Design

Le bureau hybride au banc d’essai

Nos chercheurs ont testé une douzaine d’espaces prototypes pour la collaboration hybride et en ont tiré plusieurs conclusions.

Lire 7 minutes

La webcam est trop haute ? Trop basse ? La luminosité est trop faible ? L’espace est trop petit ? Trop bruyant ? L’intimité est
insuffisante ? Les participants à distance ont du mal à s’adresser à une salle entière ? Tous ces problèmes ont des causes – et des solutions.

Nous savons que le bureau doit évoluer pour s’adapter aux nouveaux comportements. Sur le site de Grand Rapids (Michigan), la collaboration hybride fait partie intégrante du quotidien des employés de Steelcase. Pour identifier les points forts et les points faibles des espaces, il est indispensable de les tester en conditions réelles. Nos équipes de chercheurs, designers, informaticiens et ingénieurs ont travaillé avec nos partenaires Microsoft, Zoom et Logitech pour développer douze prototypes d’espaces hybrides.

ÉTAT DES LIEUX

Une récente étude menée par les chercheurs de Steelcase auprès de 5 000 employés originaires de 11 pays a fait émerger un thème récurrent : au bureau, les deux principales préoccupations des individus concernent les espaces dédiés à la collaboration hybride.

Dans le rapport d’étude international de Steelcase, 64 % des répondants soulignent l’importance accrue des espaces dédiés à la collaboration hybride depuis la pandémie, et 62 % indiquent avoir désormais davantage besoin d’enclaves individuelles pour la visioconférence.

Toutefois, les individus ne sont pas toujours à l’aise avec les espaces actuellement prévus pour le travail hybride. D’après les données recueillies dans plusieurs pays, plus d’un tiers des employés estiment que ces espaces ne répondent pas à leurs besoins, qu’il s’agisse de salles de réunion fermées, d’enclaves individuelles dans l’open space ou de bureaux privatifs.

Plus surprenant, ce n’est pas la technologie qui est en cause, mais les problèmes liés à l’espace, au bruit et à l’intimité.

Principales sources d’insatisfaction dans les espaces fermés prévus pour la collaboration hybride :

47 % : l’espace est trop exigu.
37 % : l’espace est inconfortable.
28 % : l’espace est trop bruyant.
27 % : l’espace manque d’intimité visuelle.
19 % : l’espace est difficile à réserver.
15 % : l’espace manque de technologies visuelles.
14 % : l’espace manque de technologies audio.

Les employés de Steelcase utilisent quotidiennement les technologies de collaboration hybride les plus avancées.

TESTS EN CONDITIONS RÉELLES

Les chercheurs de Steelcase se sont attelés à ces problèmes dans les espaces prototypes créés à Grand Rapids. Ces prototypes – une douzaine au total – représentaient une large gamme d’options, des espaces individuels fermés aux vastes espaces de réunion ouverts ou fermés adaptés à la visioconférence. Les chercheurs ont pu identifier les points forts et les points faibles des prototypes en observant leur utilisation par les employés et en sollicitant le feed-back de ces derniers au moyen de codes QR et d’entretiens.

Ils voulaient savoir dans quelle mesure chaque espace répondait à trois grands principes d’aménagement : l’**équité** (la même expérience de chaque côté de la caméra), l’**engagement** (la capacité à participer et à contribuer au travail collectif) et la **simplicité** (des transitions fluides entre les différents types d’activités et d’expériences).

Keith Bujak, directeur de recherche chez Steelcase

« Concevoir des espaces adaptés au travail hybride suppose d’adopter une véritable culture de l’apprentissage, souligne Keith Bujak, directeur de recherche chez Steelcase et membre de l’équipe projet en charge du pilote sur la collaboration hybride. Nous avons appris qu’il était primordial pour les équipes design, les services généraux et l’IT de travailler main dans la main, et nous testons sans cesse de nouvelles idées dans nos espaces. »

Voici trois exemples d’espaces testés :

Espace de réunion fermé pour 1 personne

Ce kiosque virtuel a très bien fonctionné pour la collaboration hybride grâce au système Logitech MeetUp, qui comprend une caméra et un haut-parleur, et à la commande tactile Logitech Tap, qui offre une expérience simple et intuitive.

Bilan général : les chercheurs de Steelcase ont trouvé cette application réussie, notamment parce qu'elle est adaptée à la visioconférence et facile d'utilisation. L'espace a évolué en 2021 : le système Logitech MeetUp et l'interface Logitech Tap y ont été ajoutés pour permettre la collaboration hybride. Les chercheurs ont joué sur les dimensions de l'écran pour éliminer le sentiment de distance et donner l'impression que l'interlocuteur se trouve derrière une fenêtre. Les individus ont souvent utilisé cet espace privatif pour des réunions très courtes (15-30 minutes) avant de retourner dans l'open space.

