

Vodafone embrasse « The Changing Workplace »

Le siège de Vodafone à Maastricht a été transformé afin de soutenir le travail mobile.

Lire 12 minutes

Le concept de « The Changing Workplace » a été développé par Tjeu Verheijen en coopération avec OCS Workplaces et Steelcase, experts en aménagements de bureaux.

« Power to you » est le credo de Vodafone et en ce qui concerne l'entreprise, cette devise s'applique également aux collaborateurs. Vodafone souhaite que son personnel donne ce qu'il a de meilleur. A cet effet il lui offre des conditions adéquates en considérant que le travail fait partie intégrante de la vie. Loin du schéma 9 h 00 17 h 00, les horaires sont flexibles, le travail se fait à domicile ou dans l'entreprise, avec un PC portable dans le train ou sur un poste de travail variable au bureau.

En collaboration avec OCS Workplaces et Steelcase, Vodafone a entièrement appliqué le concept de Tjeu Verheijen dans l'utilisation de l'espace de bureau et des outils de communication. The Changing Workplace ne se limite pas à l'aménagement et au design. L'emplacement a aussi été choisi en prenant en considération la possibilité d'y arriver avec les transports en commun, en ligne avec la stratégie de responsabilité sociale de Vodafone.

“The Changing Workplace est un concept complètement développé pour le travail mobile et met en pratique les valeurs de Vodafone : le travail mobile et la vitesse, la simplicité et la confiance. Le concept se traduit dans l'aménagement de bureau qui aide les employés à travailler d'une manière plus efficace.”

TJEU VERHEIJEN | Vodafone

THE CHANGING WORKPLACE

Pour une entreprise, l'essence du concept The Changing Workplace consiste à tenir compte des besoins et du bien-être des collaborateurs et accroître l'efficacité au travail en aménageant intelligemment l'espace. Pour optimiser l'utilisation de l'espace de bureau disponible, toutes les pièces sont aménagées de manière multifonctionnelle et chaque recoin de l'immeuble est efficacement mis à profit. Cela engendre des économies tout en augmentant le plaisir au travail, ce qui profite au bien-être des travailleurs et à leur productivité. Chez Q-Port, le nouvel immeuble de Vodafone qui a ouvert ses portes début 2009 à Amsterdam, The Changing Workplace a déjà porté ses fruits.

Désormais, le concept est également appliqué au siège de Maastricht qui se compose de deux immeubles reliés par une Plaza (l'endroit où l'on peut combiner un café ou un repas sain avec ses occupations professionnelles). Le bâtiment de Maastricht accueille chaque jour simultanément 1 200 collaborateurs, qui peuvent travailler où et quand ils le souhaitent. Le concept du nouvel aménagement est adapté à la mise en pratique optimale des valeurs d'entreprise de Vodafone : rapidité, simplicité et confiance.

RAPIDITÉ ET SIMPLICITÉ

Le siège est situé non loin de la gare de Maastricht. Il est donc facilement et rapidement accessible à pied, à vélo ou en transports en commun, tant pour les collaborateurs que les visiteurs. Le bâtiment est réparti en zones rapides, moyennes et lentes. La zone rapide, qui favorise la concentration, est réservée aux tâches individuelles. Les zones moyennes sont des endroits propices aux contacts, comme la « Digital Forest », un espace lounge informel. Harro Hoencamp, directeur d'OCS Workplaces : « Les espaces Digital Forest sont conçus par des étudiants de l'Académie des beaux arts de Maastricht. On leur a demandé de représenter les valeurs d'entreprise, comme le dynamisme, la simplicité et la confiance. Au travers de ces espaces, nous souhaitons également nous adresser aux quatre générations au travail, car c'est en effet sur elles que repose l'entreprise. ».

Vodafone n'en a pas pour autant oublié la détente, qui trouve sa place dans les zones lentes. Dans la Plaza, par exemple, tout le monde peut se rencontrer et manger ensemble. Le bâtiment est conçu de telle manière qu'il est inutile de monter ou descendre d'un étage pour assister à une réunion ou aller chercher un café. Tjeu Verheijen : « Nous avons également visé le spontané. Plusieurs salles de réunion informelles à chaque étage permettent d'aborder rapidement un sujet avec un collègue. Inutile de réserver au préalable une salle de réunion. C'est rapide, simple et agréable. Notre façon d'appréhender l'espace contribue aussi bien à l'efficacité et à la mobilité qu'au plaisir de travailler. Le calme, la couleur et le fun stimulent la productivité de nos travailleurs. »

Le fait de ne pas avoir de poste de travail fixe nécessite également une reconnaissance au sein de l'immeuble: way-finding. Chaque étage est désigné par un chiffre apposé sur le mur sous la forme d'un graffiti réalisé par un artiste. Chaque côté du bâtiment est également reconnaissable à sa propre couleur. Tjeu Verheijen : « Je suis au bleu 2, près du touch-down. » Cela peut paraître un peu bizarre, mais c'est rapidement compréhensible quand on travaille dans l'immeuble."

