

15 raisons de retourner au bureau

Voici pourquoi les espaces de travail sont plus importants que jamais.

🕒 Lire 7 minutes

Par Allan Smith, vice-président Global Marketing, Steelcase

Après plusieurs mois de télétravail et de collaboration distribuée, l'importance du bureau ne fait plus débat. Les espaces de travail stimulent l'innovation et la croissance, renforcent la culture et le sentiment d'appartenance à l'entreprise, tout en offrant aux employés les outils dont ils ont besoin pour donner le meilleur d'eux-mêmes. Disposer d'un espace où tous les collaborateurs peuvent se retrouver présente une multitude d'avantages – en voici 15.

1. Croissance : dans l'économie post-Covid, les entreprises ont enclenché le mode « survie », mais elles chercheront bientôt à reprendre le chemin de la croissance. Or cette dernière dépend de l'innovation, elle-même stimulée par les activités collaboratives des employés créatifs (sprints de conception, prototypage, tests...). Dans le même temps, alors que les dirigeants adaptent leurs stratégies, les espaces dédiés aux différents processus de réflexion permettent de fixer de nouvelles priorités, de définir une vision commune et de préparer la reprise de la croissance.

2. Innovation : comme en témoignent de nombreuses études, le succès de l'innovation dépend d'une pluralité de fonctions, de problématiques et d'actions impliquant différentes équipes internes. L'espace de travail favorise ces connexions et promeut les activités innovantes telles que la construction de modèles, le partage de contenus, l'évaluation de prototypes, l'itération en temps réel et le recueil des idées. Il permet d'exploiter au mieux les efforts collectifs des équipes. En matière d'innovation, la technologie ne peut remplacer les interactions en face à face.

3. Culture : les expériences façonnent les comportements, et les comportements façonnent la culture. Les comportements collectifs et les normes observées par les employés et les dirigeants créent une mentalité propre à l'entreprise concernée. La confrontation des points de vue, les rencontres spontanées dans les couloirs et les pauses déjeuners entre collègues offrent l'occasion d'échanger des anecdotes, de créer des liens et d'apprendre les uns des autres – autant d'opportunités impossibles à exploiter à travers un écran.

4. Résilience : le coronavirus a démontré que la résilience était plus importante que jamais. Une culture d'entreprise forte et des espaces de travail favorisant la prise de décision en face à face jouent un rôle clé dans la capacité d'une organisation à changer de braquet et à réaffecter des ressources afin de faire face à des perturbations inattendues. Un leadership déterminé et des équipes performantes sont la clé d'un espace de travail flexible et résilient, qui « plie mais ne rompt pas ».

5. Créativité : la créativité est la capacité innée des individus à générer des idées, à résoudre des problèmes complexes, à identifier des opportunités et à s'efforcer de faire toujours mieux. Elle ne peut s'épanouir dans un univers cloisonné et rigide ; elle a au contraire besoin d'un environnement où la technologie et l'espace favorisent la réflexion et l'action à chaque étape du processus de brainstorming.

6. Collaboration : la collaboration, directement liée à la croissance et à l'innovation, est une activité qui repose sur l'espace. En utilisant les idées de chacun pour progresser, en ayant recours aux post-it pour brainstormer et en impliquant tous les participants grâce aux outils analogiques, il est possible de diffuser et de consolider les nouveaux concepts. La communication non verbale et les autres comportements tacites fournissent des informations que l'on ne peut obtenir qu'en étant présent au bureau. Enfin, lorsque toutes les réunions commencent et se terminent à l'heure, il n'y a plus aucune place pour la sérendipité.

7. Transformation numérique : si certaines entreprises ne pensaient pas encore à la transformation numérique avant le coronavirus, la donne a changé depuis. Les organisations doivent aujourd'hui faire face à une série de perturbations internes et externes, nationales et internationales. Elles s'efforcent de développer de nouveaux modèles commerciaux et d'aménager les espaces dédiés aux équipes de manière à favoriser les interactions en face à face. En temps de crise, rien ne vaut les échanges directs pour résoudre rapidement les problèmes.

8. Connexion : si le télétravail offre un certain degré d'intimité, il peut également favoriser le sentiment d'isolement, la solitude et la dépression. Sans la présence de leur équipe et de leurs collègues, les individus se sentent souvent déconnectés et démotivés. Le taux de démissions augmente au sein des entreprises, obligeant ces dernières à identifier de nouveaux talents afin de pourvoir rapidement les postes vacants. Parallèlement, les employés qui n'interagissent pas avec les autres au sein de l'espace de travail risquent de ne pas être appréciés à leur juste valeur. Ces facteurs ont un impact non seulement sur les individus et leur carrière, mais aussi sur la capacité de l'entreprise à recruter des collaborateurs compétents, à élaborer des plans d'urgence et à identifier les futurs dirigeants. Ainsi, il est plus important que jamais de disposer d'un espace propice aux interactions productives.

