

Table des matières

PRÉFACE	XIII
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
Qu'est ce que le confort au travail?	2
Comprendre le confort pour le favoriser.....	4
Références.....	7

PARTIE I

DU CONFORT PHYSIQUE AU CONFORT FONCTIONNEL

De la révolution industrielle et des conditions de travail précaires.....	9
Vers la normalisation du confort physique.....	10
Et la prise en compte du confort fonctionnel des employés	12

CHAPITRE 1

La conception architecturale de l'espace de travail	15
<i>Introduit par DALEL NABLI BOUZID</i>	

ILLUSTRATION

L'impact de la conception architecturale des bureaux sur le confort et le bien-être des employés.....	17
<i>Christina BODIN DANIELSSON</i>	
La motivation et la satisfaction au travail.....	18
Santé et bien-être	21
L'importance des caractéristiques architecturales sur le confort et le bien-être des employés de bureau	22
Types de bureaux et satisfaction au travail, santé et stress	23
Méthodologie et traitement statistique pour les trois études....	24
Étude 1 : La satisfaction au travail des employés en fonction du type de bureau	28
Études 2 et 3 : L'état de santé et de stress des employés en fonction du type de bureau	30
Discussion	37

CHAPITRE 2	
Le bruit dans l'environnement de travail.....	41
<i>Introduit par Marjorie PIERRETTE</i>	
ILLUSTRATION	
L'environnement sonore au travail.....	43
<i>C. Philip BEAMAN et Nigel J. HOLT</i>	
Bruit de faible intensité : pourquoi s'inquiéter?.....	44
Les effets du bruit sur la mémoire de travail.....	45
Distraction et autres effets du bruit sur la mémoire de travail.....	50
Les effets positifs de bruit.....	52
Conclusions.....	57
CHAPITRE 3	
Le végétal dans l'environnement de travail.....	59
<i>Introduit par Teddy ARRIF</i>	
ILLUSTRATION	
Les plantes vertes, vecteurs de la satisfaction au travail.....	61
<i>David UZZELL</i>	
Augmenter la conscience écologique dans les espaces de travail.....	61
Une recherche sur les effets bénéfiques des plantes.....	64
Les plantes et le stress.....	64
Les plantes et la qualité de l'air.....	65
Le sens du lieu : contrôle, personnalisation de l'espace et identité.....	67
La recherche.....	68
Résultats.....	69
Conclusions.....	78
CONCLUSION.....	83
APPLICATIONS MANAGÉRIALES.....	85
RÉFÉRENCES.....	89

PARTIE II

CRÉER SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL, LA
CLÉ DU CONFORT PSYCHOLOGIQUE ?

Comprendre ce qu'est un environnement de travail,.....	105
réussir à l'aménager.....	106
...pour que l'employé puisse se l'approprier et s'y attacher.....	109
CHAPITRE 4	
Quand l'environnement de travail change.....	111
<i>Introduit par Isabelle MARAMOTTI</i>	
ILLUSTRATION	
Quitter le confort du familial - L'attachement social au lieu de travail...	113
<i>Goksenin INALHAN</i>	
Introduction	113
Le contexte de l'étude de terrain.....	126
Résultats.....	131
Résumé et implications	143
CHAPITRE 5	
Quand l'espace de travail est chez soi.....	145
<i>Introduit par Jean-Luc MOGENET</i>	
ILLUSTRATION	
L'environnement du télétravailleur	147
<i>Enric POL, Enric NET et Ramon FERRER</i>	
Qu'est-ce que le télétravail?.....	147
Qualité et satisfaction dans le poste de travail.....	149
Un peu d'histoire.....	152
La ville comme espace de travail.....	155
Des conditions environnementales et ergonomiques dans le télétravail.....	158
De l'appropriation du poste à la déterritorialisation et au télétravail.....	166
Recommandations et nouvelles opportunités.....	172
CONCLUSION.....	175
APPLICATIONS MANAGÉRIALES.....	177
RÉFÉRENCES.....	179

