

Le défi de la collaboration hybride

Les trois concepts clés de la collaboration hybride, ou comment rapprocher les équipes distribuées

🕒 Lire 9 minutes

Nous entrons dans l'ère de la collaboration hybride : 68 % des entreprises internationales prévoient de mettre en œuvre un mode d'organisation permettant aux employés de travailler au bureau une partie du temps, et à domicile ou dans un espace tiers le reste du temps. Même les organisations privilégiant la présence au bureau seront confrontées à cette évolution car certains de leurs partenaires, fournisseurs et clients planifieront désormais des réunions à distance. Par conséquent, les interactions entre collègues physiquement présents et membres distribués de l'équipe seront de plus en plus fréquentes.

Les éléments de cet espace peuvent être utilisés dans un environnement ouvert ou fermé. Les nombreux écrans offrent une expérience plus équitable en permettant aux équipes d'afficher les individus et les contenus séparément.

À l'heure où les employés reprennent le chemin du bureau, les grandes entreprises s'efforcent d'anticiper une intensification de la collaboration hybride afin de maximiser leur productivité. Ces organisations veulent retrouver l'énergie et l'effervescence collectives dont elles ont besoin pour stimuler l'innovation et la croissance, et elles savent qu'elles n'y parviendront qu'à condition de créer un environnement suffisamment inspirant pour leurs employés.

Créez des espaces hybrides performants

Découvrez comment optimiser vos espaces afin de rapprocher les employés, où qu'ils se trouvent.

Un type de collaboration complexe

« Désormais, tous les espaces intègrent la vidéo. Les individus perdent tellement de temps à régler l'angle de la caméra et à paramétrer les flux de contenu que la dimension humaine passe au second plan, regrette Jessie Storey, design manager chez Steelcase. Il est indispensable de simplifier le processus. » Comme le précise Jessie, qui travaille depuis 15 ans à l'amélioration de l'expérience hybride, les problèmes que rencontraient les employés avant la pandémie n'ont fait que s'exacerber, notamment du fait du port du masque et de la distanciation. Les principales difficultés sont les suivantes :

Un environnement inéquitable : lorsque les participants à distance ont du mal à voir ou à entendre leurs collègues, ils doivent fournir des efforts plus importants pour être impliqués dans la discussion. Cette disparité de présence découle d'une mauvaise intégration de l'espace et des outils numériques.

La complexité des échanges : il est difficile de déchiffrer la communication non verbale, d'établir un contact visuel et d'appréhender l'état d'esprit du groupe à travers des interactions virtuelles.

La déconcentration : comment susciter l'intérêt de tous les participants, qu'ils soient présents au bureau ou connectés à distance, lors du partage de contenus ? Les collègues distribués peuvent-ils voir les informations inscrites ou affichées sur un tableau ?

Les freins à l'innovation : l'idéation est le type de collaboration le plus ambitieux. Le mouvement stimule la créativité – or il est difficile de bouger pendant une visioconférence.

Les cabines On the QT d'Orangebox, situées à proximité d'une salle de projet, permettent aux membres de l'équipe d'échanger directement ou virtuellement avant ou après une réunion.

Le support mobile Steelcase Roam permet aux personnes présentes d'interagir avec leurs collègues à distance via le Surface Hub positionné devant le tableau blanc. Grâce aux tables mobiles, les collaborateurs jouissent d'une vue dégagée sur les personnes et sur les contenus. La conception de cet espace permettant l'utilisation d'appareils individuels, les participants à distance peuvent afficher simultanément le visage de leurs collègues et des vues de la salle.

Futur hybride et modèle « BYOD »

Alors que les entreprises testent de nouveaux modes de travail, certaines questions demeurent en suspens : combien d'individus pourront participer à une visioconférence à distance ? Comment les employés utiliseront-ils et partageront-ils les différents espaces collaboratifs ? Quelles plates-formes matérielles et logicielles auront tendance à s'imposer ?

