

# Intimité : un problème, des solutions

## Satisfaire le principal besoin des employés

Lire 5 minutes

L'intimité : d'après une étude Steelcase, c'est le besoin que les employés citent en premier, suivi de près par les espaces favorisant le bien-être. Les deux sont liés : le manque d'intimité affecte le bien-être lorsqu'il devient difficile de répondre à toutes les exigences, de rester concentrés et investis, de collaborer efficacement, dans un contexte de plus en plus anxiogène. Le problème n'est pas nouveau, mais il se pose avec une acuité inédite.

De nombreux espaces de travail manquent de solutions pour garantir un peu d'intimité aux employés et aux managers. C'est d'ailleurs un motif de plainte depuis l'avènement de l'open space. En 2014, déjà, Steelcase parlait d'une « crise de l'intimité » et de son impact sur l'investissement des employés. Dans les années pré-pandémie, de nouvelles enquêtes rapportaient le rejet que suscitait ce genre de bureaux, où les individus se sentaient surexposés, submergés par le bruit et les distractions. Puis est venu le COVID, et chacun, travaillant de chez soi, a découvert les avantages d'un plus grand contrôle sur son environnement physique. Certes, il fallait s'occuper des enfants et du ménage, mais l'autonomie était plus grande.

L'ajout d'éléments comme Steelcase Flex Active Frames crée dans l'open space une intimité territoriale et visuelle pour que les équipes puissent travailler sans être interrompues.

## Un problème croissant

Avec le retour au bureau, le problème de l'intimité s'est fait plus pressant. Dans certains cas, les espaces de travail n'avaient pas vraiment changé, voire pas du tout. Dans d'autres, on a abandonné les bureaux attitrés au profit d'espaces collaboratifs, et les espaces privatisés se sont clairsemés. La première étude de Steelcase sur l'intimité a 11 ans, et depuis, les habitudes de travail ont profondément changé. Parmi les grands bouleversements, on peut citer l'inflation des réunions et l'explosion des appels vidéo.

Au bureau, 50 % des employés restent à leur poste pour les appels vidéo. Parce qu'ils enchaînent les visios, mais aussi parce qu'il n'y a souvent pas d'endroits plus tranquilles à proximité. Pourtant, les postes individuels satisfont rarement l'ensemble des besoins qui rythment une journée : les employés ont du mal à se concentrer lorsqu'ils doivent effectuer une tâche solitaire, à collaborer efficacement sans déranger leurs collègues, ou même à faire une pause.

Avec la multiplication des distractions, le besoin d'intimité a augmenté. Pas question pour autant de revenir à l'ère pré-open space, avec un bureau privatif pour chacun : ce modèle ne correspond plus aux besoins actuels.

Certains éléments de design (écrans, étagères, orientation des postes de travail) protègent les employés des distractions de l'open space sans pour autant les isoler.

## **De la variété**

C'est la variété des espaces à disposition qui aide le plus les employés, d'après une étude de Leesman, entreprise de conseil en expérience de l'espace de travail. Le Leesman Index (ou Lmi score) mesure sur une échelle de 0 à 10 l'adéquation entre l'espace de travail et les besoins des employés.

Les personnes qui disposent d'un bureau privatif se disent légèrement plus satisfaites que celles pourvues d'un poste attribué dans l'open space. Mais la satisfaction augmente considérablement, même sans poste attitré, lorsqu'une palette d'espaces partagés est à disposition.

\* Le Leesman Index évalue l'expérience de travail au bureau. Il permet de mesurer l'adéquation entre le lieu de travail et les activités professionnelles, et la manière dont il nourrit la fierté, la productivité et le sentiment de communauté au travail.