9. Agilité : la méthode agile aide les équipes à s'adapter rapidement aux cycles d'apprentissage, mais elle requiert un écosystème d'espaces adapté aux différentes étapes de l'apprentissage, d'une part, et un niveau d'itération et de collaboration nécessitant une présence sur place, d'autre part. Alors que les idées progressent et que des prototypes émergent, le mobilier mobile permet aux équipes de réagir plus rapidement à l'évolution de leur processus de travail.

10. Communication : si la technologie permet de communiquer à distance, rien ne vaut cependant les échanges en face à face. Les plates-formes en ligne, les messageries instantanées et la myriade d'applications conçues pour soutenir les équipes distribuées sont certes utiles, mais elles recèlent également des dangers. En effet, une utilisation excessive des écrans peut accentuer la fatigue et la déconnexion, conduisant parfois à une baisse de productivité. Il est primordial de garder le contact pour préserver une certaine dynamique dans le travail, et il n'y a pas de véritable alternative à la communication directe.

11. Attraction et rétention : L'espace de travail peut constituer un outil déterminant dans l'attraction, la rétention et la motivation des talents. Non seulement il reflète l'identité de l'entreprise, mais il donne également des indices sur la culture de celle-ci : offre-t-elle suffisamment de choix et de contrôle à ses employés ? Propose-t-elle des espaces sociaux pour se retrouver entre collègues ? Si la technologie est très utile pour certains aspects du recrutement, notamment l'onboarding, elle ne permet pas, à elle seule, de créer de la cohésion et de cultiver les relations nécessaires au recrutement des talents et au renforcement des équipes.

12. Bien-être : l'espace de travail peut créer différentes ambiances et communiquer un sentiment de sérénité ou au contraire une certaine effervescence. Il peut promouvoir le mouvement et offrir un soutien ergonomique, ou encore une protection émotionnelle et psychologique. Une stratégie visant à renforcer le bien-être des employés doit tenir compte de l'importance de l'espace et de son impact sur les individus. La capacité à « laisser le travail au bureau » est essentielle pour trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

13. Travail distribué : la nécessité de travailler sur différents fuseaux horaires, de laisser ses collègues entrer dans son intimité et de surmonter les distractions sonores et visuelles crée une disparité de présence et affecte la capacité de l'équipe à se concentrer. La transmission est parfois mauvaise, les individus se coupent involontairement la parole ou ne voient pas que leur micro est fermé, et certains collaborateurs ont tendance à monopoliser la discussion car ils ne perçoivent pas le langage non verbal des autres participants. Ainsi, l'espace de travail offre une expérience plus riche et plus équitable, faisant du bureau un lieu vraiment propice à la collaboration.

14. Intégration de la technologie : les écosystèmes immersifs conçus pour rapprocher les individus et la technologie boostent la productivité tout en favorisant les nouveaux modes de travail. La technologie intégrée et les produits haute performance offrent des atouts majeurs et permettent d'optimiser l'utilisation des outils numériques.

15. Conduite du changement : bien qu'il soit possible d'informer les employés de transformations à venir par voie électronique, les bonnes pratiques en matière de conduite du changement supposent de faire évoluer les comportements et les attentes collectivement. Les discussions spontanées avant et après les réunions représentent des occasions précieuses de renforcer les liens en ces temps d'incertitude. La description des résultats visés, l'apprentissage collectif et le passage à l'action sont toujours plus efficaces que de simples mots.

L'espace de travail est bien plus que la somme des individus, des technologies, des solutions architecturales et du mobilier qui le composent. Un espace bien conçu favorise tous les modes de travail et rapproche les individus et la technologie afin de stimuler la productivité, de renforcer le bien-être et de créer un climat de confiance grâce aux échanges en face à face. À l'heure où les entreprises doivent s'adapter à un grand nombre de changements liés à la pandémie, nous avons la possibilité d'offrir aux employés les interactions dont ils ont besoin pour avancer.

Allan Smith est vice-président Global Marketing chez Steelcase. Il est responsable de la stratégie de portefeuille, de la gestion des gammes de produits et de la rentabilité de la famille de marques internationales, des marchés verticaux et des filiales de l'entreprise. Son département joue un rôle crucial dans la traduction des études et des connaissances de Steelcase en produits innovants et en applications. Il a rejoint l'entreprise en 1991.