PARTIE III

LES ENJEUX ORGANISATIONNELS
DU CONFORT AU TRAVAIL

Comprendre le bien-être au travail.....	192
... c'est améliorer la productivité de l'entreprise.....	193
C'est aussi prévenir les intentions de quitter l'organisation et les comportements contreproductifs au travail.....	194
... à partir de l'activation de leviers organisationnels	195
CHAPITRE 6	
Comment garder ses employés?	197
<i>Introduit par Marina BAKITA</i>	
ILLUSTRATION	
Citoyenneté organisationnelle et rétention des employés	199
<i>Pascal PAILLÉ</i>	
Introduction	199
Étude 1	202
Étude 2	206
Étude 3	211
Discussion générale	218
CHAPITRE 7	
Comment concilier les attentes des différents usagers?	223
<i>Introduit par Imen MNIF MASMOUDI</i>	
ILLUSTRATION	
Les attentes du personnel hospitalier envers son lieu de travail.....	225
<i>Ferdinando FORNARA, Marino BONAIUTO et Mirilia BONNES</i>	
Introduction	225
L'humanisation physico-spatiale des hôpitaux	228
L'hôpital conçu comme un système multi-lieux.....	231
L'influence de la conception des hôpitaux sur le bien-être des soignants	235
Conclusion.....	243
CONCLUSION	245
APPLICATIONS MANAGÉRIALES.....	247
Le diagnostic confort.....	247
La démarche de prévention.....	248
RÉFÉRENCES.....	249

CONCLUSION GÉNÉRALE	261
Au terme de cet ouvrage, qu'avons-nous appris sur le confort au travail?	263
Références	265
INDEX DES AUTEURS	267
Coordinateurs de l'ouvrage	267
Comité de rédaction.....	268
Contributeurs internationaux	268

Préface

Il y a à peine trente ans que ce domaine de recherches que l'on nomme la psychologie des espaces de travail a vu le jour grâce aux études effectuées dans des bureaux d'agences gouvernementales et de grandes entreprises. Depuis ce début modeste, à situer surtout en Amérique du nord, les recherches dans ce domaine se sont multipliées à une vitesse étonnante sur le plan international. On a maintenant la chance inestimable d'accéder à un corpus de connaissances regroupées dans de nombreux livres et chapitres de livres ainsi que dans des articles académiques et professionnels publiés dans des revues dont le nombre s'accroît chaque année, sans parler des colloques et des conférences internationales. Ces acquis tant pratiques que théoriques montrent que les environnements de travail ont des effets très divers sur les employés, tout en proposant des solutions pour améliorer la qualité des espaces qu'ils occupent.

Les premiers pas vers ce nouveau savoir eurent lieu en Amérique du Nord et furent publiés en anglais, cependant on peut constater de nos jours un nombre croissant d'investigations et de publications en provenance d'autres pays et en de nombreuses langues. La mondialisation des échanges ainsi que la standardisation des aménagements de bureau imposée dans de nombreux pays a certainement contribué au fait que les mêmes questions et enjeux préoccupent maintenant les chercheurs et les professionnels qui s'intéressent aux effets de l'aménagement des espaces de travail sur les travailleurs, et ce, quel que soit le pays. Reste que les ouvrages en anglais continuent à être plus nombreux et que l'on se doit de témoigner de l'excellente qualité des travaux menés au niveau international. C'est l'une des raisons pour laquelle ce livre qui fait état de recherches effectuées dans divers pays et qui est publié en français est à accueillir chaleureusement.

La deuxième raison d'aimer ce livre, et qui me tient personnellement à cœur, est qu'en ciblant le thème du « confort » dans les espaces de travail, les auteurs abordent un domaine de recherches riches et diversifiées. Le confort, comme je l'ai souvent dit dans mes ouvrages, s'avère un terme à la fois utile et pertinent pour mieux comprendre non seulement le comportement des travailleurs dans leur environnement physique mais aussi l'impact du contexte social et organisationnel et des interactions qu'ils entretiennent.

Historiquement, nous, les chercheurs, avons pris l'habitude de nous limiter à mesurer le degré de satisfaction des usagers en nous basant sur leur auto-évaluation sans pour autant vraiment comprendre ce que la satisfaction représente et encore moins ce que signifie cette auto-évaluation. Est-ce que la satisfaction des employés est un objectif méritoire d'évaluation de l'aménagement des espaces de travail ou ferait-on mieux de cerner de façon plus détaillée les diverses composantes des réponses psychologiques des occupants ? Tout en reconnaissant que la satisfaction des usagers a toute sa place dans ces études, il ne faut pas sous-estimer la complexité et la diversité des réponses psychologiques et comportementales envers les divers aspects du milieu de travail, et la sélection des chapitres et des types de recherches présentés dans les pages qui suivent en sont la preuve.

