

Le Design Thinking rend votre journée de travail plus fluide

Comment le Design Thinking et les principes d'Agilité améliorent l'expérience des employés ?

Les employés représentent les actifs les plus importants d'une entreprise, mais ils rencontrent trop souvent des difficultés pour travailler de manière efficace.

Nous avons échangé avec Guewen Loussouarn, co-fondateur de Haigo, une société spécialisée dans la transformation digitale qui utilise le Design Thinking et les principes de l'Agilité pour améliorer l'expérience des employés.



Crédit Photo © Haigo

Bonjour Guewen. Peux-tu tout d'abord nous expliquer ce que fait HAIGO ?

Nous sommes nés il y a 3 ans pour aider de grands groupes comme AXA, LVMH, Thales, EDF, Salomon ou Orange à créer des produits ou services digitaux innovants, en alignant les attentes de leurs utilisateurs, leurs enjeux business et leurs ressources disponibles.

Aujourd'hui, après des dizaines de projets en collaboration avec ces entreprises, nous travaillons aussi sur des espaces de travail, des processus ou des organisations dans des secteurs très différents, avec toujours la même volonté de résoudre de vrais problèmes et de transformer nos clients en leur transmettant nos méthodes.

Nous combinons le Design Thinking, qui est une démarche qui consiste à concevoir et à créer des solutions pragmatiques à des problèmes d'utilisateurs observés sur le terrain et l'Agilité, qui nous aide ensuite à produire rapidement et utilement. Les cycles d'itérations courts, qui impliquent beaucoup nos clients, nous permettent de tester régulièrement nos solutions et de rester toujours justes, tout en étant efficaces et garantissant une sortie rapide.

Chaque projet est l'occasion de mettre l'entreprise en mouvement, de documenter les changements culturels, organisationnels et techniques à apporter pour faire la fameuse transformation digitale dont tout le monde parle.

Pourquoi vous êtes-vous intéressés à l'espace de travail ?

Nous sommes arrivés à des problématiques Workplace un peu par hasard car nous travaillions chez nos clients sur des projets digitaux agiles (refaire le site AXA.com ou accélérer des projets pour LVMH) et nous nous sommes vite rendu compte qu'il était difficile de travailler efficacement si l'environnement de travail n'était pas adapté.

Petit à petit, pour notre propre confort et efficacité, nous avons documenté un catalogue de mobilier, d'outils et de pratiques pour créer un contexte qui permette d'être plus performant, de bien communiquer et de nous sentir bien.

Un de nos clients nous a demandé de le faire à plus grande échelle, et finalement nous sommes passés de l'expérience utilisateur à l'expérience collaborateur sur des bâtiments de plus de 3000 personnes, en utilisant les mêmes approches méthodologiques.

Quelles sont les difficultés rencontrées par les employés ?

Mettons-nous, par exemple, dans la peau de Mathieu, 38 ans.

Il habite à Lille où il travaille pour un grand groupe et aujourd'hui il a des rendez-vous au siège, à Paris. Il s'y rend en voiture et il doit faire une demande pour réserver une place de parking, mais il n'arrive pas à réserver de place, le système ne le reconnaît pas car il n'est pas salarié du siège. Il tourne 10 minutes et trouve enfin une place dans la rue.

Il arrive à l'accueil et doit faire une demande d'accès au bâtiment, c'est l'heure de pointe, tous les visiteurs arrivent au même moment, il doit faire 15 minutes de queue.

Il se rend à sa 1ère réunion et se rend compte qu'il lui faut un mot de passe pour le wifi. La personne qui le reçoit lui explique qu'il faut demander un mot de passe à l'accueil. C'est dommage qu'on ne le lui ait pas donné quand il a fait sa demande d'accès... il redescend, refait la queue et récupère un code. Il peut enfin se mettre au travail.

Sa 2e réunion doit commencer mais la personne avec qui il a rendez-vous a une urgence et lui demande s'il peut décaler la réunion d'une heure. C'est ok pour lui et il essaie de trouver une salle libre au nouvel horaire mais il se rend compte qu'il n'a pas accès aux salles du siège depuis son agenda et ne sait pas vraiment où s'installer pour travailler en attendant.

Et ainsi de suite...

On a tous connu ce genre de journée compliquée, avec l'impression d'être traité comme un visiteur externe et non comme un salarié de son propre groupe. Parce qu'on n'a pas les bons "droits" on ne peut pas être autonome comme on peut l'être sur son site habituel. En plus de ça on a perdu beaucoup de temps à devoir faire plein de demandes différentes, parfois sur des outils différents au lieu de pouvoir tout traiter d'un coup de manière fluide.



