

# Une nouvelle hiérarchie des besoins au bureau

**De nouvelles recherches mettent en évidence l'évolution des employés et soulignent la nécessaire transformation des espaces de travail.**

🕒 Lire 6 minutes

Les individus ne travailleront plus jamais comme avant la pandémie car leurs sources de motivation ont profondément changé. L'employé hybride de 2022 est très différent de l'employé de bureau de 2019. Pendant la crise sanitaire, les êtres humains, dans le monde entier, ont connu un traumatisme collectif qui a bouleversé leurs priorités et leur conception de la vie et du travail. Dans le même temps, ils ont appris à maîtriser des techniques, des outils et des technologies qui leur permettent de travailler à distance et de choisir où et comment travailler. La conjonction de ces deux dynamiques a entraîné une transformation radicale des attentes des individus vis-à-vis du bureau. De nouveaux besoins sont apparus, des plus élémentaires aux plus complexes, à l'image de la pyramide de Maslow.

## Nouveaux besoins

Selon Patricia Kammer, responsable de la recherche chez Steelcase, les dirigeants reconnaissent aujourd'hui que le bureau est le lieu de travail le plus intéressant à plusieurs égards. C'est en effet au bureau que les échanges informels sont les plus riches, tout comme la collaboration, l'engagement, le sentiment d'appartenance et le sentiment de responsabilité partagée. Or les dirigeants tiennent à préserver ces facteurs de performance. Mais d'après Patricia Kammer, certains d'entre eux n'ont pas saisi l'importance des changements provoqués par la pandémie.

**« Nous avons tous subi un traumatisme, explique-t-elle. Nous avons tous connu le sentiment de perte, d'une manière ou d'une autre. »**

Ce traumatisme a incité les individus à s'interroger sur ce à quoi ils consacraient leur temps, au bureau comme à domicile. Ils aspirent à davantage de contrôle, d'autonomie et d'intentionnalité dans leur manière de vivre, y compris dans le cadre professionnel. Pour Patricia Kammer, les dirigeants doivent comprendre ce changement fondamental s'ils souhaitent bâtir une culture adaptée à cette nouvelle ère du travail axée sur la valeur offerte aux employés.

« Si je fais l'effort d'aller au bureau, j'ai envie que l'expérience vaille le déplacement » : voici, d'après Patricia Wang, chercheuse chez Steelcase, l'état d'esprit actuel des employés. « Le bureau doit m'offrir des avantages que je ne trouve pas ailleurs. » Ce sont parfois des choses aussi simples que d'échanger avec ses collègues ou d'émettre une suggestion après une réunion. « Les entreprises doivent réfléchir à promesse que doit incarner leur espace de travail et aider leurs dirigeants à faire en sorte d'honorer cette promesse. »

Après des entretiens approfondis avec des dizaines d'employés hybrides, Patricia Kammer et Patricia Wang ont commencé à voir émerger une nouvelle hiérarchie de besoins au sein des espaces de travail. Avant la pandémie, chaque employé recherchait un environnement fonctionnel incluant l'espace et les outils indispensables à sa mission. Aujourd'hui, de nouvelles ressources sont requises pour faire face aux exigences du travail hybride. Les entreprises et les designers doivent ainsi créer de manière intentionnelle une expérience holistique afin de rendre les espaces de travail attractifs.

1. **AMÉLIORER LA PERFORMANCE** : l'objectif numéro un consiste à permettre aux individus de remplir leur mission plus vite et plus efficacement que chez eux. Il faut donc leur proposer des technologies, des outils et des espaces plus qualitatifs afin de les aider à mieux travailler.
2. **RENFORCER LES INTERACTIONS** : le savoir-être est aussi important que le savoir-faire. Les individus ont besoin d'espaces spécifiquement conçus pour les aider à nouer des relations et à renforcer leur bien-être émotionnel. Ces capacités permettent d'éliminer les obstacles à la coopération, de développer la cohésion et d'influencer positivement les autres membres de l'équipe.
3. **CRÉER UNE COMMUNAUTÉ** : au bureau, le besoin d'accomplissement mis en avant dans la pyramide de Maslow se traduit par un lien étroit entre les individus et l'espace, le groupe, l'équipe ou l'entreprise. Il est important de proposer des activités qui permettent de se retrouver autour de valeurs communes. Des rituels collectifs tels que le bénévolat ou les célébrations culturelles donnent du sens au travail collectif.