## **Les formes de l'intimité**

L'intimité peut prendre bien des formes. Très souvent, les besoins évoluent au fil d'une même journée, selon la tâche à accomplir à un instant T. Il faut pouvoir se concentrer pour les travaux en solitaire, parler de sujets sensibles sans être entendu, participer à une visioconférence sans déranger les autres, trouver un endroit où souffler sans quitter le bureau... Les équipes, elles, ont besoin de lieux pour leurs réunions stratégiques confidentielles, mais aussi pour brainstormer ou imaginer des solutions sans être interrompues ni interrompre les autres.

Autant d'activités qui nécessitent différents types d'intimité. Pour répondre à cette multiplicité de besoins, il faut une solution holistique qui dépasse le poste de travail individuel ou la salle de réunion traditionnelle. Il faut prévoir dans l'environnement de travail une palette d'espaces offrant différents niveaux d'intimité, adaptés aussi bien aux exigences des équipes que des individus. Et bonne nouvelle, la solution n'est pas forcément compliquée.

Des membres de l'équipe en distanciel, un projet confidentiel ? Les espaces de réunion fermés équipés de solutions de collaboration hybride comme Ocular® et Share It Media Wall garantissent aux équipes l'intimité acoustique et informationnelle dont elles ont besoin pour échanger et travailler sans distraction.

Le manque d'espaces de tranquillité génère beaucoup de frustration, dans bien des bureaux, en particulier ceux où l'on ne trouve que des salles fermées traditionnelles. Mais l'intimité ne se résume pas à une porte fermée.

En intégrant dans l'environnement de travail différents espaces proposant plusieurs degrés d'intimité, les entreprises peuvent satisfaire facilement et sans dépense excessive des besoins et des préférences individuelles, pour garantir à tous et à tout moment de la journée le degré d'intimité adapté :

### **Intimité acoustique**

Travailler sans être dérangé par le bruit, ou faire du bruit sans déranger les autres.

### **Intimité visuelle**

Ne pas être vu par les autres et se soustraire aux distractions visuelles.

### **Intimité territoriale**

Revendiquer un espace et le contrôler comme étant le sien.

### **Intimité informationnelle**

Protéger la confidentialité des conversations et des contenus.

## **Intimité individuelle ou d'équipe : diverses approches**

Les espaces privés peuvent être fermés, semi-fermés, voire ouverts, pour stimuler le travail individuel ou d'équipe.

En plus des espaces clos (enclaves, cabines, salles de réunion...), les espaces ouverts peuvent proposer divers degrés d'intimité (visuelle, acoustique, territoriale ou informationnelle) grâce à des écrans, des étagères ou d'autres éléments de séparation, ou à un habillage sonore.

L'utilisation d'une technologie de masquage, d'un film occultant pour les parois en verre, protège les écrans des regards. On peut jouer sur des éléments de design, comme les panneaux acoustiques, ou sur l'orientation des postes de travail, ou opter pour des sièges à haut dossier pour limiter les distractions. Ces solutions offrent de l'intimité dans l'open space sans isoler les individus. La distribution des espaces clos dans le bâtiment doit être réfléchie, pour être accessibles aux endroits et aux moments les plus opportuns.

Si l'intimité est un besoin universel, les préférences, l'espace et les normes culturelles influent sur la conception. Autre point déterminant : le contrôle des stimuli, notamment pour les personnes neuroatypiques. Différents aménagements sont possibles pour leur permettre de choisir l'endroit le plus adapté à leur tâche, à leur humeur et à leur personnalité. Une intimité personnalisée !

---

Les espaces lounge près des postes de travail facilitent les interactions entre collègues, lors d'une réunion impromptue ou d'une pause. Les écrans, comme ceux du Système Lounge Coalesce Ensemble, créent une séparation visuelle qui limite les distractions.

## **Une multiplicité de solutions**

Que l'on travaille seul ou en équipe, l'intimité est aujourd'hui un besoin qu'on ne peut ignorer. Bonne nouvelle : il existe beaucoup de solutions créatives pour y répondre ! Voici quelques idées d'espaces, proches les uns des autres, pour permettre aux employés de contrôler le degré d'intimité dont ils ont besoin sans s'isoler de leurs collègues.

