

Mieux travailler

Les individus de retour au bureau aspirent à une amélioration significative de l'expérience employé.

🕒 Lire 6 minutes

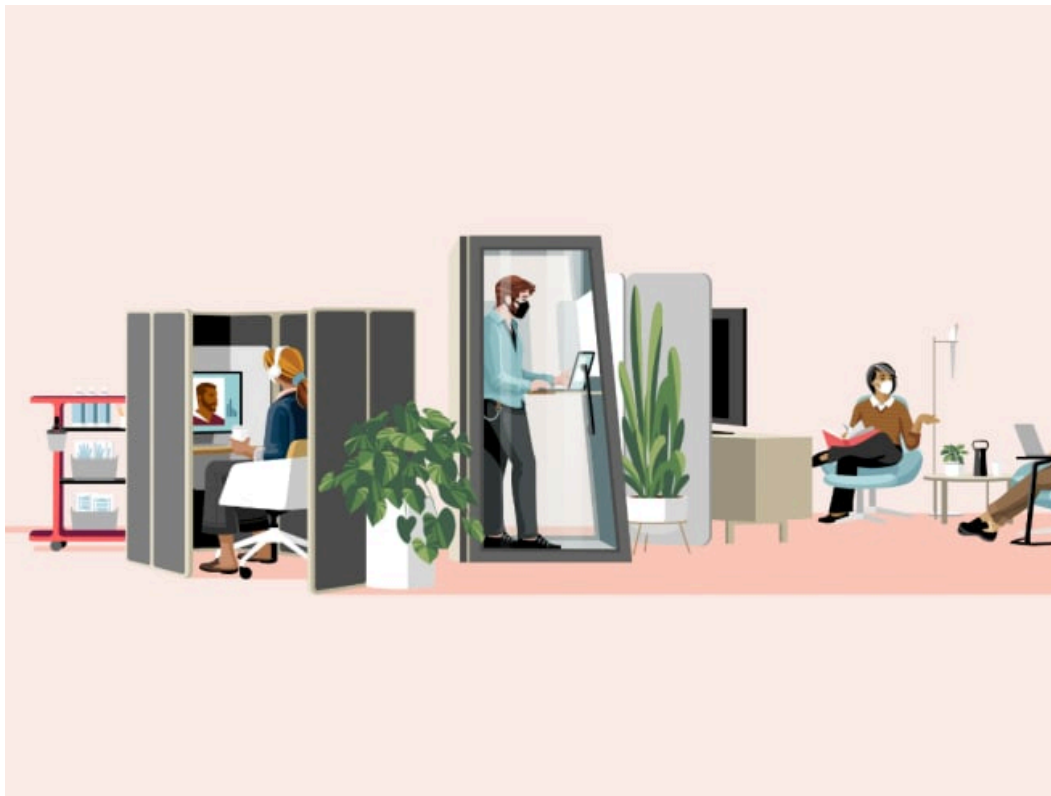
La pandémie a eu un impact sur presque tous les aspects de notre vie, y compris notre manière de travailler. Notre expérience du télétravail et la perspective de retourner au bureau dans ce contexte inédit ont fait évoluer nos attentes vis-à-vis des espaces de travail. Tout ce qui faisait l'attrait de la vie de bureau avant la crise a pris encore plus d'importance, tandis que les anciennes sources de frustration constitueront un obstacle encore plus grand si elles ne sont pas résolues.

Les employés n'ont pas tous la même perception du télétravail : certains en sont de véritables adeptes, tandis que d'autres y ont recours seulement par nécessité. Presque tous, cependant, souhaitent conserver cette flexibilité à l'avenir, mais la plupart d'entre eux disent préférer travailler sur site la majeure partie du temps. Qu'ils soient déjà retournés au bureau ou qu'ils soient encore chez eux, les individus ont tiré des leçons de la crise, et ces expériences ont fait évoluer leurs attentes vis-à-vis du travail.

Les attentes des employés

Afin de comprendre l'impact de la pandémie sur les besoins exprimés, Steelcase a mené plusieurs enquêtes dans dix pays, interrogeant au total plus de 32 000 personnes. La synthèse de ces enquêtes a fait émerger cinq besoins fondamentaux qui entraîneront quatre grands changements de l'expérience employé et transformeront la manière de planifier et de concevoir les espaces de travail.

Téléchargez le rapport d'étude internationale « Evolution du travail et des attentes des employés » complet [ici](#).



