

# Une transformation à fort enjeu

## Améliorer les espaces de collaboration pour accélérer le travail des équipes

🕒 Lire 6 min

La résolution des problèmes à fort enjeu transforme les pratiques des entreprises. Le travail a changé : les équipes doivent prendre des décisions plus rapides pour des résultats immédiats, et souvent, elles sont très distribuées et intègrent des partenaires externes.

Les initiatives de transformation accélèrent une mutation dans les modes de collaboration des équipes, en particulier à l'ère de l'IA, qui promet de bouleverser les modèles commerciaux. « Les grandes entreprises passent à l'action, décrypte Nina Desrocher, d'IBM Consulting. Il faut faire collaborer des équipes interdisciplinaires pour obtenir les meilleurs retours en matière de transformation. »

**« Les dirigeants prennent des décisions très rapidement dans un contexte où la valeur pour l'actionnaire n'est plus le seul critère. »**

---

### IBM INSTITUTE FOR BUSINESS VALUE

Les firmes consentent des investissements majeurs : le moindre retard est un coût. Les équipes hybrides étudient différentes options, prennent des décisions rapides et déploient les solutions à un rythme soutenu. Si la technologie et l'espace s'imbriquent mal, la situation, en plus d'être frustrante, est aussi une perte de temps et d'argent.

La collaboration a changé, mais pas la plupart des espaces de travail. Le mobilier fixe et les problèmes de visibilité rendent les échanges plus difficiles. La taille des tables et le manque d'outils de co-création nuisent à l'engagement. L'obsolescence des outils, l'absence de technologies de visioconférence ou l'impossibilité de réserver un espace ou un bureau empêche les individus de lancer une réunion rapidement et efficacement. Or aujourd'hui, les employés ont des attentes plus élevées : ils veulent des technologies immédiatement disponibles, facilitant la collaboration ou la concentration, répartis dans tout l'espace de travail.

## Des espaces de collaboration faciles à utiliser

Quand la moindre heure compte, les espaces doivent faciliter le travail des employés. Les designers de Steelcase travaillent depuis des années avec des partenaires majeurs de l'IT, comme Microsoft, Logitech, Crestron et Zoom, pour imaginer des espaces mieux adaptés au travail distribué. Leur collaboration a débouché sur un prototype de quartier d'équipe au Steelcase Global Business Center de Grand Rapids (Michigan), mariant physique et numérique. Une technologie intelligente, combinée à un mobilier bien pensé, crée un espace haute performance pour les salariés de Steelcase qui, avec IBM et d'autres partenaires comme PwC et KPMG, travaillent sur de grands projets de transformation.

« Partout dans le monde, nous avons collaboré avec les plus grands sur de tels projets. Quelle différence quand notre manière de travailler et d'utiliser les espaces est prise en compte ! confie Nina Desrocher. Sur site, on gagne beaucoup de temps. Et à distance, personne n'est mis de côté. »

Steve Miller, CIO de Steelcase, raconte que cet espace est devenu pour les employés une raison de venir au bureau. « Toute la conception a été soigneusement réfléchie, souligne-t-il. Les salariés ne se débattent plus avec la technologie, et ils tirent une réelle satisfaction à avancer ensemble. »

Pour créer ce quartier hybride, les designers se sont inspirés d'expériences et d'espaces déjà plébiscités par les employés. La signalétique est intuitive. Les individus savent où trouver l'information, comment accéder au wifi et où trouver des espaces où ils se sentent bien. Au travail, les petites joies revêtent de multiples formes : la simplicité (par exemple pouvoir rejoindre une réunion à l'aide d'un simple bouton) prend une importance particulière lorsqu'une entreprise accueille régulièrement des partenaires.

Les designers ont réfléchi à la manière dont un nouveau quartier pouvait améliorer l'efficacité des individus.

