

Le bench : une idée qui se renouvelle

🕒 Lire 20 minutes

LE BENCH DE TRAVAIL EST UNE INSTITUTION DANS LE DOMAINE DES ESPACES DE TRAVAIL, ET CECI POUR DE NOMBREUSES ET BONNES RAISONS : IL EST SIMPLE, EFFICACE ET CONFIGURABLE.

Le bench est un concept qui évolue sans cesse pour répondre à l'ensemble des besoins en matière d'espaces de travail ; il est ainsi passé des tables en bois brut utilisées par les artisans, pendant des siècles, aux versions modernes et épurées, intégrant les nouvelles technologies, adoptées aujourd'hui par les professionnels.

En Europe, les applications bench sont devenues la norme depuis quelques années. Les concepteurs de bureaux les ont adoptées avec enthousiasme, pour leur esthétique et pour leur efficacité en tant que produits modulaires, facilement configurables et reconfigurables.

En Amérique du Nord, la tendance du bench se propage à grande vitesse, car il s'agit d'une solution efficace qui répond à des réalités commerciales convergentes, notamment : 1) la culture prégnante au sein des espaces de travail actuels penche plutôt en faveur de la collaboration et du réseautage que des compartiments fermés ; 2) on constate un besoin de plus en plus impérieux de limiter les hausses des coûts liés aux ressources immobilières, et d'adapter rapidement l'espace à l'évolution du monde du travail et de ses besoins. Selon une étude réalisée en 2009, plus de 70 % des dirigeants chargés des ressources immobilières ont mis en place des stratégies professionnelles mobiles pour optimiser leurs espaces, 71 % fournissent des hébergements comme espaces de travail et 75 % favorisent le travail à domicile (1). Le contrôle des coûts était la première raison justifiant ces stratégies, suivie de l'amélioration de la productivité et de l'efficacité des employés.

Plusieurs autres tendances liées à l'espace de travail contribuent à l'intérêt croissant en faveur des applications bench. L'une d'entre elles concerne la demande en bâtiments durables, qui sont plus efficaces et consomment moins et qui offrent des environnements de travail sains, baignés de lumière naturelle. (Il a été démontré que les bâtiments durables haute performance augmentent la productivité des employés de 10 à 20 % (2). Autre tendance en faveur du bench : le nombre croissant de travailleurs mobiles qui souhaitent voir leurs collègues et être vus, pendant la durée de leur présence au bureau, et qui par conséquent, communiquent instantanément avec leurs collaborateurs et se connectent immédiatement via les technologies disponibles.

Le travail évolue à bien des égards et il est pratiquement impossible de répondre aux nouveaux besoins des travailleurs dans les espaces de travail existants. Pour générer chez les employés des comportements qui améliorent leur productivité, il faut repenser entièrement l'espace de travail, seule méthode éprouvée pour assurer une transformation rapide.

Il n'est donc pas étonnant que le mouvement en faveur du bench fasse rapidement des adeptes : en effet, le bench s'accorde parfaitement aux tendances clés actuelles en matière d'espace de travail. Les solutions de bench sont déjà en place dans différents types d'entreprises et les observateurs ont déclaré que notre siècle sera celui du bench, de la même manière que le compartiment a occupé une place privilégiée, dans l'histoire de l'espace de travail.

Steelcase a lancé ses recherches primaires et secondaires sur le bench en 2008, avec notamment des études de cas approfondies auprès de dix clients, six aux États-Unis et quatre en Europe. Le groupe de conseil et de recherche appliquée de Steelcase (Applied Research & Consulting) et les équipes de WorkSpace Futures ont mis à profit des méthodologies issues de l'anthropologie et d'autres sciences sociales, pour développer de nouvelles connaissances sur les produits et les applications bench. Ils ont pour cela collaboré avec des architectes, des designers et des entreprises du monde entier. En observant attentivement les travailleurs dans une très grande diversité d'entreprises, les chercheurs de Steelcase ont identifié quatre types d'utilisateurs de bench très différents, dont les besoins sont spécifiques et qui nécessitent par conséquent, des applications produit différentes. De plus, outre les processus de travail, la culture et la marque d'une entreprise jouent un rôle capital dans la mise en place de solutions de bench.