Sentiment de sécurité

Jusqu'à présent, il n'avait jamais été question de limiter la propagation des agents pathogènes au sein des espaces de travail. Mais la pandémie a tout changé. Désormais, les employés souhaitent pouvoir choisir où travailler en fonction de certains critères de sécurité liés à la transmission des maladies. Ces critères sont devenus aussi importants pour eux que les normes relatives à la prévention des chutes ou des incendies.

Leurs principales préoccupations sont les suivantes :

1. Respect des protocoles de sécurité
2. Qualité de l'air intérieur
3. Propreté des locaux
4. Distanciation physique et séparations entre les postes de travail
5. Densité globale au sein du bâtiment



Sentiment d'appartenance

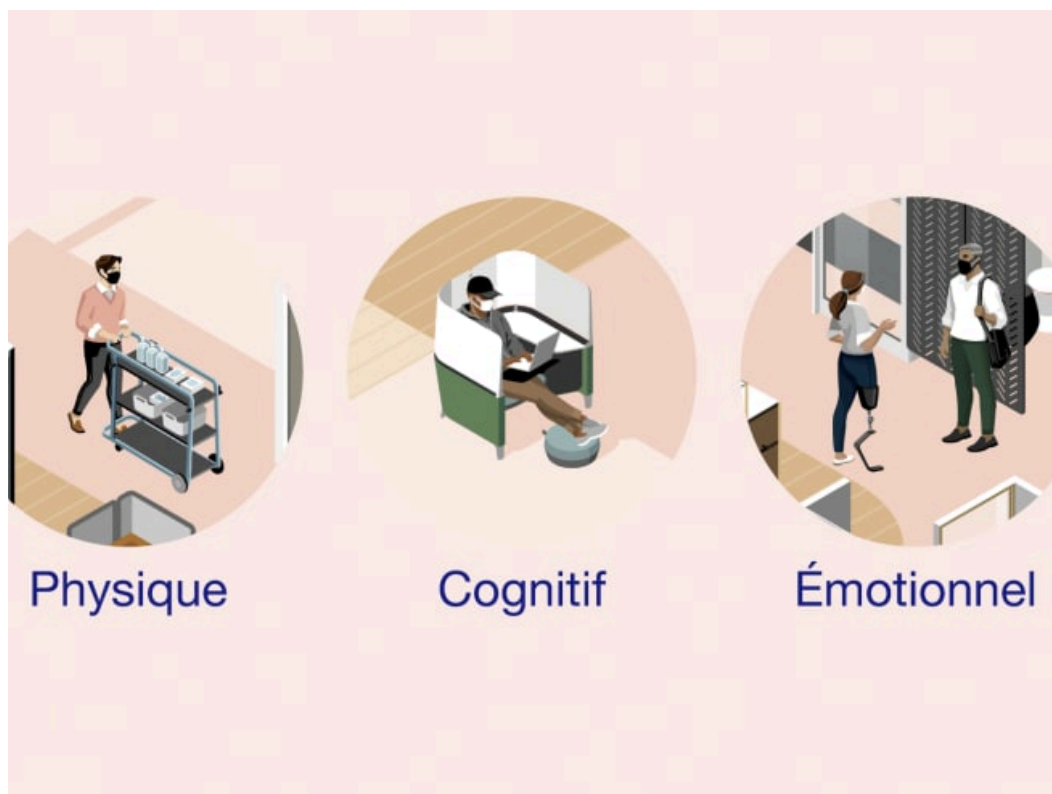
Le sentiment d'isolement est considéré comme le principal inconvénient du télétravail dans tous les pays étudiés. Si les employés souhaitent retourner au bureau, c'est avant tout pour renouer avec leurs collègues. Ils veulent se sentir appartenir à une communauté, ce qui est bon non seulement pour eux mais aussi pour l'entreprise : le sentiment d'appartenance est en effet le principal facteur de productivité, de motivation, d'innovation et d'engagement à l'égard de l'organisation.

Principales motivations pour retourner au bureau :

- #1 Renouer avec les collègues
- #2 Retrouver un sentiment d'appartenance à l'entreprise et une finalité partagée

Productivité

La quête de sens a encore gagné en importance pendant la crise. Si certains individus ont été particulièrement productifs au début de la pandémie sous l'effet de la panique, d'autres souhaitent avant tout apporter une valeur ajoutée à l'entreprise et sentir que leur contribution compte réellement. Les attentes des employés vis-à-vis des espaces de travail sont très pragmatiques.