Point forts : l'éclairage de face légèrement tamisé met l'intervenant en valeur, tandis que l'acoustique et l'intimité (porte fermée) ont été très appréciées des utilisateurs. L'espace permet de préserver la confidentialité des informations, de voir et d'être vu, et d'entendre et d'être entendu. La posture debout et le tableau blanc derrière l'intervenant encouragent les conversations actives.

Points faibles : les utilisateurs ont eu tendance à rester assis au même endroit. Ils n'ont pas compris qu'ils pouvaient déplacer le mobilier pour se mettre debout et délivrer une présentation plus dynamique. Les chercheurs ont également observé qu'il serait utile de rehausser l'éclairage (en prenant garde de ne pas projeter des ombres sur les visages).

STUDIO DE COLLABORATION FERMÉ

Ce studio Microsoft Teams est hautement flexible : il comprend des tables, des sièges et des chariots mobiles ainsi qu'un écran Surface Hub 2S de Microsoft conçu pour la collaboration hybride.

Bilan général : ce studio collaboratif devait être un « must » en matière de collaboration générative car il permet d'utiliser plusieurs tables, sièges, écrans, caméras et tableaux blancs. De manière générale, les utilisateurs lui ont trouvé des points forts et des points faibles.

Point forts : grâce aux grands écrans, les équipes ont pu afficher séparément les contenus et les participants à distance. Le système de réservation a permis aux utilisateurs de réserver l'espace en fonction des outils technologiques à disposition et du nombre de participants attendu.

Points faibles : l'espace s'est révélé moins intuitif que le kiosque virtuel. Une formation a été nécessaire pour expliquer aux utilisateurs comment tirer profit des deux écrans et de la caméra sur le tableau blanc, conçue pour rendre les contenus affichés lisibles par les participants à distance. Les chercheurs continuent de tester l'emplacement des écrans, du mobilier et des technologies pour définir une configuration optimale. Ils estiment que l'usage le plus approprié pourrait être une salle de projet dédiée à une équipe, car les utilisateurs auraient ainsi le temps d'adapter l'espace à leurs besoins.

ESPACE DE COLLABORATION OUVERT

Ce prototype a permis aux chercheurs de tester dans quelle mesure les individus étaient prêts à collaborer dans un espace ouvert.

Bilan général : cet espace lounge s'apparente à un salon, offrant davantage de confort et une atmosphère informelle. Le type de collaboration a joué un rôle important dans la volonté des utilisateurs de s'y installer.

Point forts : les utilisateurs ont pu se détendre en adoptant une posture informelle pendant les interactions hybrides. Les micros et les haut-parleurs disposés de part et d'autre de l'espace ont permis aux individus d'entendre et d'être entendus. Cet espace s'est révélé tout à fait adapté aux conversations informelles en petit groupe. Les employés ont utilisé les petites tables pour effectuer des tâches individuelles.

Points faibles : le manque de confidentialité acoustique a été l'inconvénient principal : les individus à distance étaient réticents à partager des informations dans un espace ouvert sans savoir qui était susceptible de les entendre. Cet obstacle pourrait être surmonté en ajoutant des séparations acoustiques ou en installant cette configuration dans un espace moins exposé. De plus, si la lumière naturelle offre un environnement clair et gai, elle crée parfois des reflets sur les écrans qui empêchent de voir distinctement les participants à distance.

CONCLUSION GÉNÉRALE

D'après Keith Bujak, les entreprises qui souhaitent créer des expériences hybrides réussies doivent avant tout concevoir des espaces de travail propices aux échanges sous toutes leurs formes.

« Il faut tenir compte des règles tacites qui régulent les interactions humaines (parler à tour de rôle, communiquer par des gestes et tout autre comportement que nous adoptons naturellement lorsque nous discutons en face à face) et faire preuve de créativité dans l'agencement du mobilier, l'aménagement de l'espace et l'usage des technologies pour faciliter ces interactions en mode hybride. Même si de plus en plus d'employés reprennent le chemin du bureau, ils continueront d'échanger avec des collègues à distance. Si nous parvenons à rendre ces expériences plus humaines, nos équipes s'en trouveront renforcées et notre travail amélioré. »

L'apprentissage, condition de la croissance

Les chercheurs de Steelcase tirent déjà des enseignements de ces prototypes : ils procèdent à des ajustements et se préparent à de nouvelles expérimentations. Ces transformations auront lieu non seulement à Grand Rapids, mais aussi dans les nouveaux espaces de travail de New York, Paris, Los Angeles et Toronto. Steelcase collabore avec des leaders de la tech (Microsoft, Zoom, Logitech et Creston) pour assurer une parfaite complémentarité entre l'espace et la technologie. Car si les technologies et les besoins évoluent, les espaces de travail doivent en faire autant.

Dans notre dernier rapport d'étude international, vous pourrez consulter les données pays par pays et explorer des pistes sur la manière de créer des espaces attractifs et inspirants à l'ère du travail hybride.

<![endif]–>

hbspt.forms.create({
region: “na1”,
portalId: “1822507”,
formId: “2081a1d5-a002-4575-8d03-72412299c9f1”
});