

Little

🕒 Lire 8 minutes

Lorsque Little Diversified Architectural Consulting, un cabinet d'architecture et de design international basé à Washington D.C., a eu l'opportunité d'agrandir ses bureaux de 100 mètres carrés après le départ d'une entreprise voisine, la direction a vite compris que le gain de place n'était pas là l'unique enjeu. C'était aussi l'occasion de créer un espace de travail capable d'améliorer la productivité des 40 employés de la société tout en leur apportant plus de satisfaction.

« L'objectif était double, explique Anh Tran, l'une des associés de Little. Nous voulions installer davantage de postes pour des employés supplémentaires mais aussi diversifier les espaces afin de favoriser différents modes de travail, en particulier la collaboration et la concentration. »

Comme dans beaucoup d'organisations, l'environnement initial de Little, qui couvrait 620 mètres carrés, était principalement aménagé en open space. Si les employés appréciaient la facilité à communiquer spontanément et à collaborer, ils déploraient aussi le manque d'intimité et les nombreuses distractions nuisant à la concentration. Les réunions se tenaient dans de grandes salles traditionnelles. L'accès à des petites enclaves et à des espaces individuels ou informels pour les conversations impromptues était extrêmement limité. Les dirigeants de Little souhaitaient faire le meilleur usage des mètres carrés gagnés tout en réaménageant certaines zones sous-utilisées afin de créer un environnement à la fois agréable et performant.

Depuis l'introduction de cinq espaces dédiés, les employés sont plus nombreux (+14 %) à estimer qu'il est désormais plus facile de se concentrer.

« En matière d'espaces de travail, même des ajustements mineurs peuvent avoir un impact considérable. »

Ces objectifs coïncidaient parfaitement avec les études menées par Steelcase sur la nécessité de proposer diverses configurations afin de s'adapter à l'importance croissante de la collaboration et de la créativité au sein des espaces de travail. Les deux organisations ont ainsi tout naturellement décidé de nouer un partenariat afin d'approfondir ces recherches. Cette coopération a donné naissance à huit nouveaux espaces :

- Cinq petites salles fermées conçues pour permettre la concentration individuelle et offrir de l'intimité. Les deux premières sont équipées de bureaux et de sièges réglables en hauteur ; dans la troisième, il est possible d'adopter une posture décontractée ; et les deux dernières offrent des configurations lounge favorisant la réflexion et la régénération ou permettant d'accomplir des tâches de courte durée.
- Trois espaces collaboratifs promeuvent le travail d'équipe et la socialisation à l'écart du poste

habituel. Le premier est doté de tables hautes et de tabourets, le deuxième est muni de cabines et le troisième présente une configuration de type salon équipée d'éléments de mobilier faciles à déplacer.

« Nous avons volontairement créé toute une gamme d'espaces afin d'observer l'usage qui en serait fait, les préférences des utilisateurs et l'influence de l'environnement sur les comportements », détaille Kristen Boer, designer Applications chez Steelcase. Anh Tran qualifie cette approche de « laboratoire vivant » renforçant l'importance des espaces partagés au sein des open spaces et délivrant de nouvelles connaissances.

Première surprise : la configuration dotée de tables hautes, initialement conçue pour la collaboration informelle, a également été très fréquentée par des individus seuls cherchant un espace propice à la concentration. La possibilité de se tenir debout ou d'adopter une posture perchée, la surface de travail étendue permettant d'étaler son matériel, l'affichage numérique pratique et la localisation de l'espace, légèrement en retrait, en ont fait une destination multifonctionnelle.

« Le travail de conception repose dans une large mesure sur des tâches individuelles. »

De même, les vastes plans de travail et autres outils tournés vers la performance ont créé une forte demande pour les deux salles fermées équipées de bureaux et de sièges réglables en hauteur. « Le travail de conception repose dans une large mesure sur des tâches individuelles, explique Anh Tran. Nous avons souvent besoin de visualiser plusieurs documents en même temps, ce qui nécessite de la place. Les espaces adaptés à ce type de travail sont donc très recherchés. » Autre découverte majeure : la popularité des espaces dépend également des zones se trouvant dans leur environnement immédiat. Les deux salles dédiées à la concentration sont presque identiques, mais l'une est située à environ trois mètres des rangées de postes, tandis que l'autre se trouve juste en face du bureau de l'un des associés. « Les deux sont utilisées, mais l'on constate que la distance par rapport aux collègues et aux dirigeants a une incidence nette sur les choix opérés », souligne Anh Tran.

Les résultats de l'étude menée après l'aménagement des nouveaux espaces confirment l'impact positif de ces derniers. De manière générale, la satisfaction au travail a augmenté, et les indicateurs permettant de mesurer la popularité des espaces individuels, collaboratifs et collectifs ont progressé de manière significative. L'amélioration la plus notable concerne la perception de l'intimité au sein de l'environnement de travail, laquelle est passée de 2,8 sur 5 à 3,28 sur 5 après le projet. Les employés sont plus nombreux à estimer qu'il est désormais plus facile de collaborer, mais aussi de se concentrer (+14 %) et de se déplacer tout au long de la journée (+19 %). Plusieurs autres éléments vont dans le même sens : les casques ont reculé de 18 % dans le classement des accessoires les plus utilisés par les employés, et l'intérêt pour le télétravail est passé de 54 à 45 %.

« Les employés sont plus nombreux à estimer qu'il est désormais plus facile de collaborer, mais aussi de se concentrer. »

L'exemple de Little montre qu'en matière d'espaces de travail, même des ajustements mineurs peuvent avoir un impact considérable. « Nous n'avons pas eu besoin de rénover l'intégralité de nos bureaux. Les postes de travail individuels n'ont pas changé. Ces bénéfices résultent simplement de l'ajout d'espaces additionnels et de la possibilité pour les employés de choisir l'environnement le plus adapté à leurs besoins », note Anh Tran.

« Il n'est pas nécessaire de tout révolutionner pour améliorer l'espace et l'expérience employé, poursuit-elle. Il nous a suffi de mettre en oeuvre quelques mesures stratégiques pour renforcer le bien-être et la satisfaction de nos collaborateurs. À l'heure où chaque avantage compte pour recruter et fidéliser les meilleurs talents, il est rassurant de savoir qu'il n'est pas forcément indispensable de lancer une transformation de grande ampleur pour obtenir des résultats tangibles. »