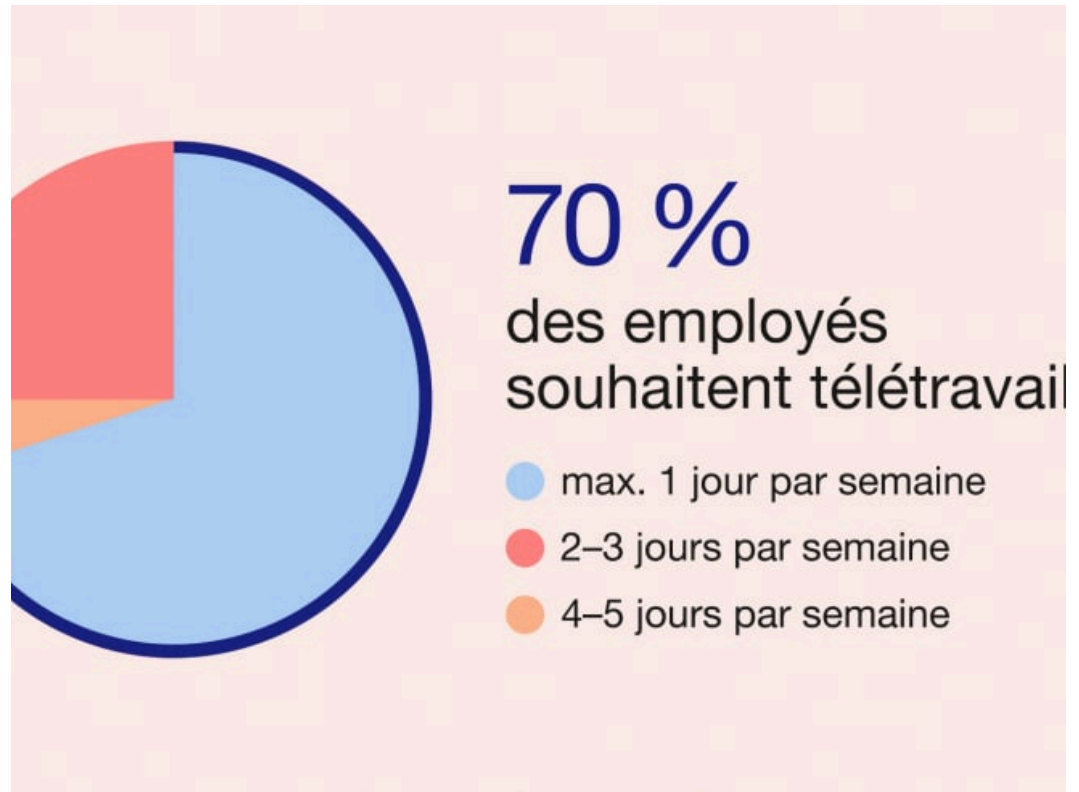


Bien-être

Avant la pandémie, 40 % des individus disaient avoir besoin de changer fréquemment de posture pour éviter douleurs et inconfort. Pendant le confinement, nombre d'entre eux ont été contraints d'improviser, travaillant depuis leur canapé, la table de leur cuisine ou même leur lit. L'inconfort, les distractions et le stress les ont incités à adopter une conception plus large du bien-être. Ils souhaitent non seulement pouvoir travailler dans diverses postures, changer de décor et se déplacer tout au long de la journée, mais aussi bénéficier d'un environnement calme où ils peuvent se concentrer et se sentir appartenir à une communauté.

Contrôle

Les individus veulent avoir la possibilité de choisir où travailler ou de réagencer leur espace en fonction de leurs activités ou de leurs préférences. Si certains employés apprécient le télétravail, qui leur permet d'organiser au mieux leur journée en évitant les distractions, 35 % d'entre eux disent préférer travailler sur site afin de bénéficier d'un environnement professionnel plus serein, le domicile n'étant pas toujours le lieu idéal pour se concentrer. En outre, les équipes souhaitent contrôler leur degré d'intimité et pouvoir déplacer leurs outils au gré de leurs besoins.



Grands changements relatifs à l'expérience employé

La pandémie a fait évoluer les attentes des individus vis-à-vis de l'expérience de travail. Cette crise sans précédent les a incités à redéfinir leurs priorités et à remettre en question leur conception du travail. Et les grandes entreprises sont à l'écoute. Elles savent que la période que nous traversons leur offre l'opportunité de repenser leurs politiques, leurs espaces de travail et leur expérience employé. Ce nouvel état d'esprit entraînera de grands changements dans quatre domaines clés.