Rôle accru du modèle « BYOD » (Bring Your Own Device) dans la collaboration au bureau

69%

des dirigeants
prévoient de s'appuyer
dorénavant sur les
appareils mobiles
individuels, ou sur une
combinaison
d'appareils mobiles et
de technologies
intégrées

Source : Étude internationale sur le retour au bureau, mars 2021

(note : sur les huit pays étudiés, la Chine est celui dont les dirigeants misent le moins sur les appareils mobiles individuels ou sur une combinaison d'appareils mobiles et de technologies intégrées - 48 % seulement)

En revanche, certaines tendances semblent avoir vocation à s'ancrer dans la durée : c'est le cas du travail hybride et du modèle « BYOD » (Bring Your Own Device, en français : Apportez Votre Équipement personnel de Communication, ou AVEC). Le modèle BYOD s'appuie sur l'utilisation des appareils mobiles des employés, par opposition à des systèmes de salles à la technologie entièrement intégrée. En recourant à une vaste palette de solutions matérielles et logicielles, les individus peuvent collaborer de manière simple et productive.

Espaces et technologie

Afin de créer une expérience hybride performante, les entreprises tâcheront de proposer toute une palette d'espaces et de solutions technologiques favorisant différents types de collaboration, des sessions créatives planifiées aux tête-à-tête spontanés. « Nous devons faire se rencontrer l'expérience physique et l'expérience virtuelle, résume Jessie Storey. Il ne suffit pas de permettre aux participants à distance d'accéder à l'espace, il est essentiel d'améliorer la présence virtuelle des employés au bureau en optimisant différents éléments tels que les caméras, l'acoustique, les contenus et l'éclairage. »

« Il ne suffit pas de permettre aux participants à distance d'accéder à l'espace, il est essentiel d'améliorer la présence virtuelle des employés au bureau »

JESSIE STOREY | Steelcase Design Manager

Trois concepts clés pour une collaboration hybride optimale

Les chercheurs, les designers et les ingénieurs de Steelcase, qui développent des solutions pour les équipes internationales depuis plus de dix ans, ont acquis des connaissances essentielles sur la manière de faciliter la collaboration à distance. Ces connaissances peuvent aider les entreprises à se préparer au monde de demain, dans lequel le travail d'équipe quotidien consistera à réunir des employés physiquement présents au bureau et des collègues distribués grâce à diverses technologies et à des espaces performants :

Garantir l'équité et l'inclusion de tous les participants en dépit des distances.

Créer des expériences conviviales et captivantes dans diverses configurations.

Concevoir un large éventail d'expériences physiques et virtuelles intuitives.

Équité

Créer des expériences permettant d'abolir les distances

- Il convient de permettre à tous les participants, où qu'ils se trouvent, de se déplacer dans la salle – par exemple grâce à des écrans et des éléments de mobilier mobiles. Les collègues à distance ne doivent pas être contraints de rester à côté du contenu.
- Il est essentiel d'utiliser des caméras sur des appareils à la fois collectifs et individuels, surtout pour les équipes récemment créées. Les appareils partagés (vue de la salle) doivent être prioritaires et les appareils individuels secondaires.
- Il faut aider les employés à se sentir à l'aise à l'écran en configurant l'éclairage direct et l'éclairage ambiant. En visioconférence, il est recommandé de privilégier un éclairage LED intense et chaud et de l'orienter de manière adéquate.
- Il convient également de tenir compte des dimensions de l'espace, des séparations, des finitions et de l'orientation des micros et des haut-parleurs pour une acoustique optimale.
- Enfin, il est indispensable de développer des usages et des protocoles partagés

Engagement

Favoriser les interactions naturelles et inclusives entre participants physiquement présents et connectés à distance via l'espace et la technologie

- Il convient de garantir une participation équitable grâce à une utilisation adéquate des contenus numériques et analogiques. Certaines plates-formes logicielles ou technologies intégrées permettent d'avoir recours à plusieurs écrans, et donc d'afficher séparément les participants et les contenus, ce qui améliore sensiblement l'expérience des membres distribués de l'équipe.
- Il est également important de paramétrer correctement le champ de la caméra (90, 120 degrés) et de s'assurer que les individus et les contenus peuvent être vus par les participants à distance. Les caméras de visioconférence basées sur l'IA offrent une vision grand angle et permettent de présenter les contenus analogiques virtuellement. Associée à Microsoft Teams et à Zoom, la caméra de contenu Canvas, de la société Huddly, améliore la visibilité des tableaux analogiques en éliminant les ombres et les reflets, en faisant ressortir les couleurs et en masquant les personnes se trouvant devant la caméra.
- De même, certains outils de création de contenus (p. ex. les tableaux blancs numériques ou les espaces de travail virtuels tels que Mural) offrent un accès équitable aux informations numériques et analogiques et favorisent différents modes de collaboration.