En me référant à mes recherches, il m'est apparu que le confort est un concept riche et fructueux qui m'a amenée à explorer la complexité et la subtilité des effets de l'environnement sur le comportement au travail, en postulant une distinction théorique entre le confort dit physique et le confort dit psychologique. Je crois – et les auteurs de ce volume le croient aussi – que le concept de confort ne se limite pas à un état psychologique général et un peu vague comme la satisfaction mais renvoie plutôt à une situation concrète où les usagers jugent de la qualité du milieu de travail en fonction de leur expérience et évaluent jusqu'à quel point les éléments composant ces espaces soutiennent ou non les tâches qui composent le travail. Cette approche évalue le confort de l'environnement physique en s'appuyant sur le feedback des usagers en ce qui concerne leur travail au quotidien. L'évaluation du degré de confort permet de repérer les éléments environnementaux qui apportent un soutien et ceux qui empêchent ou ralentissent la performance des tâches. En conséquence, il nous est possible d'aborder la question cruciale de l'aspect fonctionnel de l'environnement de travail à travers l'expérience vécue des travailleurs. De cette façon, le concept du confort – que je

nomme le confort fonctionnel – tisse des liens entre les aménagements intérieurs des bureaux et l'efficacité des travailleurs voire le taux de productivité, d'où le regard sur les enjeux organisationnels.

Il est gratifiant de constater que les thèmes présentés dans ce livre tournent autour de la notion de confort au sens large du terme. Les illustrations du livre, rédigées intégralement par des chercheurs établis et respectés dans le domaine, traitent des divers aspects du confort, en passant du confort immédiat des espaces, en l'occurrence les effets du bruit, par les effets de l'agencement des espaces intérieurs et des bâtiments «verts» au confort psychologique – un enjeu important qui relève de la culture d'entreprise et qui englobe les notions d'espace personnel et de liens émotionnels que peut générer l'occupation des espaces au travail. Le volume ne néglige pas non plus le confort organisationnel, puisqu'il se penche notamment sur les effets de l'environnement sur la motivation des employés – un sujet primordial en raison de l'investissement majeur des entreprises dans la formation de leurs employés. Pouvoir accéder aux connaissances établies par la psychologie des espaces de travail et pouvoir les appliquer dans la «vraie vie» est donc essentiel.

Une troisième raison donc d'apprécier ce livre et d'applaudir sa parution est sa contribution significative pour faire connaître les connaissances en psychologie des espaces de travail sans cesse croissantes, non seulement auprès des chercheurs en psychologie environnementale mais aussi auprès des professionnels œuvrant dans le monde de l'immobilier : les architectes et les designers d'intérieur, les entrepreneurs et les gérants d'immeuble, les gestionnaires du patrimoine immobilier et les investisseurs. Le lecteur appréciera sans doute l'orientation pratique du livre, chaque chapitre étant illustré par des exemples et des études de cas. Les auteurs s'accordent sur l'importance primordiale de mettre ces connaissances à la disposition des designers et des responsables techniques mais également des managers et des responsables en ressources humaines.

Ce sont souvent les managers sans expérience, ni en architecture, ni en aménagement, qui prennent les décisions les plus critiques concernant l'installation de leurs équipes. Ils auraient donc tout intérêt à s'appuyer sur les acquis présentés dans ce livre pour s'assurer de prendre de bonnes décisions. Les professionnels œuvrant dans le monde des organisations se doivent de devenir conscients de l'impact de leurs décisions sur le moral et l'efficacité des employés, sous peine de prendre des risques. Ne pas faire attention au niveau de bruit risque de fatiguer les employés et d'augmenter le nombre d'erreurs et d'omissions ; priver les

employés de la chance de contribuer à la durabilité écologique et de la possibilité de personnaliser leurs espaces individuels risque de diminuer leur moral et de susciter de l'indifférence envers le travail. Au contraire, les espaces conçus dans le but d'appuyer la performance des tâches ont un impact mesurable sur l'efficacité des employés et conséquemment sur la productivité de l'organisation.

En somme voilà un livre qui arrive au bon moment pour ceux qui souhaitent mettre à jour leurs connaissances sur le confort dans le champ de la psychologie des espaces de travail ainsi que découvrir des domaines où l'application de ces connaissances a eu des effets bénéfiques. Ce livre truffé d'informations pertinentes, utiles et d'une grande valeur assure aux lecteurs le plaisir de découvrir une mine d'informations ayant une incidence certaine sur l'état d'esprit et l'efficacité de la plus grande ressource des organisations que sont les employés. Une meilleure connaissance de cette relation complexe entre les employés et leurs espaces de travail ne peut que globalement constituer une contribution importante à l'efficacité et au confort des environnements de travail.