En matière de sécurité

Les principales préoccupations des employés, à l'échelle internationale, sont le respect des protocoles de sécurité et la qualité de l'air. Ainsi, il convient de renforcer les stratégies relatives au comportement des individus, telles que le port du masque et la distanciation, en transformant le bâti.

Les entreprises peuvent rendre les espaces de travail plus sûrs en réfléchissant à la manière dont un aménagement bien pensé peut limiter la transmission des maladies. Ainsi, elles doivent comprendre comment les agents pathogènes circulent dans un environnement donné afin de pouvoir développer des stratégies systémiques visant à prévenir les infections. Outre l'optimisation des systèmes de chauffage, ventilation et climatisation, il est donc pertinent de réduire la **densité**, de transformer la **géométrie** (orientation du mobilier) et de renforcer les **séparations** au sein des espaces de travail.

En matière de productivité

La quête de sens a encore gagné en importance pendant la crise. Avant la pandémie, les employés déploraient déjà le manque d'intimité dans les espaces de travail. Et depuis le début de la crise, pour la majorité d'entre eux, le télétravail n'a guère amélioré la situation : **la productivité a baissé de 8 % et la motivation de 11 %**. Les trois principales attentes des employés vis-à-vis de leur espace de travail sont toutes liées à la productivité : ils souhaitent pouvoir collaborer efficacement avec leurs collègues, accéder plus facilement à leurs outils et ressources et travailler dans un environnement propice à la concentration. L'innovation et la résolution de problèmes nécessitent de passer sans cesse du travail collectif au travail individuel et vice versa. Les entreprises peuvent améliorer l'expérience employé en facilitant les transitions d'un type d'activité à l'autre au sein de l'espace de travail physique ou virtuel.

En matière d'inspiration

En temps de crise, les individus sont souvent en mal d'inspiration – ils veulent des dirigeants présents et accessibles, et ils veulent se sentir appartenir à un projet porteur de sens. Si les employés souhaitent retourner au bureau, c'est avant tout pour retrouver leurs collègues et pour se reconnecter à leur entreprise et à ses objectifs. Or les interactions sociales et le sentiment d'appartenance comptent parmi les éléments constitutifs d'une communauté soudée, à l'instar de la confiance, de l'inclusion et de la résilience. Cette communauté, à son tour, influe positivement sur les facteurs de succès de l'entreprise – motivation, productivité, innovation et fidélisation des employés. Ainsi, l'espace de travail peut être conçu comme une **infrastructure permettant de développer son capital social**. Il doit promouvoir les interactions et favoriser l'acceptation du changement, qui fait partie intégrante de la culture d'entreprise.

En matière de flexibilité

Historiquement conçus pour durer, la majorité des bâtiments et des bureaux reposent encore sur une architecture, un système électrique et un mobilier fixes. Cependant, les entreprises recherchent désormais des espaces capables de s'adapter facilement à l'évolution des modes de travail et aux bouleversements de l'activité. Les bureaux d'aujourd'hui doivent donc comporter des espaces multifonctionnels, eux-mêmes dotés d'éléments de mobilier mobiles qui leur permettent de s'agrandir ou de rétrécir au gré des besoins. Alors que les membres d'une même équipe travaillent de plus en plus souvent sur des sites différents, les expériences physiques et virtuelles doivent être mises à profit afin de faciliter la collaboration distribuée.

Cette crise, qui a durement touché chacun d'entre nous, nous incite à réfléchir à ce qui fait notre humanité, et à ce que nous pouvons accomplir ensemble. Nous devons nous saisir de cette opportunité de repenser les espaces de travail, qui, loin d'être neutres, sont l'un des lieux où les communautés se créent et où les individus développent leur sentiment d'appartenance, leur résilience et leur estime d'eux-mêmes.

Mieux travailler : quatre nouveaux principes d'aménagement pour optimiser l'expérience employé

En bouleversant notre manière de vivre, d'apprendre et de travailler, la pandémie nous a conduits à repenser l'expérience employé. Découvrez les nouveaux principes d'aménagement qui permettront aux entreprises de créer une expérience optimale.

Mieux travailler : les principes d'aménagement en pratique

Il est temps de placer l'individu au cœur de l'aménagement. Découvrez les quatre principaux types d'espaces.

Rapport d'étude internationale, évolution du travail et des attentes des employés

En tirant des enseignements de la pandémie, nous pouvons repenser l'expérience employé. Nous avons interrogé 32 000 personnes dans 10 pays afin d'identifier les nouvelles attentes vis-à-vis des espaces de travail.