

Plan.Net Innovation : l'espace comme catalyseur du changement

Comment nous avons aidé Serviceplan Group, l'une des plus grandes agences de communication européennes, à concevoir un espace destiné à faciliter le travail agile et collaboratif

🕒 Lire 9 minutes

À l'heure où les entreprises amorcent leur transformation numérique et se recentrent sur leurs clients, les modes de travail connaissent des bouleversements sans précédent. Les dirigeants constatent qu'il est impossible de favoriser l'innovation si les équipes sont cloisonnées et les processus linéaires : pour garder une longueur d'avance sur leurs concurrents, les organisations doivent adopter une approche bien plus agile et collaborative.

Plan.Net Innovation, qui fait partie de ServicePlan Group, l'une des plus grandes agences de communication européennes, est pionnière dans ce domaine – ses campagnes de publicité traditionnelles intègrent désormais des produits et services numériques, et l'entreprise propose également des prestations de conseil autour du business design, du design thinking et du coworking agile.

« Par le passé, la façon classique de travailler consistait à recevoir un brief, à l'examiner chacun de son côté et à livrer le produit fini au client, raconte Marcel Kammermayer, directeur général de Plan.Net Innovation. Mais lorsque nous avons développé notre nouvelle offre, nous avons compris qu'il était indispensable de casser les silos et d'intégrer les clients au processus de développement. »

Cette nouvelle approche a conduit Plan.Net Innovation à passer de deux équipes distinctes – consultants d'un côté, créatifs de l'autre – à un modèle pluridisciplinaire réunissant chargés de stratégie, designers, chefs de produit, commerciaux, experts UX/UI et développeurs. Pour changer leur façon de collaborer, l'entreprise a mis en œuvre des processus agiles tels que des sprints, des tests utilisateurs et des prototypages rapides, en interne et avec les clients. Elle a également réfléchi à une transformation de son espace de travail afin de favoriser l'adoption de nouveaux comportements.

REPENSER L'ESPACE DE TRAVAIL

L'ancien espace de travail de Plan.Net Innovation n'était pas adapté à la collaboration intensive dont dépendait sa réussite future. Les créatifs et les consultants travaillaient dans des bureaux séparés et ne disposaient pas de salles de réunion et d'espaces leur permettant de rendre leurs contenus visibles et d'échanger des idées facilement et rapidement.

« Nous sommes convaincus que les flux de travail et les processus monotones, tout comme les espaces figés, brident la créativité. Nous avons tâché de remédier à ce problème en réaménageant nos bureaux. »

MARCEL KAMMERMAYER | Directeur général de Plan.Net Innovation

« Le monde du travail et les attentes envers les employés ont radicalement changé ces dernières années, poursuit Marcel Kammermayer. Nous sommes convaincus que les flux de travail et les processus monotones, tout comme les espaces figés, brident la créativité. Nous avons tâché de remédier à ce problème en réaménageant nos bureaux. »

Marcel Kammermayer voulait repenser l'espace de travail en créant un environnement qui mette en valeur sa nouvelle vision et soit source d'inspiration pour les employés et les clients. Il a imaginé un espace où les individus auraient envie de venir travailler. L'équipe souhaitait un aménagement flexible qui puisse à la fois favoriser les comportements agiles et collaboratifs et faciliter le travail individuel et les tâches nécessitant de la concentration. « Les modes et les espaces de travail ont une influence déterminante sur la performance et les comportements », souligne Marcel Kammermayer.

L'équipe de Plan.Net Innovation travaillant de plus en plus souvent aux côtés de clients dans le cadre de sprints de conception, il était essentiel que les nouveaux bureaux comprennent une zone dédiée à cette collaboration. « Cet espace devait offrir un environnement accueillant propice à la créativité, ainsi qu'une infrastructure adaptée à ces situations de coworking », explique Marcel Kammermayer.

UNE CONCEPTION COLLABORATIVE

L'équipe a d'abord lancé le processus de conception en interne afin de définir des objectifs et des priorités. Cependant, après avoir essayé de développer ses propres solutions, elle a souhaité faire appel à un prestataire extérieur capable de l'aider à remplir son cahier des charges. Elle s'est alors tournée vers Steelcase.