Les avantages du bench dépassent la simple optimisation de l'espace ou les seules économies en ressources immobilières.

L'une des principales conclusions des recherches de Steelcase a été la suivante : l'idée d'une solution de bench au format unique, très courante aux États-Unis, compromet gravement l'efficacité et la satisfaction des employés. Ce qui peut, par là même, faire décliner le statut de produit-phare du bench, à mesure que l'économie se rétablit.

Les avantages du bench dépassent la simple optimisation de l'espace ou les seules économies en ressources immobilières. Selon des études indépendantes, les salariés exigent, bien plus que par le passé, des espaces de travail flexibles. Par exemple, des travaux menés par Gartner Inc., MIT et 22 autres sponsors industriels ont conclu que l'entreprise la plus prospère est une société flexible, qui parvient à former des équipes rapidement, pour répondre aux évolutions du travail (3).

Les salariés sont en demande de flexibilité, car le fonctionnement multitâche est devenu la norme et les dirigeants les plus chevronnés recherchent cette qualité également pour obtenir de meilleurs résultats commerciaux. Une conception intelligente et une organisation adéquate destinées à bien intégrer chaque espace, permettront aux benches de libérer tout leur potentiel, pour aujourd'hui et pour l'avenir. Les salariés et leurs employeurs recherchent des solutions qui fonctionnent pour leurs propres activités et situations professionnelles. Les produits bench de prochaines générations sont aujourd'hui orientés utilisateurs et répondent à toute une diversité de besoins : collaboration, prises réseau et ports de données, gestion des câbles, espace suffisant pour les outils de travail, rangement, confort, confidentialité, configurabilité, durabilité et esthétique. En résumé, ce sont ces modèles de bench qui peuvent aider les salariés d'aujourd'hui à se sentir à l'aise dans leur travail, quel qu'il soit : collaboration, travail en équipe, mobilité, fonctionnement multitâche et nouvelles technologies.

QU'EST-CE QUI FAIT DU BENCH MODERNE UN BENCH ?

Un bench est essentiellement composé de rangées de surfaces de travail parallèles les unes aux autres, autour d'une infrastructure technique qui donne facilement accès à du courant et à des données, et qui intègre un éclairage et des outils de travail individuels. Les utilisateurs sont assis en face à face, ou côte à côte. La surface de travail peut être un espace étendu unique ou se composer de plusieurs espaces individuels reliés les uns aux autres, selon une hauteur fixe ou réglable.

Les benches ne présentent aucun obstacle visuel, c'est pourquoi ils confèrent à l'espace de travail transparence et ouverture, des qualités qui encouragent les échanges et la collaboration. Les collègues peuvent accéder facilement à leur travail collectif et échanger, éléments indispensables pour bâtir une relation de confiance et un travail d'équipe. Les benches contribuent à créer un sentiment d'appartenance à la culture et à la vie professionnelle de la communauté.

La flexibilité est un autre atout important qui distingue les benches modernes. Avec une simple association de pièces, les benches sont faciles à monter et à reconfigurer, pour répondre à l'évolution des besoins en mobilité et en salariés. Du point de vue de la conception, l'agencement en bench est en passe de mettre l'aménagement traditionnel en colonne et à 90° au placard, car elle offre des avantages incontestables à l'entreprise, notamment une économie de 22 à 26 % en ressources immobilières, et un gain initial de 10 à 15 %, pour chaque station de travail ; ce sont là des leviers de persuasion infaillibles, quel que soit le client. Les concepteurs peuvent ainsi consacrer une partie des économies réalisées, aux espaces partagés, qu'il s'agisse de salles de réunions ou de cafétéria.

QUI SE CACHE DERRIÈRE LE BENCH ?

Il est possible d'analyser et de catégoriser tous les salariés au sein de matrices, pour déterminer leur mobilité et leurs capacités de collaboration. Quelle que soit leur position sur ces deux axes, elle permet de définir des profils d'utilisateurs et des situations spécifiques liées aux benches. Les recherches de Steelcase ont permis de distinguer quatre profils d'utilisateurs de solutions de bench :

- sédentaires (faible mobilité, collaboration limitée) ;
- nomades (forte mobilité, collaboration limitée) ;
- équipes projets (forte mobilité, collaboration constante) ;

- équipes fonctionnelles (faible mobilité, collaboration constante).