Des collaborateurs échangent autour de parcours utilisateurs types pour identifier les points d'amélioration. Crédit Photo © Haigo

Mais à quoi est due cette mauvaise expérience salariée ?

C'est souvent dû aux silos de l'organisation, le parking est géré par les Services Généraux, l'accueil par un prestataire externe, le wifi par la Direction Informatique, les guides d'utilisation des espaces et du mobilier par les Ressources Humaines... Différents services et différents systèmes qui ne communiquent pas toujours bien entre eux et qui peuvent représenter différentes interfaces pour le collaborateur : une application mobile pour la demande de badge, l'agenda pour la salle de réunion, un numéro de téléphone pour un incident, une personne pour obtenir un code wifi...

La vision purement organisationnelle de segmenter les sujets pour plus d'efficacité se heurte à la réalité du parcours d'utilisateur qui paradoxalement, devient compliqué.

L'intérêt de l'entreprise ne croise plus l'intérêt du collaborateur, et tout le monde y perd.

En quoi HAIGO est légitime pour aborder cette problématique ?

Notre approche, dans un contexte organisationnel complexe, c'est d'aligner les parties prenantes aux agendas et objectifs très divers voire antagonistes en nous faisant l'avocat de l'élément le plus neutre que nous connaissons : le collaborateur. D'une part, chaque salarié, peu importe son service, subit les désagréments d'une expérience non fluide. Chacun est donc naturellement motivé à l'améliorer.

D'autre part, on dépolitise le débat en ayant une approche pragmatique du problème à résoudre. Il ne s'agit plus de se battre pour son territoire ou faire un concours de PowerPoint, mais d'aider un collaborateur à accomplir une tâche de manière simple et efficace.

Nous avons la conviction que la technologie, l'espace, le mobilier, la culture et les Ressources Humaines ne sont que des outils à connecter entre eux de manière intégrée.

C'est un challenge de toute direction mais dans les faits, ça ne fonctionne pas toujours aujourd'hui. On a beau parler de co-conception, de vision centrée utilisateur, de casser les silos, en réalité, l'expérience collaborateur est compartimentée entre DI, SG, IT, RH, Opérations et CE, voire plus.



Un atelier de co-construction d'un espace de travail avec les collaborateurs. Crédit Photo @ Haigo

Comment faire travailler ces différentes entités ensemble ?

Une fois qu'on a aligné les intérêts de chacun, on peut mettre tout le monde autour de la table avec un focus commun : le salarié, et un objectif : construire pour lui l'expérience la plus fluide.

Une fois que nous avons déterminé l'expérience salariée idéale en termes d'usages nous pouvons trouver les solutions qui nous permettent de la construire.

Les solutions peuvent être de différentes natures : du mobilier, du digital, de l'humain. Le tout est que toutes les solutions soient intégrées entre elles. Que les outils digitaux communiquent entre eux pour ne pas avoir à faire 10 demandes différentes par jour. Mais aussi que le digital soit intégré à l'espace.

Un des problèmes vécus sur de nombreux sites est la non disponibilité des salles de réunion dans l'agenda alors qu'il y a en réalité des réunions qui ont été annulées sans libérer les salles et qu'elles devraient être disponibles. Avec des capteurs de présence dans les salles de réunion nous pourrions mettre une règle simple, par exemple choisir de libérer une salle de réunion après 15 minutes d'inoccupation. L'intégration du digital à l'espace peut apporter beaucoup de fluidité à l'expérience salariée.

L'humain joue aussi un rôle central avec le développement des postes d'hospitality manager. L'hospitality manager est une personne qui accompagne et aide les occupants au cours de la journée, que ce soit pour vous accueillir et vous orienter, pour gérer un souci de luminosité, pour installer une salle avec la disposition idéale pour accueillir un atelier créatif, mais aussi pour animer le site, créer du lien entre les occupants.

L'utilisation du Design Thinking dans les projets Workplace permet justement de faire tout cela, de casser les silos organisationnels en remettant l'utilisateur au centre et de créer l'expérience salariée la plus fluide en veillant à la bonne intégration des solutions entre elles.

© 1996 - 2019 Steelcase est le leader mondial, fabricant de mobilier pour l'aménagement d'espaces de travail, d'enseignement et de formation. Notre mobilier s'inspire des recherches innovantes en terme de conception d'espaces de travail.