Créer le lien entre apprentissage et innovation

La question de départ

Lire 2 minutes

« Comment créer une expérience de travail qui inspire et unisse nos collaborateurs et clients, quelles que soient leur fonction ou leur situation géographique, tout en encourageant l'expérimentation et l'apprentissage continu ? »

DÉCLARATION D'INTENTION DU PROJET

Depuis le départ, il était évident pour nous que ce projet consistait en bien autre chose qu'une simple opération immobilière. Le nouveau Learning and Innovation Center (LINC) a en effet pour objectif de transformer la façon dont Steelcase opère dans la zone EMEA : nos dirigeants avaient ainsi conscience qu'il devrait être le lieu d'expériences uniques pour les collaborateurs, les clients, les architectes, les designers, les habitants de Munich et les visiteurs. Avant même de développer un plan architectural, il nous fallait donc définir un plan d'expérience humaine qui guiderait notre travail de conception.

Nous avons ainsi débuté ces deux années de planification par une approche transversale de design thinking destinée à atteindre une compréhension profonde des besoins et désirs des usagers dans l'espoir que celle-ci inspire et stimule les collaborateurs et les visiteurs du LINC.

Comme le définit Tim Brown, le P-DG d'IDEO, le design thinking est *« une approche de l'innovation centrée sur l'humain qui puise dans la boîte à outils du designer pour prendre en compte les besoins des individus, les possibilités technologiques et les exigences de l'entreprise »*.

L'ÉQUIPE

Un groupe a été constitué pour superviser le projet. Dix chantiers de travail ont été identifiés : conception, communication, apprentissage et développement, expérience client, équipements, atelier de modelage, recherches appliquées, IT, gestion du changement et finance.

Le groupe a commencé par travailler autour d'une question de départ afin de définir le problème que ce nouvel espace devrait résoudre :

« Comment créer une expérience de travail qui inspire et unisse nos collaborateurs et clients, quelles que soient leur fonction ou leur situation géographique, tout en encourageant l'expérimentation et l'apprentissage continu ? ».

Une série d'ateliers menés par l'équipe de recherches appliquées de Steelcase a permis de faire progresser chaque chantier en parallèle. Cinq domaines clés, essentiels à la réussite du LINC, ont été identifiés : expérience collaborateur, apprentissage, management, innovation et expérience visiteur.

Pour définir un cadre de principes utilisables dans la conception du LINC, cinq commissions ont été constituées.

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

Afin de créer une dynamique et d’offrir une parfaite transparence aux collaborateurs tout au long du projet, une stratégie de communication internationale a été développée. Ce chantier a été mené avec :

- des assemblées publiques ;
- un portail de communication interne où des informations ont été régulièrement publiées et où les collaborateurs ont pu poser leurs questions ;
- des documentaires montrant ce qui se passait et pourquoi.

CHAPITRE SUIVANT – L’EXPÉRIENCE COLLABORATEUR
CHAPITRE PRÉCÉDENT – INTRODUCTION