**Pour les individus :** une carte numérique à l'entrée, ainsi qu'un système de réservation d'espaces et de bureaux renseignent sur la disponibilité des espaces et facilitent les réservations. Microsoft Teams Rooms utilise la technologie Logitech One-Touch, qui permet de réserver une pièce dès qu'on y entre. Et l'agencement du quartier favorise les transitions rapides du travail individuel ou en binôme aux travaux de groupe.

**Pour les équipes :** de nouveaux aménagements dotés d'assises de différents niveaux et de tables rondes ou en arc de cercle incitent les individus à s'asseoir à la bonne place afin de permettre à chacun, sur place comme à distance, de voir et d'entendre de manière optimale. Les caméras intelligentes de Logitech, qui cadrent plusieurs participants, offrent à chacun une véritable présence virtuelle. La caméra Logitech Scribe, associée à Microsoft Teams Room, permet aux collègues à distance de visualiser les informations présentes sur le tableau blanc. Et le nouveau Surface Hub de Microsoft, doté d'une rotation intelligente, peut basculer du format portrait au format paysage afin de booster la collaboration.

« Nous cherchons à développer des technologies intuitives, explique Sudeep Trivedi, cadre de Logitech. En réfléchissant avec Steelcase et d'autres partenaires à l'interaction de l'espace avec les éléments matériels et logiciels, nous avons pu créer des expériences plus personnelles pour les individus présents sur place et connectés à distance. »

## **Des espaces au service de la transformation des entreprises**

Les designers de Steelcase, en collaboration avec les ingénieurs de Microsoft, Logitech et Crestron, ont listé sept considérations essentielles pour concevoir des quartiers d'équipes au service de la transformation des entreprises :

1. **Pensez conjointement l'espace, le mobilier et la technologie :** définissez la technologie et concevez l'espace pour permettre un maximum de contacts visuels entre les personnes et avec les contenus. Réfléchissez à l'emplacement et au type de micros utilisés : un son de mauvaise qualité,

c'est l'assurance d'une réunion ratée.

2. **Créez un écosystème d'espaces fluide** : vérifiez que les employés peuvent passer d'un travail individuel à un travail d'équipe (et inversement) sans briser leur élan. Il faut pouvoir facilement se débrancher, se déplacer et se rebrancher.
3. **Instaurez des protocoles** : par exemple, les appels vidéo dans l'open space ne sont autorisés que lorsque la prise de parole est limitée afin d'éviter de déranger les collègues à proximité (écouteurs requis).
4. **Encouragez les échanges impromptus** : prévoyez de petites salles où se réunir à deux ou trois, avec des écrans et des tableaux pour un partage rapide de l'information. Selon les données de Steelcase, les petites salles sont réservées à l'avance une fois sur deux et utilisées spontanément le reste du temps.
5. **Affichez les informations persistantes** : donnez à chaque équipe un endroit où installer des tableaux légers et mobiles. Il suffira de les déplacer lorsqu'il faudra échanger des idées ou résoudre un problème.
6. **Encouragez la colocation** : prévoyez des espaces non assignés, disponibles sur réservation, pour garantir la flexibilité nécessaire aux visiteurs ou aux équipes transdisciplinaires. Ils pourront ainsi travailler côte à côte, dans un environnement plus dynamique et inclusif.
7. **Encouragez les grands rassemblements formels et informels** : une zone de rencontre accolée à un café ou autre espace de sociabilité permet d'accueillir de grands groupes. Les deux espaces sont versatiles et peuvent être modulés en fonction du nombre de personnes présentes ce jour-là.

Les projets de transformation ne durent pas éternellement. En revanche, les retours d'expériences alimentent une démarche d'amélioration continue, visant à accompagner au mieux les équipes au fur et à mesure que la technologie et les besoins évoluent. « Ces espaces s'adaptent facilement car ils ont été conçus pour intégrer aisément la technologie. La plupart des formes de collaboration nécessitent cette intentionnalité », indique Jenny Carroll, designer de Steelcase.