Jacqueline C. Vischer
Professeure émérite
Université de Montréal
Septembre 2012

Introduction générale

Est-il nécessaire de marcher dans les pas du géant de l'Internet – qui a déboursé en décembre 2011 pas moins de 100 millions d'euros pour aménager ses 10 000 m² d'espace de travail dans la capitale française – pour créer un cadre de travail confortable ?

À l'instar de Google, de plus en plus d'entreprises investissent dans le confort au travail de leurs employés¹. Dans le cadre de son projet *Moving forward* (« Allons de l'avant »), la succursale française d'Accenture a par exemple installé des cocons *design* baptisés « togunas » pour permettre des discussions en petit comité, en toute confidentialité mais pas à l'abri des regards, et un « happenspace » où se déroulent spectacles, concerts ou projections. Pricewaterhouse Coopers a conçu en 2009 un espace appelé *PricewaterCool* où ses consultants peuvent se relaxer dans des fauteuils de massage ou faire la sieste dans des coussins. Total offre un certain nombre de services pour son personnel, dépassant largement le cadre professionnel (piscine, médiathèque, laboratoire photo...). Le confort au travail représente aujourd'hui un marché dans lequel les entreprises sont amenées à investir dans l'optique de motiver leurs employés et de valoriser leur image de marque. À l'heure d'une certaine surenchère des grands groupes, nous nous proposons dans le présent ouvrage de réfléchir sur cette notion un peu galvaudée à partir de sept illustrations proposées par des spécialistes internationaux de la thématique. À travers la lecture de cet ouvrage le lecteur trouvera des éléments sur l'avancée des recherches en psychologie environnementale et en psychologie du travail s'intéressant au

1. Le terme « employé » fait référence à une personne placée dans une relation reconnue comme étant une « relation de travail », dans la pratique ou dans la législation nationale. Il sera utilisé préférentiellement sauf lorsque le contexte historique le rendra inopportun.

confort au travail, et sur les perspectives managériales à la portée de toutes les organisations.

Pour commencer, arrêtons-nous sur la définition du confort au travail et son évolution à travers l'histoire, pour ensuite nous intéresser à la manière dont il a été étudié au regard de la psychologie environnementale et enfin mesurer, à l'heure où les notions de stress, de *burn out* et de harcèlement au travail sont au cœur des enjeux organisationnels, sa dimension positive.

QU'EST CE QUE LE CONFORT AU TRAVAIL ?

Une définition polymorphe

Le Trésor de la Langue Française pointe quatre définitions du mot confort. Ainsi, à titre illustratif, le confort moderne est défini comme l'«ensemble des équipements susceptibles de rendre un lieu d'habitation confortable selon les normes de l'époque actuelle» alors que le confort moral renvoie quant à lui à «tout ce qui assure le bien-être de l'esprit et sa tranquillité». Ces définitions qui articulent des dimensions spatiales, temporelles, corporelles et psychologiques font du confort une préoccupation essentielle de notre époque moderne, en l'inscrivant clairement dans notre quotidien et notre histoire.

Évolution du confort au fil des époques

Au XI^e siècle, il avait le sens de reconfort. Le confort médiéval est situé dans l'espace, il renvoie à la volonté d'avoir un territoire à soi, un espace privé qui repose et qui rassure, par opposition à l'espace extérieur perçu comme menaçant ou hostile. L'habitat est construit pour recevoir, mais progressivement il devient un lieu privé. Apparaissent ainsi deux types d'espaces et de pratiques spatiales renvoyant à deux types de confort : des lieux d'apparat (salle à manger par exemple) qui mettent en avant un confort-luxe et des lieux plus intimes (chambre à coucher, cabinet d'aisance) qui symbolisent un confort-sensation.

Puis le terme tombe progressivement en désuétude et est même considéré comme un mot «vieux» dans les dictionnaires du XVII^e siècle.

