

Mesurer aide à s'adapter

À condition de savoir quoi mesurer !

 Lire 5 minutes

Les villes les plus vivantes semblent se transformer en permanence : rénovation d'un bâtiment historique, inauguration d'une ferme urbaine, nouveau stade... Ces changements, plus ou moins importants, répondent à l'évolution des besoins. Jane Jacobs envisageait les villes comme des écosystèmes vivants, en constante adaptation – vision que les principes du design communautaire transposent à l'espace de travail.

Les mesures et l'implication de la communauté sont des éléments essentiels de ce processus : elles aident les entreprises à suivre leur performance et à repérer les zones à mettre au diapason des besoins changeants des employés et des équipes.

Ces dernières années, le travail s'est considérablement transformé, soulevant une série de questions et de difficultés : nos espaces sont-ils véritablement adaptés aux modes de travail de nos employés ? Les individus disposent-ils de l'intimité, de la flexibilité et de la fonctionnalité dont ils ont besoin ? Ont-ils des endroits où se concentrer, travailler à plusieurs, socialiser, apprendre et se ressourcer ?

« Les dirigeants mesurent l'importance de l'expérience employé, et de son impact sur l'attractivité de l'entreprise, la rétention des talents et la satisfaction », observe Meg Bennett, responsable Global Design chez Steelcase.

Elle commence par déployer les principes du design inclusif et impliquer les membres de la communauté dès le début du processus de conception.

Analyser l'utilisation de l'espace de travail

Il est important de relever régulièrement des mesures pour que l'espace de travail puisse continuer à évoluer. Les données quantitatives aident les entreprises à comprendre les grands schémas comportementaux. Steelcase s'appuie sur l'expertise de partenaires spécialisés pour évaluer la performance des espaces grâce à des analyses de données et des informations en temps réel. Des capteurs mesurant l'occupation et l'utilisation des lieux aident à transformer des espaces sous-exploités en zones mieux adaptées aux besoins des employés.

Comprendre l'expérience employé

Il est tout aussi important de mesurer l'expérience dans l'espace de travail, et les réponses émotionnelles et psychologiques des employés.

Les données concernant l'occupation et l'utilisation de l'espace fournissent des renseignements sur la performance de celui-ci. Les entreprises doivent également mesurer l'affectivité, soit les sentiments que l'espace suscite chez les employés.

S'y sentent-ils considérés, à l'aise, intégrés ? Est-il propice à la créativité ou source de frustration ?

Gensler, avec d'autres noms éminents de l'architecture, du design et de l'immobilier, a une grande expertise des mesures, et sa palette d'offres peut être très utile.

« Si vous cherchez à stimuler le sentiment d'appartenance et à bâtir une communauté solide, les mesures régulières sont un outil précieux pour faire évoluer un espace de travail au même rythme que les comportements. »

MEG BENNETT | Steelcase Global Design Principal

Steelcase, de son côté, fournit à ses clients une étude qui mesure l'expérience de travail et le ressenti des employés. Elle dévoile l'utilisation que chacun fait du bureau, avec les impressions qui l'accompagnent. L'étude interroge le sentiment d'appartenance, la productivité, le confort, le contrôle et l'intégration de la technologie.

Outre les données quantitatives, Meg Bennett suggère de collecter des données qualitatives grâce à des activités type ateliers, groupes d'expérience, entretiens et observation. « Ce type de données fournit une compréhension en contexte. Combiné à des données d'utilisation générées par l'IA, il permet aux entreprises d'adapter sans cesse leur environnement pour mieux tenir compte des modes de travail de chacun. Grâce à la collecte de données qualitatives, les employés ont davantage l'impression d'être impliqués dans le processus et de pouvoir faire entendre leurs besoins. La démarche permet également d'identifier de nouvelles solutions à tester.

ESPACES PILOTES : UNE APPROCHE À BAS RISQUE DU CHANGEMENT

Tester de nouvelles idées à échelle réduite grâce aux espaces pilotes : voilà pour les entreprises une manière de peaufiner leur stratégie avant de se lancer dans de gros investissements. Le principe d'un tel programme ? Expérimenter des applications, des aménagements et des technologies dans des zones choisies, afin de recueillir données et feedback.

Un bon rapport expérimentation/coût

Les espaces pilotes permettent de tester des concepts sans réaménager l'ensemble des bureaux. Une façon pour les entreprises de réduire le risque financier.

Des décisions fondées sur les données

Ces espaces fournissent des informations précieuses sur ce qui fonctionne ou non. Utile pour prendre des décisions éclairées.

L'implication de la communauté

Les espaces pilotes devraient se nourrir des retours directs des employés et des équipes utilisant l'espace. Un principe clé du design communautaire, qui favorise le sentiment d'inclusion et d'autonomie.

DES OUTILS DE MESURE

Divers outils existent pour aider les entreprises à collecter des données qualitatives et quantitatives permettant d'évaluer le ressenti des employés et d'identifier les expérimentations possibles.

Données issues de capteurs d'occupation

Pour analyser les tendances d'utilisation des espaces

Données issues des badges

Relève les schémas d'entrée et de sortie des employés pour optimiser l'utilisation de l'espace

Études portant sur le ressenti des employés

Données qualitatives issues des feedbacks donnés par les employés

Données de réservation des espaces

Fournit des informations sur les espaces dont les employés ont le plus besoin et pourquoi

Données d'utilisation des équipements

Fournit des informations sur la manière et le moment où les employés utilisent les équipements pour améliorer la planification de l'espace et l'allocation des ressources

Données issues de l'analyse du Wi-Fi

Fournit des informations sur la mobilité des employés, l'utilisation de l'espace et les schémas d'occupation