretenons avec celui-ci. Ce troisième point mérite d'être souligné dans la mesure où ce résultat suggère que des actions simples sur le poste de travail, sous le contrôle de l'employé lui-même, pourraient permettre une « relative amélioration » de la qualité perçue de l'espace de travail et ainsi le rendre plus adéquat en attendant d'autres améliorations plus physiques. Comprenons que si les considérations budgétaires peuvent être un frein à l'amélioration de l'environnement de travail, rien n'empêche en revanche les dirigeants d'encourager leurs collaborateurs à s'approprier pleinement leur environnement professionnel. Que ce soit en personnalisant, ou encore en réagénant leur bureau, l'intérêt est d'optimiser au maximum les chances que l'employé crée un rapport affectif avec son espace de travail.

La troisième hypothèse était que les bureaux offrant le moins d'intimité permettraient une appropriation moins importante de la part des employés, ce

qui se traduirait par un taux de personnalisation, un attachement et une évaluation de la qualité perçue de l'espace de travail inférieurs. Les résultats de l'étude n'ont permis de valider que partiellement cette hypothèse. En effet, conformément à ce qui est généralement observé dans la littérature, les employés travaillant en open space, configuration de bureau offrant le moins d'intimité (mais également de moins bonnes conditions de travail), présentent les scores les plus faibles en terme de personnalisation, d'attachement mais également de qualité perçue de l'espace de travail. En revanche, contrairement aux hypothèses, les bureaux partagés, qui offrent moins d'intimité que les bureaux individuels cloisonnés, ne diffèrent significativement de ces derniers sur aucune des dimensions évaluées.

#### 4.2. Limites

Il convient toutefois de rappeler que cette étude n'est pas exempte de limites dont deux paraissent évidentes. La première limite de cette étude renvoie à sa population. En effet, bien que plusieurs organismes aient participé à l'enquête, l'ensemble des répondants travaillaient au sein d'un même bâtiment. Par conséquent, il est possible que certains résultats soient propres à ce site. Cette étude gagnerait donc à être reproduite dans d'autres structures afin de vérifier que les liens observés ici ne sont pas dus à un artefact propre au lieu et au contexte de passation du questionnaire.

La seconde limite, plus fondamentale, concerne l'utilisation d'un questionnaire comme méthode d'investigation. Cette méthode, si elle a le mérite d'être écologique, implique nombre de limites dans le traitement et l'interprétation des résultats. En effet, les résultats obtenus par la passation d'un unique questionnaire étant d'ordre corrélationnel, l'inférence causale est par conséquent impossible. Comprendons qu'au regard du principal résultat de cette étude, à savoir le lien entre attachement à l'espace de travail et la qualité perçue de celui-ci, il est impossible d'affirmer avec certitude que c'est l'attachement à l'espace de travail qui conduit à le considérer comme plus satisfaisant. Il est en effet très probable qu'il y ait là un processus interactif, au sein duquel attachement au lieu de travail et qualité perçue de cet espace de travail varient ensembles. Ceci resterait donc à vérifier au sein de manipulations quasi-expérimentales sur le lieu de travail utilisant des mesures avant/après et vérifiant la persistance de tels effets dans la durée. Il paraît pour le moins vraisemblable qu'une série d'actions ou de démarches participatives, mises en œuvre à la demande de l'employeur autour de la qualité de l'espace de travail de ses employés, pourrait tout au moins recevoir un accueil favorable de la part des salariés et provoquer un effet Hawthorne sur l'implication au travail.

En résumé, d'autres études paraissent nécessaires pour confirmer la force des liens ici observés. Il conviendrait également d'explorer les liens vraisemblables entre la qualité perçue de l'espace de travail (QEDT) et d'autres

attitudes à l'égard du travail comme la satisfaction ou encore la motivation et l'implication au travail. Rappelons que concernant l'attachement au lieu, Velasco et Rioux (2010) et Le Roy et Rioux, (2012) observent des liens avec l'attitude envers son travail et les comportements dits de citoyenneté organisationnelle. Il n'est donc pas exclu que la QEDT soit en rapport avec ces variables organisationnelles d'importance pour la pérennité économique de l'entreprise.