L'idée d'une solution de bench au format unique compromet gravement l'efficacité et la satisfaction des employés.

L'idée d'une solution de bench au format unique compromet gravement l'efficacité et la satisfaction des employés.

QUATRE TYPES D'UTILISATEURS DE BENCH

Les deux profils d'utilisateurs à faible mobilité (sédentaires et équipes fonctionnelles) sont particulièrement dans leur élément dans des espaces de bench attribués. Les utilisateurs les plus mobiles (nomades et équipes projets) utilisent des benches partagés, en toute efficacité. Chaque type d'utilisateur attribue une importance spécifique aux différents avantages et fonctionnalités des benches.

Par exemple, les recherches montrent que l'intimité d'un espace de travail est bien plus importante pour les sédentaires et les équipes fonctionnelles, que pour les nomades et les équipes projets.

De la même manière que Nike adapte ses chaussures, en fonction des activités sportives, et que les smartphones sont encore plus intelligents lorsqu'ils intègrent des applications personnalisées, une conception réussie d'une application bench permet différentes configurations et personnalisations du produit. C'est grâce à une compréhension approfondie des quatre profils d'utilisateurs que l'on peut précisément atteindre cet objectif.

PROFIL : SÉDENTAIRES

Leur travail est séquentiel, normalisé, ciblé et orienté processus. Il s'effectue sur les stations de travail attribuées, avec une technologie et des équipements fixes.

Par exemple : bureaux administratifs, centres d'appels, service clientèle, ressources humaines, services juridiques, équipes d'exploitation.

Applications bench les plus exploitées : ces salariés accordent de l'importance aux échanges visuels et aux interactions au sein de l'équipe, mais ils ont également besoin d'intimité et de concentration pour leur travail. Des panneaux de protection bas permettent de réduire le bruit et les distractions et de délimiter leur zone de travail. Parce qu'ils ont besoin de beaucoup d'informations à portée de main, le rangement est un élément essentiel. Il peut dépasser sa fonction initiale et permettre de délimiter l'espace, en offrant des surfaces pour les effets personnels. Les interfaces techniques doivent se trouver au-dessus de la surface de travail et la gestion des câbles doit être efficace pour limiter tout désagrément. Le confort et la possibilité pour chacun de contrôler son environnement sont primordiaux dans ces métiers générateurs de stress.

PROFIL : NOMADES

Ils peuvent effectuer leur travail partout et à tout moment, avec une technologie mobile. Mais ils viennent au bureau pour communiquer avec les autres et rester en contact avec l'entreprise. Ils ont également besoin de pouvoir accéder à des stations de travail, dans un hébergement, pour bénéficier de locaux équipés, pendant de courtes périodes.

Par exemple : consultants, contractuels, invités, stagiaires, usagers des bibliothèques, dirigeants, professionnels du marketing, commerciaux, téléprospecteurs, visiteurs.

Applications bench les plus exploitées : les nomades apprécient les espaces de travail flexibles qui répondent à leurs besoins en mobilité, avec un mobilier flexible qui leur permet de trouver instantanément un siège pour s'asseoir et échanger avec un groupe. Avec un espace intérieur ouvert, ils peuvent voir leurs collègues facilement et être vus, pour multiplier les occasions d'échanger ensemble. La technologie mobile est absolument vitale pour ces globe-trotters, c'est pourquoi il leur faut des connexions sur la surface du bureau, à portée de main. Ils apprécient également de bénéficier d'un dégagement suffisant pour les pieds et les genoux, sous la surface de travail, et des rangements pour leurs affaires : généralement des sacs, des porte-documents, des boîtes de rangement, un manteau, etc. Étant donné qu'ils travaillent pendant leurs déplacements, souvent dans des lieux insatisfaisants, ils apprécient particulièrement les aménagements disponibles au bureau (lumière du jour, vues sur l'extérieur, air sain).