CONFIANCE

Par confiance, Vodafone entend transparence et ouverture. L'entreprise fait confiance à ses collaborateurs, ils peuvent travailler à domicile et ont des horaires flexibles, ce qui permet de partager les postes de travail. La confiance se traduit également dans le paiement du lunch ou du café dont les collaborateurs calculent eux-mêmes le prix à la caisse self-scanning. La transparence et l'ouverture reviennent également dans la conception de l'immeuble de bureau où le verre est très présent. « Nous pouvons nous voir, rien ne se déroule dans des arrière-salles ou derrière d'épais murs », précisent Tjeu Verheijen et Harro Hoencamp.

CENTRE DE CONTACT

Le bâtiment 1 héberge le centre de contacts de Vodafone, qui peut accueillir 1 100 collaborateurs. Le concept « The Changing Workplace » et les valeurs de l'entreprise y sont appliqués de A à Z. Situé au premier étage, le « Pitstop » - ou centre de formation - est une zone médium où toute l'équipe se réunit pour partager des connaissances. Tjeu Verheijen: "Réunir tout le monde de temps en temps favorise le transfert de connaissances et stimule l'engagement de chaque individu. Les coaching corners présents à chaque étage se prêtent idéalement aux entretiens individuels. ».

Vodafone utilise le VoIP. Toutes les conversations du centre de contacts passent par Internet. Le principal avantage de cette solution réside dans le fait qu'il ne faut qu'une seule infrastructure. Beaucoup de contacts avec les clients se déroulent également par e-mail. Absolument tous les collaborateurs du centre de contacts ont une vue sur l'extérieur à travers une fenêtre. Tjeu Verheijen : « Regarder dehors, c'est une forme de détente et cela accroît la qualité des conversations avec ceux qui se trouvent à l'autre bout de la ligne. Les matériaux utilisés et la disposition créent un sentiment de calme, ce qui stimule la productivité des collaborateurs du centre de contacts. Le bien-être de nos collaborateurs est important et nous y avons pensé dès la conception, par exemple en faisant la part belle à la lumière du jour. Autre avantage: les collaborateurs estiment que Vodafone est un employeur de choix. Nous sommes donc plus facilement en mesure d'attirer les talents. ».

Tenir compte de l'environnement est un autre pilier majeur chez Vodafone. C'est la raison pour laquelle le choix des matériaux s'inscrit dans la philosophie du berceau au berceau (cradle to cradle ou C2C). Harro Hoencamp : « Nous avons appliqué autant que possible le C2C lors de l'aménagement et nous avons collaboré avec Steelcase, chef de file du développement de produits durables et C2C. Tous les produits Steelcase sont développés sans matières nocives et conçus pour fournir les meilleures prestations en termes de qualité de l'air au bureau. Dans la "Digital Forest" du centre de contacts, seuls des matériaux naturels sont utilisés. Nous avons également collaboré avec Womanpower, l'initiative propre et l'organe central de plusieurs petites entreprises dirigées par des entrepreneurs féminins au Népal. Vodafone les soutient en les aidant sur la voie du commerce équitable. ».

CHIFFRES

Grâce au concept « The Changing Workplace » et à la clean desk policy, 100 collaborateurs partagent aujourd'hui 60 postes de travail, ce qui a permis de compresser les coûts facilitaires de près de 50 % au siège de Vodafone. Tjeu Verheijen explique : « Le travail mobile présente aussi de nombreux avantages financiers. Finis les déménagements internes. Quand un collaborateur endosse une nouvelle fonction, il va peut-être travailler dans une autre zone, mais rien de plus. Nous avons réussi à diminuer le nombre d'imprimantes de 60 %. Le comportement d'impression change lui aussi peu à peu. Les imprimantes couleur ont d'ailleurs presque disparu de notre environnement.

De même, au cours des six derniers mois, Vodafone a acheté 5 000 kg de papier en moins, soit une réduction de 27 % par rapport à la période précédente. Une économie d'un million de feuilles A4 ou de 85 arbres. Aujourd'hui, chaque collaborateur dispose d'un mètre carré et d'un casier au lieu des six mètres carrés qui lui étaient auparavant octroyés comme espace de rangement. Nous classons, jetons et numérisons beaucoup. Aux Pays-Bas, ce mode de travail nous a permis de réduire de 47 % notre surface totale de bureaux. Grâce à l'appui financier des propriétaires du bâtiment, nous avons également eu l'occasion d'optimiser les immeubles et de les acquérir sur des sites qui occupent une position stratégique. 80 % de l'aménagement est rempli selon le principe du berceau au berceau, ce qui est très élevé. ».

MAXIMISER LA PERFORMANCE DE L'ESPACE

- De 45 000 m² à 24 000 m² de superficie
- De 110 bureaux à 60 bureaux partagés pour 100 employés
- Réduction des coûts d'installation de près de 50 %

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES COLLABORATEURS

- L'accent est mis sur la conciliation travail-vie afin que les employés soient motivés et puissent donner le meilleur d'eux-mêmes.
- Le bâtiment est divisé en zones rapides, moyennes et lentes. Cela contribue à la fois à l'efficacité et la mobilité, ainsi qu'à la satisfaction au travail.

UTILISER L'ESPACE COMME SOURCE DE MOTIVATION

- L'environnement de travail traduit la culture de l'organisation: le travail mobile et la vitesse, la simplicité et la confiance.
- Grâce à un lieu de travail inspirant et innovant, vous pouvez attirer les meilleurs talents sur le marché.