#### 4.3. Conclusion et recommandations

Loin de dépendre uniquement de conditions strictement matérielles et environnementales, les résultats permettent d'observer que le confort au travail est fortement lié au rapport affectif que l'employé entretient avec son environnement de travail. La personnalisation, qui consiste à modeler son espace de travail à son image, améliore ce rapport affectif mais également et surtout la qualité perçue de cet espace de travail. Sur la base de ces résultats, les employeurs peuvent avoir tout intérêt à encourager la personnalisation au sein de leurs locaux et à favoriser les processus d'appropriation, tout en restant aussi vigilants à la qualité perçue des postes de travail par leurs salariés et, à plus long terme, à la structuration de ces postes de travail.

De même, il semble essentiel de respecter le rapport affectif que certains employés vont créer avec leur espace de travail. Des stratégies managériales, telles que la rotation des postes de travail en interne semblent être à éviter, car elles seront accompagnées d'une rupture du lien affectif généré par l'employé pour son espace de travail. Or, nous venons de voir à quel point ce lien affectif peut se révéler important dans la perception que l'on a de son environnement de travail, comme cela a été constaté par ailleurs pour les comportements de citoyenneté organisationnelle (Le Roy & Rioux, 2012) ou plus simplement pour l'attitude envers son travail (Velasco & Rioux, 2010).

#### Références

- Ajdukovic, I., Girandola, F., & Weiss, K. (2012). *Bâtiment de travail durable et éco-responsabilité: Le rôle du bâtiment et de l'identification au lieu dans le changement éco-comportemental*. Communication au 9ème CIPSLF, Porto, Portugal.
- Altman, I. (1975). *The Environment and Social Behavior: Privacy, Personal Space, Territory, Crowding*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Brill, M., Parker, C. & Innes, J. (1994). *Now Offices, No Offices, New Offices: Wild Times in the World of Office Work*. New York: Teknion.
- Brown, B. (1987). Territoriality. In D. Stokols & I. Altman, (Eds), *Handbook and Environmental Psychology, Vol. 1*. (pp.505-531). New York: John Wiley and Sons.

- Buffalo Organisation for Social and Technological Innovation (BOSTI) (1981). *The Impact of Office Environment on Productivity and Quality of Working Life: Comprehensive Finding*. Buffalo, NY, BOSTI.
- Carrère, S., Evans, G. W., & Stokols, D. (1991). Winter-over stress: physiological and psychological adaptation to an Antarctic isolated and confined environment. In A. A. Harrison, Y. A. Clearwater & C. P. McKay (Eds). *From Antarctica to Outer Space: Life in Isolation and Confinement*. New York: Springer-Verlag.
- Carrère, S., & Evans, G. W. (1994) Life in an isolated and confined environment: a qualitative study of the role of the designed environment. *Environment and Behavior*, 26, 707-741.
- Charleston, S. (2009). The English football ground as a representation of home. *Journal of Environmental Psychology*, 29, n°1, 144–150.
- Dinç, P. (2009). Gender (in)difference in private offices: A holistic approach for assessing satisfaction and personalization. *Journal of Environmental Psychology*, 29, n°1, 53–62.
- Fischer, G.-N. (1997). *Psychologie de l'environnement social*. Paris : Dunod.
- Fisher, G.-N. (2004). Les environnement de travail. In Brangier, E., Lancry, A. & Louche, C. (Eds.). *Les dimensions humaines du travail. Théories et pratiques en psychologie du travail et des organisations*. Nancy : PUN.
- Fried, M. (1963). Grieving for a lost home. In L. J. Duhl (Ed.), *The Urban Condition : People and Policy in the Metropolis* (pp.151-171) New York: Simon & Schuster.
- González, M. S. R., Fernández, C. A., & Cameselle, J. M. S. (1997). Empirical validation of a model of user satisfaction with buildings and their environments as workplaces. *Journal of Environmental Psychology*, 17, n°1, 69–74.
- Goodrich, R. (1986). The perceived office: The office environment as experienced by its users. In J. D. Wineman (Ed.), *Behavioral issues in office design* (pp. 109-133). New York: Van Nostrand Reinhold.
- Heidmets, M. (1994). The Phenomenon of Personalization of the Environment: A Theoretical analysis. *Journal of Russian and East European Psychology*, 32, n°3, 41–85.
- Hidalgo, M. C., & Hernandez, B. (2001). Place attachment: Conceptual and empirical questions. *Journal of Environmental Psychology*, 21, n°3, 273–281.
- Le Roy, J., & Rioux, L. (2012). The mediating role of workplace attachment in the relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 3, 211–233.
- Lewicka, M. (2011). Place attachment: How far have we come in the last 40 years? *Journal of Environmental Psychology*, 31, n°3, 207–230.
- Low, S. (1992). Symbolic ties that bind : place attachment in the plaza. In I. Altman & S. Low (Eds.), *Place attachment* (pp.165-185). New York: Plenum Press.
- Low, S. M., & Altman, I. (1992). Place attachment : a conceptual inquiry. In I. Altman & S.M. Low (Eds.), *Place attachment* (pp.1-12). New York: Plenum Press.
- Marchand, D., & Weiss, K. (2009). Représentations sociales du confort dans le train: vers une conceptualisation de la notion de confort social. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 4, 107–124.
- Mazumdar, S., & Mazumdar, S. (1993). Sacred space and place attachment. *Journal of Environmental Psychology*, 13, n°3, 231–242.
- Milligan, M. J. (1998). Interactional past and potential: The social construction of place attachment. *Symbolic Interaction*, 21, n°1, 1–33.