Il est récupéré par les Anglais qui le transforment en «comfort» et revient en France au XIX^e siècle avec le sens affaibli de «bien-être matériel». Très lié au progrès technique dans les sociétés industrielles, il devient une forme culturelle particulière, le symbole du mode de vie de la bour-

geoisie de l'époque. Pensons notamment aux « confortables », ces pantoufles ou ces fauteuils à la fin du XIX^e siècle. Le confort permet alors de maintenir une distinction avec le peuple et par là même une légitimation.

Ce mouvement s'accroît au XX^e siècle, le confort devenant un facteur essentiel de progrès mais aussi de bien-être, voire de bonheur. Les avancées technologiques de l'époque vont progressivement transformer le confort de luxe, réservé à une élite, en confort d'usage pour tous. Il se démocratise, même si, dans les faits, il existe des confort, en fonction de la place occupée dans la société.

Après 1945, le logement constitue le lieu de confort-type, les recensements de l'INSEE permettant alors de catégoriser chaque habitat par le calcul d'un minimum confortable. Des normes sont alors créées, notamment dans le domaine sanitaire, ce qui explique probablement le lien fort qui va naître entre confort et hygiène, entre confort et santé. Il devient un objet soumis à des normes techniques mais aussi à des normes sociales, à travers les pratiques qu'il induit. Pendant toute la période des Trente Glorieuses, il constitue la référence qui témoigne de la croissance de la société.

Avec la crise de 1974, il arbore une dimension plus qualitative : il ne s'agit plus de proposer davantage de confort mais plutôt de cibler les points d'inconfort, notamment ceux liés à la vie hors du logement. L'expression « métro, boulot, dodo » (inspirée d'un poème de Pierre Béarn, 1951) illustre cette volonté de lutter contre la monotonie du quotidien et le manque de confort collectif. La demande de confort s'étend ainsi à toute la sphère publique, des transports en commun aux hôpitaux en passant par l'habitat résidentiel et les lieux de travail. Au confort individuel de la sphère privée, proche du corps et de l'intime, se superpose un confort plus collectif, en harmonie avec l'environnement immédiat qui peut probablement être rapproché d'une certaine idée de la qualité de vie.

Enfin, plus récemment, un nouveau type de confort, que nous nommerons le confort-développement durable, s'est superposé à ceux déjà évoqués. Il correspond à la recherche d'un mode de vie en accord avec les avancées technologiques permettant de préserver les ressources de la planète (Cole, Robinson, Brown et O'Shea, 2008) et en harmonie avec des attitudes pro-environnementales (Becker et Félonneau, 2011). Il se diffuse très largement à travers les réseaux sociaux en préconisant l'adoption de comportements favorables à l'environnement afin de pré-

server le confort des générations futures mais aussi en incitant à la vigilance à l'égard des pays et des entreprises qui ne respecteraient pas ce confort durable.

L'histoire du concept de confort nous rappelle sa complexité, voire sa polymorphie (pour une synthèse, voir Le Goff, 1994). Mais quelle que soit la définition à laquelle on se réfère, elle l'inscrit dans l'espace, dans un environnement dans lequel la personne se sent à l'aise. En ce sens, la psychologie environnementale est probablement la discipline qui peut permettre de l'appréhender dans toute sa diversité.

COMPRENDRE LE CONFORT POUR LE FAVORISER

Au cours des dernières décennies, les recherches centrées sur les problématiques de l'homme au travail se sont multipliées. Cependant, alors que nous passons 7 à 8 heures par jour, voire davantage, dans des lieux qui nous façonnent et sur lesquels nous avons souvent l'impression d'avoir peu d'impact, rares sont les travaux qui se sont intéressés à la manière dont les employés vivent leur lieu de travail. La psychologie environnementale, en tant que champ disciplinaire qui se focalise notamment sur l'étude des transactions entre les personnes et leurs environnements physiques, qu'ils soient construits ou naturels, a, à notre sens, toute sa place dans la réflexion qui s'est engagée autour de ce thème.