PROFIL : ÉQUIPES PROJETS

Leur travail est méthodique, pluridisciplinaire et collaboratif ; il implique généralement une création de contenus et des tâches liées à un projet. Ces équipes travaillent souvent ensemble, à distance, loin de l'établissement principal de l'entreprise, dans un espace loué ou attribué pendant toute la durée des projets de pointe qui leur sont confiés. Par exemple : consultants financiers, dirigeants, équipes marketing, équipes chargées du développement des produits, analystes, responsables du planning stratégique.

Applications bench les plus exploitées : ces salariés sont regroupés pour travailler ensemble sur un mode intensif ; la collaboration et les échanges au sein de l'équipe sont, par conséquent, chaque jour, à l'ordre du jour. Les applications bench ne comportent aucun écran, afin d'exploiter pleinement cette dynamique de groupe. Ainsi, les contacts visuels sont constants ; le travail multitâche et la spontanéité sont la règle. Outre la nécessité de gérer la technologie utilisée, les utilisateurs ont besoin de fonctionnalités de sauvegarde de leurs ressources. Dans le cadre de cet agencement librement accessible par tous, le rangement des outils de travail dans un minimum d'espace est indispensable. Il faut également une grande dose de souplesse pour être en mesure d'accueillir des coéquipiers supplémentaires, à mesure que le projet avance.

Le design efficace des applications bench assure personnalisation et diversité de configurations.

PROFIL : ÉQUIPES FONCTIONNELLES

Ce sont les personnes d'un même département qui travaillent dans une ou plusieurs équipes. Leurs échanges sont souvent fondés sur une collaboration pour la création de contenus et la plupart des membres se trouvent au sein d'un même espace, dans une station de travail attribuée ou partagée. D'autres membres peuvent apporter leur concours à distance.

Par exemple : architectes, professionnels de la communication, responsables de la planification dans le domaine de l'immobilier, équipes de design, services financiers, traders, équipes multimédia, groupes de services B to B.

Applications bench les plus exploitées : pour ces employés qui travaillent généralement ensemble de manière quasi constante et sur le long terme, il est important de favoriser les échanges au sein de l'équipe, pour assurer la cohésion du groupe. Les surfaces de travail en commun, au milieu du bench ou aux extrémités, permettent de collaborer et de partager les documents rapidement. Le panneau de séparation à l'extrémité du bench permet de limiter les sources de distraction et peut servir de point d'appui pour les collègues, qui s'approchent ainsi par le côté, ce qui est bien plus convenable que d'aborder ses collaborateurs dans le dos. Permettre un dégagement suffisant pour les pieds, sous le bench, est important lors d'une collaboration, de même que des rangements à l'extrémité du bench ou à proximité, pour le travail individuel ou en groupe.

EN RÉSUMÉ

Les applications bench offrent des opportunités inédites en matière d'optimisation des ressources immobilières et de réduction des coûts. Cependant, une « solution » de bench inadaptée peut provoquer, chez les employés, un sentiment de déshumanisation et de dévalorisation. En comprenant le profil unique de chaque type d'utilisateur de bench et ses besoins spécifiques, les concepteurs peuvent créer des solutions capables de soutenir tous les individus. Ils peuvent également contribuer à développer la culture de collaboration que les employeurs et leurs employés définissent comme primordiale. Les applications bench qui ciblent des besoins spécifiques et qui sont les plus réussies peuvent attirer la nouvelle génération de travailleurs. Elles préfigurent ainsi une nouvelle ère dans l'organisation de l'espace de travail.

REMERCIEMENTS

Steelcase mène des recherches continues sur le travail et l'environnement professionnel ; notre vision sur le bench, au sein de l'espace de travail, s'appuie précisément sur ces recherches. Nous tenons à remercier tout spécialement nos collègues chargés des ressources immobilières et du design, qui ont partagé leurs connaissances et leurs expériences avec nous. Nous avons également pu enrichir notre savoir grâce à plusieurs personnes, qui nous ont apporté un éclairage avisé sur la question. Nous exprimons toute notre gratitude à : Chris Conley, Gravity Tank John Small, Foster + Partners

NOTES DE BAS DE PAGE 1

1 Étude CoreNet Global/Steelcase, 2009.

2 Green Building Design Council (Conseil pour les constructions écologiques aux États-Unis).

3 « The Agile Workspace: Supporting People and their Work » : partenariat de recherche entre Gartner Inc., MIT et des sponsors industriels.