- Moore, J. (2000). Placing home in context. *Journal of Environmental Psychology*, 20(3), 207–217.
- Morgan, P. (2010). Towards a developmental theory of place attachment. *Journal of Environmental Psychology*, 30, n°1, 11–22.
- Moser, G. (2009). *Psychologie environnementale: Les relations homme-environnement*. Bruxelles : De Boeck.
- Pagès, R. (1974). La psychologie écologique : applications validatrices ou analyse des mécanismes ?. *Cah. réd. Institut de l'environnement*, 1, 61-71.
- Rioux, L. (2006). Construction d'une échelle d'attachement au lieu de travail: Une démarche exploratoire. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 38, n°4, 325.
- Scannell, L., & Gifford, R. (2010). Defining place attachment: A tripartite organizing framework. *Journal of Environmental Psychology*, 30(1), 1–10.
- Stedman, R. C. (2006). Understanding place attachment among second home owners. *American Behavioral Scientist*, 50, n°2, 187–205.
- Sundstrom, E. (1986). *Work places: The psychology of the physical environment in offices and factories*. New York: Cambridge University Press.
- Velasco, L., & Rioux, L. (2010). Enfoque psicosocial del “apego al lugar de trabajo”. Estudio realizado con personal hospitalario / Psychosocial approach to workplace attachment: A study carried out among hospital staff. *Estudios de Psicología*, 31, n°3, 309–323.
- Wells, M. M. (2000). Office clutter or meaningful personal displays: The role of office personalization in employee and organizational well-being. *Journal of Environmental Psychology*, 20, n°3, 239–255.
- Wells, M. M., Thelen, L., & Ruark, J. (2007). Workspace Personalization and Organizational Culture Does Your Workspace Reflect You or Your Company? *Environment and Behavior*, 39, n°5, 616–634.
- Wells, M., & Thelen, L. (2002). What does your workspace say about you? The influence of personality, status, and workspace on personalization. *Environment and Behavior*, 34, n°3, 300–321.

## Annexes

### Annexe 1 : La Qualité perçue de l'Espace De Travail (QEDT).

Au sein de votre espace de travail, vous estimez que : (De 1 pour « pas du tout satisfaisant(e) » à 7 pour « tout à fait satisfaisant(e) »)

- L'éclairage artificiel est :
- L'éclairage naturel est :
- La température en mi-saison est :
- La température d'été est :
- La température d'hiver est :
- L'isolation acoustique vis-à-vis de l'extérieur est :
- L'ambiance sonore à l'intérieur est :
- Le niveau de ventilation est :
- En superficie, l'espace dont vous disposez pour travailler est :
- L'aspect esthétique général de votre bureau est :
- Le niveau de concentration possible est :

- Le matériel dont vous disposez pour travailler est :
- Le niveau d'intimité est :
- Le confort de votre espace de travail est :

#### Annexe 2 : L'attachement à l'espace de travail

*Exprimez votre degré d'accord ou de désaccord avec les affirmations suivantes, 1 signifie « Pas du tout d'accord » et 7 signifie « Tout à fait d'accord ».*

- Mon espace de travail reflète des valeurs personnelles.
- Mon espace de travail m'appartient.
- Dans mon bureau, je me sens comme chez moi.
- Je passe du temps dans mon espace de travail avec plaisir.
- Mon bureau est important pour moi.

#### Annexe 3 : La personnalisation

Combien de ces éléments de personnalisation sont présents dans votre bureau ?

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Photos                              | — |
| Affiches, tableaux                  | — |
| Dessins                             | — |
| Plantes                             | — |
| Objets de réussite (diplôme, ...) — | — |
| Gadgets (lecteur mp3, horloge ...)  | — |
| Autres décorations                  | — |