Simplicité

Faciliter les transitions entre interfaces, affichages et expériences

- Les appareils partagés doivent pouvoir être connectés sans difficulté aux appareils individuels afin que les individus puissent interagir avec ces deux types d'outils si nécessaire.
- Autre impératif : offrir à tous les participants, où qu'ils se trouvent, une vue dégagée sur les individus et sur les contenus. En favorisant le mouvement, le mobilier flexible et/ou les appareils mobiles permettent d'offrir une visibilité optimale à tous les stades de la réunion.
- Les outils technologiques doivent être complémentaires et compatibles avec un large éventail d'appareils et de solutions logicielles. En effet, même si votre entreprise privilégie une plate-forme donnée, les employés entretenant des relations avec des partenaires externes peuvent avoir besoin d'utiliser différents outils.

Un avenir prometteur

La collaboration hybride n'a pas fini d'évoluer. Les chefs de file du secteur technologique, notamment Microsoft et Zoom, développent des améliorations matérielles et logicielles à un rythme effréné.

Microsoft Teams vient de lancer une nouvelle fonctionnalité de détection de proximité basée sur des capteurs Bluetooth, grâce à laquelle les utilisateurs peuvent identifier les salles disponibles dans leur environnement immédiat et rejoindre une réunion en mode « sans contact ». En outre, Microsoft a récemment déployé Coordinated Meetings, qui permet de configurer les caméras, les haut-parleurs et les micros sur plusieurs appareils Teams Rooms ou Surface Hub au sein d'un même espace. Ainsi, si un espace est doté d'une technologie d'autoréservation, il est possible de réserver une salle et de rejoindre une réunion sans toucher le moindre bouton. S'agissant des innovations futures, les ingénieurs de Microsoft envisagent de créer des avatars virtuels pour les participants à distance et de transformer les murs en écrans d'ordinateurs.

« Nous avons l'ambition de rendre toutes les surfaces interactives, indique Steven Bathiche, ingénieur chez Microsoft. Les ordinateurs deviendront un matériau de construction, au même titre que le verre ou la roche. C'est pourquoi notre partenariat avec Steelcase est si important : ensemble, nous plaçons l'information là où les individus en ont besoin, au moment le plus opportun et en tenant compte des activités à effectuer. »

Zoom se tourne également vers l'avenir afin d'offrir aux utilisateurs et aux clients les outils dont ils auront besoin pour tirer leur épingle du jeu dans le monde de demain. La société prévoit de créer de nouvelles commandes vocales pour le système Zoom Rooms, de proposer un affichage des participants en mode « galerie » et d'améliorer la fonctionnalité de tableau blanc afin de faciliter l'idéation en dehors des réunions planifiées.

« Nous développons de nouvelles fonctionnalités afin de garantir une présence équitable à tous les membres de l'équipe, sur place comme à distance »

CYNTHIA LEE | Chef de produit chez Zoom

« Nous développons de nouvelles fonctionnalités afin de garantir une présence équitable à tous les membres de l'équipe, sur place comme à distance, explique Cynthia Lee, chef de produit chez Zoom. Nous réfléchissons à la manière dont notre plate-forme doit fonctionner à l'intérieur d'une salle de réunion, notamment en séparant la vue sur les individus de celle sur les contenus. Nous nous efforçons également d'améliorer les interactions entre les employés et les contenus, même après la réunion, et nous accordons une attention particulière à la présence virtuelle des individus physiquement présents. »

Tester et s'adapter

Les employés commencent à tester de nouveaux modes de collaboration, si bien que les technologies et les espaces de travail seront amenés à évoluer. La période se prête donc tout particulièrement à l'expérimentation à travers des environnements pilotes combinant présence physique et participation virtuelle. Invitez vos employés à participer à ces expériences pilotes et à livrer leur point de vue : ils sauront ainsi que rien n'est gravé dans le marbre. Et surtout, soyez toujours prêts à rectifier le tir. Le développement des espaces hybrides amènera les employés à adapter leur manière de travailler et leur environnement, et les processus et protocoles devront suivre le même chemin. Les espaces de travail flexibles, conçus pour évoluer au rythme de l'évolution des besoins, joueront un rôle déterminant dans la compétitivité et la croissance futures des entreprises.

Téléchargez le guide

Inspirez-vous de nos idées et de nos conseils pour créer dès maintenant des espaces adaptés à la collaboration hybride.

```
hbspt.forms.create({  
  region: "na1",  
  portalId: "1822507",  
  formId: "68ebd1af-3a9a-4601-923c-d397e38d28ee"  
});
```