

# Créer des espaces de travail centrés sur l'humain à l'aide des données

**Au Learning + Innovation Center de Munich, l'Étude Workplace Advisor exploite des données en temps réel pour initier le changement.**

🕒 Lire 10 minutes

Nous sommes entrés dans l'ère du Big Data. En ville, Google Maps facilite nos déplacements grâce à la géolocalisation. Chez nous, des applications analysent notre sommeil, les avis des internautes influencent nos achats et nous choisissons nos tenues en fonction des derniers bulletins météo.

## COMMENT LA TECHNOLOGIE CRÉE DES ESPACES DE TRAVAIL CENTRÉS SUR L'HUMAIN

Nous faisons tous les jours des choix fondés sur des données. Pourtant, il suffit de pousser la porte d'un bureau ordinaire pour constater que les processus de prise de décision et de changement ne vont pas de soi. Or, le monde de l'entreprise étant désormais régi par la compétition et la disruption, les organisations ne peuvent s'offrir le luxe de prendre leur temps. Pour survivre, elles doivent être capables de s'adapter, d'innover et de croître rapidement.

## L'ESPACE, MOTEUR DU CHANGEMENT

Afin de suivre le rythme de ces évolutions, Steelcase a créé le Learning + Innovation Center (LINC), situé au cœur de Munich. Maillon essentiel du réseau de la société, le LINC est un lieu où les employés nouent d'étroites relations et collaborent avec leurs collègues sur place et dans le monde entier. Il incarne en outre la conviction profonde de Steelcase, selon laquelle l'espace joue un rôle crucial dans la performance des collaborateurs.

La conception du LINC, qui tient compte des liens entre apprentissage, créativité et innovation, illustre la manière dont l'environnement de travail peut influencer la culture d'entreprise en transformant les habitudes. « Les comportements changent lorsque les mentalités évoluent à la faveur de nouvelles expériences », explique Laurent Bernard, vice-président Global talent management chez Steelcase. Loin d'être un simple showroom, le LINC incarne la philosophie de la société et montre dans quelle mesure un design centré sur l'humain favorise l'apprentissage et la croissance.

**LE LINC** L'écosystème unique du LINC est constitué de trois structures interconnectées aux fonctions distinctes. Le bâtiment G regroupe un accueil pour les visiteurs, le WorkCafé, la Leadership Community ainsi qu'une série d'ateliers et de studios. Il est utilisé aussi bien par les employés munichois que par leurs collègues en déplacement et par les visiteurs et les clients. Les bâtiments E et F, principalement axés sur la recherche et le développement, sont quant à eux réservés aux résidents – à l'exception de l'étage « Learning and Development ». Ils comprennent non seulement des zones dédiées aux collaborateurs et aux équipes, mais également plusieurs ateliers de fabrication, studios de prototypage et laboratoires de modélisation.

## ÉTUDE STEELCASE WORKPLACE ADVISOR

Si cela peut sembler paradoxal à première vue, la technologie est cependant l'une des méthodes employées par Steelcase pour rendre le bureau plus humain. L'Étude Steelcase Workplace Advisor (WPA) est un projet ponctuel et de courte durée permettant aux entreprises de comprendre comment leurs employés travaillent. Reposant sur des données claires et concrètes, elle fournit aux gestionnaires des ressources immobilières des informations sur les types d'espaces – superficie comprise – les mieux à même de répondre aux besoins des collaborateurs.

Ces données quantitatives sont complétées par des enquêtes sur les préférences des employés, qui mettent en évidence le retour sur investissement de certains choix de mobilier. Enfin, grâce aux chiffres fournis par l'étude, les entreprises sont en mesure de prendre des décisions majeures en matière d'investissement.

En offrant des espaces adaptés aux modes de travail observés, les organisations peuvent ainsi accroître l'efficacité des ressources immobilières et réduire le coût de ces dernières tout en renforçant la satisfaction et l'engagement des collaborateurs.

**«Le travail évolue si vite qu'il est impossible d'assigner un usage à un espace. Les données en temps réel, qui fournissent des informations sur les comportements et les modes de travail, contribuent à créer des environnements plus centrés sur l'humain.»**

---

**JENNY CARROLL** | User Interaction Designer, Steelcase

Steelcase a élaboré une série de principes empiriques et théoriques qui sont à l'origine de la conception et du développement du LINC. Afin de comprendre la manière dont les espaces étaient utilisés, de mesurer l'efficacité des principes définis et d'identifier des pistes d'amélioration, l'équipe de recherche appliquée et de conseil (ARC) a fixé trois objectifs essentiels à l'Étude WPA conduite au LINC.

Elle a divisé l'espace en quatre catégories pour mieux cerner les problématiques liées à l'environnement de travail et pour faciliter les décisions futures. Des capteurs ont été placés à des endroits stratégiques dans les trois bâtiments et les données ont été collectées quotidiennement de janvier à mars 2018, de 8h à 16h.