L'apport de la psychologie environnementale

La psychologie environnementale peut être définie comme « l'étude des manifestations psychomotrices, affectives et/ou cognitives de l'individu qui contribuent à la construction et à la mise en relation de l'espace physique avec l'espace social » (Ramadier, 2010). Cette définition s'appuie sur une approche systémique dans laquelle ce sont les relations qui sont déterminantes et non les composantes du système considérées isolément. Ainsi, ce n'est pas parce que les valeurs que nous accordons au travail ont évolué au cours de l'histoire que la souffrance au travail a un jour disparu. D'un point de vue conceptuel, la psychologie environnementale s'inscrit dans une démarche transactionnelle de la relation homme/environnement considérant que l'environnement et l'individu forment un système dont les éléments ne peuvent être appréhendés séparément (Moser et Weiss, 2003 ; Morval, 2007), même si, comme le stipule Gifford (2009), cette approche est bien souvent méthodologiquement difficile à mettre en œuvre dans les recherches empiriques. Ainsi, dans le cadre

organisationnel, elle s'intéresse à la nature et au rôle des liens qui articulent les espaces physique et social au travail (attachement aux lieux de travail, appropriation des espaces de travail, satisfaction environnementale ou comportement pro-environnemental au travail...). Dans cette perspective, s'interroger sur le confort au travail, c'est s'interroger sur les dimensions socio-spatiales et physico-spatiales du rapport de l'individu à l'espace organisationnel. Le confort au travail se décline en trois dimensions correspondant chacune à un niveau d'analyse différent (Vischer, 2006 ; 2008), à savoir (a) le confort physique, (b) le confort fonctionnel et (c) le confort psychologique.

Le confort physique et le confort fonctionnel

Une vaste enquête a été menée en 2011 par le groupe « Psychologie environnementale appliquée au Travail » (de l'Université de Paris Ouest-Nanterre La Défense) auprès de 354 employés demeurant dans diverses régions de France (région parisienne, région Centre, région PACA, région lyonnaise) et travaillant dans différents secteurs professionnels (transports, agro-alimentaire, éducation, santé et BTP). Ces employés ont répondu à deux questions ouvertes : « Qu'est-ce que selon vous le confort au travail ? » et « Que suggèreriez-vous pour améliorer votre propre confort au travail ? ».

L'analyse de contenu thématique catégorielle des réponses obtenues à la première question fait émerger deux types de réponses, selon qu'elles sont formulées négativement ou positivement.

Ainsi, 80 % des réponses sont formulées négativement. Elles sont liées :

- (a) au contenu du travail en faisant référence à sa pénibilité physique (« ne pas avoir aussi mal aux bras au bout de seulement 3 heures de travail ») ou mentale (« ne pas savoir à l'avance ce que je vais faire »), à la charge de travail (« ne pas craindre de ne pas avoir fait tout mon travail dans les temps ») ou aux difficultés dans la prise de décisions (« ne pas avoir peur de ne pas choisir la bonne option »). Elles renvoient à 46 % des réponses formulées négativement ;
- (b) aux relations de travail et notamment aux difficultés relationnelles avec la hiérarchie (« ne pas craindre d'entendre ma responsable hurler tout le temps après moi » ou « ne pas avoir mon chef sur le dos au moment où je m'y attends le moins »), les pairs (« ne pas savoir quand les collègues vont me tirer dans les pattes ») ou les

clients ou les patients («ne pas me faire agresser»). Elles représentent 38 % des réponses formulées négativement ;

- (c) à l'avenir professionnel en faisant référence à la peur d'être licencié(e) : («ne pas avoir peur que mon contrat ne soit pas renouvelé»), muté («ne pas trembler quand le chef m'appelle parce que je crois qu'il va encore me changer de succursale»), ou changer de poste («On sait qu'on peut retourner sur la machine du jour au lendemain. C'est une épée de Damoclès terrible»). Elles renvoient à 16 % des réponses formulées négativement.

Force est de constater que ces définitions mettant l'accent sur des aspects négatifs de la vie au travail renvoient davantage à un manque de bien-être au travail qu'à un manque de confort. En effet, elles évoquent des aspects du contexte de travail qui font que les salariés ne se sentent pas bien au travail, et non des aspects environnementaux ou spatiaux qui feraient qu'ils ne se sentiraient pas à l'aise dans leur espace de travail. Ceci montre, s'il en est besoin, combien la différence entre bien-être et confort est floue dans les représentations collectives et nous conforte dans le travail d'écriture de cet ouvrage.