« Après nous avoir observés pendant plusieurs semaines, Steelcase nous a aidés à comprendre nos différents modes de travail et à prendre conscience de la diversité des comportements adoptés au sein de notre espace. Nous nous sommes ainsi rendu compte qu'il existait plusieurs variantes du travail individuel et de la collaboration, notamment le travail en petit groupe ou en binôme. Ces découvertes ont permis d'intégrer une grande variété de zones à l'aménagement final. »

UN ESPACE POUR CHAQUE ACTIVITÉ

Le nouvel espace se divise en trois parties distinctes adaptées à différents modes de travail : la zone principale, un espace lounge informel et un espace dédié au sprint. Il encourage la flexibilité, le mouvement et la collaboration tout au long de la journée.

Dans la zone principale, les postes de travail dédiés aux équipes incitent à passer de la position assise à la position debout afin de favoriser le mouvement et le bien-être. De petites enclaves sont prévues pour faciliter la concentration, et divers espaces partagés permettent d'organiser des réunions spontanées et des séances de brainstorming. On trouve également un espace privé pour les réunions plus formelles et confidentielles avec des clients.

À proximité de cette zone, un espace lounge plus décontracté permet aux employés de se régénérer, de tenir des réunions informelles ou de déjeuner ensemble.

Enfin, l'espace sprint se divise en trois zones favorisant différents aspects du processus de conception et de prototypage. La première, équipée d'une grande table, est particulièrement adaptée aux réunions debout quotidiennes, qui consistent à dresser le bilan des missions de chacun. Elle jouxte un espace plus fluide muni d'éléments de mobilier mobiles et de surfaces écrites qui facilitent les séances d'expérimentation et de brainstorming nécessaires au processus de conception. Une zone dédiée aux activités individuelles (travail en petit groupe, concentration, régénération) et offrant divers degrés d'intimité complète le tableau.

Non seulement les espaces de travail flexibles et mobiles aident les équipes à collaborer plus efficacement, mais ils répondent également aux nouvelles exigences liées à l'épidémie de coronavirus.

PARÉS POUR L'ÈRE POST-COVID

Le nouvel environnement de travail de Plan.Net Innovations a été conçu avant la pandémie de Covid-19, mais la nouvelle approche qu'il incarne lui permet de s'adapter plus facilement à la crise. En effet, non seulement les espaces de travail flexibles et mobiles aident les équipes à collaborer plus efficacement, mais ils répondent également aux nouvelles exigences liées à l'épidémie.

« Depuis l'apparition du coronavirus, le travail à distance fait partie de notre quotidien, indique Marcel Kammermayer. Bien sûr, en tant qu'agence digitale moderne, nous avons toujours su répondre aux besoins de nos clients. Toutefois, nous avons constaté que le manque de contacts et d'interactions nous affectait plus que nous ne l'avions craint. Nous avons donc pris des initiatives pour remédier à ce problème. Dans la mesure où nous avons conçu un espace flexible, les changements que nous avons dû opérer pour assurer la sécurité de nos employés ont été relativement simples à mettre en œuvre. Ainsi, nous avons pu faire appliquer les protocoles d'hygiène et de distanciation sans perturber le cours normal de l'activité. Il a suffi de quelques modifications mineures de l'aménagement et de l'espacement pour que collaborateurs et clients se sentent en sécurité et aient envie de se réunir à nouveau afin de résoudre ensemble des problèmes complexes. »

UN NOUVEL ÉTAT D'ESPRIT

Le nouvel espace a offert à l'équipe de Plan.Net Innovation un environnement performant, confortable et inspirant qui est non seulement source de motivation, mais joue en outre un rôle crucial dans l'adoption de modes de travail agiles et itératifs.

« L'agilité est un état d'esprit, et l'espace aide les individus à adopter cet état d'esprit, souligne Marcel Kammermayer. Elle permet de mettre en œuvre facilement de nouveaux processus et modes de travail en servant de catalyseur de la créativité et de l'innovation. Certains employés sont plus familiers que d'autres de la méthode agile, mais l'espace permet de mettre tout le monde sur un pied d'égalité en définissant précisément le rôle de chaque zone. »