## Différents types d'employés hybrides

Les employés hybrides sont tous uniques, et leurs fonctions respectives nécessitent différents types d'espaces. Les chercheurs de Steelcase ont identifié trois catégories d'employés hybrides qui, en fonction des exigences de leurs fonctions, ont besoin d'utiliser l'espace différemment. Créer des espaces adéquats pour offrir des expériences à la hauteur des attentes des employés hybrides suppose de bien appréhender la diversité de ces besoins.

### EMPLOYÉS RÉSIDENTS

Leur fonction nécessite un poste de travail individuel et attribué. Ces employés travaillant essentiellement à leur poste, ils ont besoin d'un espace où ranger leurs effets personnels tout en jouissant d'une certaine intimité acoustique et visuelle. Ils ont également besoin d'espaces où ils peuvent s'isoler sans quitter le bureau.

### EMPLOYÉS MOBILES

Les employés mobiles ne disposent pas d'un poste de travail attribué, mais leur fonction les amène à se rendre au bureau une partie de la semaine. Ces personnes peuvent travailler dans des espaces d'équipe non attribués ou dans des configurations sociales partagées. Ils y sont plus souvent interrompus mais la socialisation renforce leur engagement. Ils ont besoin d'environnements flexibles adaptés à leurs modes de travail changeants, qui leur permettent de passer facilement d'une configuration sociale à des zones de concentration plus préservées.

### EMPLOYÉS DISTANTS

Ces employés ont la possibilité de choisir quand, où et comment travailler. Ils se rendent généralement au bureau pour participer à des sessions de travail collaboratives (réunions, résolution de problèmes complexes, tutorat). Ils travaillent plus volontiers dans des espaces de collaboration modulables afin d'être visibles ou au contraire à l'abri des distractions. Ils ont également besoin d'une palette d'espaces divers où ils peuvent travailler individuellement, ce qui leur permet de poursuivre efficacement leur journée de travail au bureau.

Une gamme d'espaces variés contribue à créer des quartiers inclusifs et vivants pour tous les types d'employés hybrides.

## **Une nouvelle source d'inspiration pour les espaces de travail**

Afin de répondre aux nouveaux besoins des employés hybrides (qu'ils soient résidents, mobiles ou distants), les entreprises doivent repenser le rôle du bureau. Elles peuvent s'appuyer sur une nouvelle source d'inspiration fondée sur l'évolution des besoins : des communautés dynamiques qui renforcent les liens entre individus.

Au sein des espaces de travail, l'aménagement de « quartiers » semblables à ceux dans lesquels nous vivons permet de créer une communauté composée des individus, des équipes et des départements. Ces quartiers comprennent une grande diversité d'espaces interconnectés qui se prêtent à différents usages et modes de travail, et favorisent les transitions fluides d'un espace à un autre. Ils se composent d'espaces individuels attitrés ou d'espaces partagés attribués à une équipe, d'espaces de collaboration pour les échanges virtuels ou en face à face, d'espaces privatifs dédiés à la concentration, et d'espaces de socialisation et d'apprentissage.

« Nous devons repenser la manière de susciter l'enthousiasme, souligne Patricia Kammer. En étant attentif aux aspirations des individus, il est possible de renforcer l'attractivité des espaces de travail et le bien-être des employés. »

---

## **QUARTIERS AU BUREAU : IDÉES DE CONCEPTION**

Découvrez comment concevoir des espaces adaptés à tous les types d'employés hybrides.

---