20 % des réponses sont formulées comme des requêtes et renvoient à des définitions qui se réfèrent explicitement à l'environnement physique de travail et donc au confort. Elles concernent plus particulièrement le confort thermique («avoir plus chaud dans mon bureau»), sonore («avoir une musique d'ambiance qui atténue le bruit des machines»), spatial («avoir un espace de travail suffisamment grand» ou «avoir un coin à moi pour ranger mes affaires») ou hédonique² («avoir un bureau agréable à regarder», «travailler dans un cadre plaisant et agréable à voir»). Elles traduisent ainsi une demande très nette de confort physique ou/et fonctionnel. Le premier renvoie principalement aux facteurs d'ambiance au travail (bruit, densité, usages des lieux...) alors que le second résulte de l'évaluation des éléments de confort physique par les salariés. Nous montrerons dans cet ouvrage que ces deux dimensions qui font écho aux représentations spontanées que les employés de notre enquête se font du confort au travail sont aujourd'hui très largement étudiées par les psychologues environnementaux. Nous ferons un point sur l'avancée de la recherche et des pratiques dans ces domaines dans notre première partie, «Du confort physique au confort fonctionnel».

2. Qui suscite des émotions positives, un sentiment de plaisir lié à l'esthétique de l'environnement de travail (décoration, architecture des lieux, design, etc.).

Le confort psychologique

«Que suggéreriez-vous pour améliorer votre propre confort au travail?» Telle était la deuxième question posée dans l'enquête menée par le groupe «Psychologie environnementale appliquée au Travail» (2011). Trois types de réponses sont avancés :

- (a) celles renvoyant à un allègement des contraintes organisationnelles («avoir plus de temps pour faire les choses») ou relationnelles («changer de chef») et qui correspondent à 62% des réponses ;
- (b) celles qui traduisent un effort à faire sur soi («moins me mettre la pression» ou «oser dire à ma collègue qu'elle m'ennuie avec ses histoires de couple») et représentent 12% des réponses.

Enfin, (c) celles qui renvoient à une action sur l'environnement physique de travail («pouvoir changer mon ordinateur de place quand il y a du soleil» ou «décorer les murs de mon coin bureau») et regroupent 39% des réponses. La personne souhaite transformer son environnement de travail afin qu'il lui permette de se sentir plus «confortable». Ce désir de confort psychologique passe le plus souvent par une appropriation de l'espace de travail qui peut se concrétiser à travers un marquage ou une personnalisation de cet espace. Il peut également se repérer par le degré et le type d'attachement que la personne entretient avec son environnement de travail. Ce sont ces processus qui seront plus particulièrement étudiés dans la deuxième partie de cet ouvrage intitulée «Créer son environnement de travail, la clé du confort psychologique?»

Une situation de travail perçue comme confortable pourra être source de satisfaction et de performance, allant dans certains cas jusqu'à réduire l'absentéisme, les comportements contreproductifs (agressions, vol, sabotage, absentéisme) et les intentions de quitter son entreprise. Ainsi, si nos deux premières parties abordent le confort au travail du point de vue de l'employé, la place qu'il occupe au sein d'une organisation en termes d'investissement, d'image, de culture organisationnelle nécessite que l'on prenne le temps de s'intéresser à ses répercussions sur l'organisation, ce qui sera l'objet de la troisième partie de cet ouvrage intitulée «Les jeux organisationnels du confort au travail».

RÉFÉRENCES

- Becker, Maja et Marie-Line Félonneau, «Pourquoi être pro-environnemental? Une approche socio-normative des liens entre valeurs et pro-environne-

- mentalisme», *Pratiques Psychologiques*, numéro spécial «Psychologie Sociale appliquée à l'Environnement», vol. 17, n° 3, 2011, p. 219-236.
- Cole, Raymond, John Robinson, Zosia Brown et Meg O'Shea, «Re-contextualizing the notion of comfort», *Building research & information*, vol. 36, n° 4, 2008, p. 323.
- Gifford, Robert, «Environmental psychology: Manifold visions, unity of purpose», *Journal of Environmental Psychology*, vol. 29, 2009, p. 387-389.
- Le Goff, Olivier, *L'invention du confort. Naissance d'une forme sociale*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 1994.
- Morval, Jean, *La psychologie environnementale*, Montréal, les Presses universitaires de Montréal, 2007.
- Moser, Gabriel et Karine Weiss, *Espaces de vie. Aspects de la relation homme-environnement*, Paris, Armand Colin, Collection «Regards», 2003.
- Ramadier, Thierry, «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, 2010.
- Vischer, Jacqueline, «The concept of workplace performance and its value to managers», *California management review*, vol. 49, n° 2, 2006, p. 62-79.
- Vischer, Jacqueline, «Towards an environmental psychology of workspace : How people are affected by environments for work», *Architectural Science Review*, vol. 51, n° 2, 2008, p. 97-108.