- 1. Mesurer la pertinence des principes**
- 2. Obtenir des informations sur l'utilisation des espaces**
- 3. Identifier des pistes d'amélioration**

## PRINCIPES DU LINC

1. Utiliser la mobilité pour favoriser les échanges transversaux et accroître le taux de partage dans les espaces individuels (« JE »).

2. Encourager les échanges en attribuant une fonction collaborative à la majorité des espaces.
3. Promouvoir l'autonomie en offrant une grande diversité d'espaces.
4. Favoriser les échanges entre clients et employés en créant une zone sociale partagée, le WorkCafé.
5. Faciliter le travail des équipes distribuées en fournissant de vastes espaces dotés de connexions audio et/ou vidéo.

## **DES RÉSULTATS À L'ACTION**

Le tableau de bord de l'Étude WPA a livré des informations sur l'occupation des espaces, la popularité des différents outils et configurations, et l'équilibre entre l'offre et la demande d'espaces individuels et collaboratifs. En plus des faits et des chiffres, l'équipe ARC a interrogé les employés de Steelcase afin d'obtenir des données qualitatives sur leurs préférences.

L'étude a montré que les collaborateurs choisissaient plutôt le bâtiment G – le seul accessible à tous – lorsqu'ils souhaitaient travailler individuellement. Celui-ci comprend un large éventail d'espaces secondaires à l'atmosphère chaleureuse et informelle, très appréciés pour les réunions en tête-à-tête. À la suite de l'étude, compte tenu de la forte demande d'intimité au sein du bâtiment G, trois cabines Officebricks isolées phoniquement ont été installées en vue de fournir des espaces permettant de se concentrer et de partager des informations confidentielles au sein d'un environnement presque entièrement ouvert.

L'étude a également relevé qu'en moyenne, 32 % des sièges situés dans les espaces individuels partagés étaient utilisés. Le pourcentage d'occupation global étant bas, l'équipe ARC a préconisé de réduire le nombre de bureaux attribués et d'augmenter encore le taux de partage des espaces individuels.

L'utilisation des espaces « JE » et « NOUS » s'est avérée équitable, attestant d'un juste équilibre entre ces deux types d'environnements. S'agissant des espaces collaboratifs, la plupart des réunions concernaient soit deux personnes, soit des groupes comptant trois à six participants. Tandis que l'offre répondait à la demande pour les salles pouvant accueillir trois à six collaborateurs, un manque a été identifié pour les espaces plus petits. « Lorsque nous avons constaté que le travail collaboratif s'effectuait très souvent en groupes restreints, nous avons suggéré d'augmenter le nombre d'espaces prévus pour deux personnes et de réduire celui des salles plus spacieuses », indique Annemieke Garskamp, consultante en recherche appliquée chez Steelcase. Les cabines Officebricks, qui peuvent accueillir deux collaborateurs dans un environnement préservé du bruit extérieur, peuvent également faire partie de la solution.

Dans les zones attribuées aux équipes, l'efficacité des espaces occupés, calculée sur la durée en divisant le nombre d'occupants par la capacité totale, s'est révélée satisfaisante. Cet indicateur montre que les espaces présentent les bonnes dimensions et offrent les outils nécessaires au travail collaboratif et créatif.

« Nous avons observé que les unités de téléprésence étaient utilisées équitablement dans les trois bâtiments, souligne Annemieke Garskamp. Les employés les réservent à l'avance pour communiquer avec leurs collègues basés dans différents pays. Au LINC, nous les avons délibérément dispersées aux quatre coins du site afin d'encourager la circulation et les rencontres impromptues entre collaborateurs. Les résultats de l'Étude WPA confirment la pertinence de cette stratégie. »

L'usage des espaces sociaux s'est avéré très variable, le WorkCafé faisant partie des zones les plus occupées du LINC – une réussite pour l'équipe de designers, qui voulait en faire un carrefour favorisant les échanges entre tous les employés et visiteurs.

## **INDUIRE LE CHANGEMENT ET RENFORCER LA COHÉSION**

« Nous désirons favoriser le partage des ressources, supprimer les frontières et renforcer les liens entre les individus », explique James Ludwig, vice-président Global design and engineering.

Avec ces objectifs comme point de départ, l'Étude WPA a permis de vérifier que l'utilisation du LINC était conforme aux souhaits des designers à l'origine du projet. Des pistes d'amélioration potentielles visant à rendre les espaces plus efficaces et plus accueillants ont en outre été identifiées. Les modes de travail évoluant sans cesse, Steelcase entend continuer à utiliser l'Étude WPA au LINC afin de s'assurer que ce dernier répond aux besoins des employés. En interrogeant les individus qui utilisent les espaces au quotidien, l'entreprise a pu compléter les données chiffrées avec des informations qualitatives pour discerner les points forts et les points faibles de la conception du site. À l'aide de ces connaissances, elle a pu initier le changement et créer un environnement de travail plus centré sur l'humain.

Vous voulez savoir comment optimiser votre espace de travail à l'aide de l'Étude Steelcase Workplace Advisor ? Vous pouvez trouver plus d'informations [ici](#).