

Technologie

Les données au service de l'expérience employé : entretien avec Brandon Buckingham

Les espaces de travail « smart + connected » visent à fluidifier les déplacements, à libérer la créativité et à accroître le bien-être des collaborateurs afin de renforcer leur engagement.



Au sein des environnements « smart + connected », l'expérience vécue importe plus que les outils utilisés. Telle un assistant hautement performant, la technologie nous fournit les informations dont nous avons besoin au moment le plus opportun. Comme l'explique Brandon Buckingham, directeur **Smart + Connected** chez Steelcase, elle simplifie le travail des employés en leur permettant de gérer facilement leur temps, leurs ressources et leurs rendez-vous. Parallèlement, elle offre aux décideurs des informations détaillées qui guident leurs choix en matière d'utilisation, de planification et d'acquisition des actifs immobiliers. Enfin, grâce à l'agrégation des données au fil du temps, elle livre un éclairage sur des problématiques clés telles que la culture, l'innovation et l'engagement au sein de l'entreprise. Interrogé par l'équipe 360, Brandon Buckingham revient sur la fulgurante montée en puissance des nouvelles technologies.

360 : La technologie se développe à un rythme effréné. Ce qui ressemblerait de la science-fiction il n'y a pas si longtemps est aujourd'hui une réalité. Comment décririez-vous les changements que vous avez observés ces dernières années ?

BB : Le big data, l'IA, l'apprentissage automatique et l'Internet des objets – des termes qui jusqu'ici ne faisaient pas partie du langage courant – structurent désormais toutes les conversations autour de l'aménagement des espaces de travail et de l'engagement des collaborateurs. À cet égard, plusieurs questions se posent : comment tirer le meilleur parti de nos espaces ? Comment exploiter les données et la technologie pour vivre des expériences plus enrichissantes ?

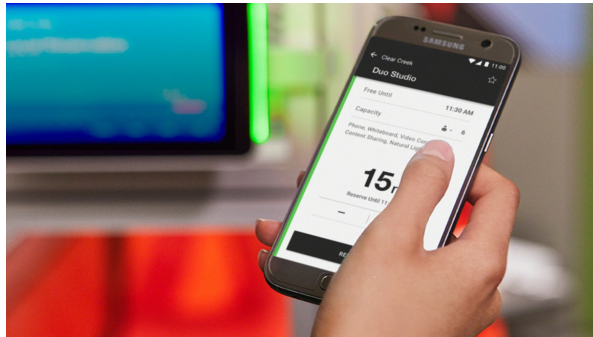
Grâce à l'essor des appareils mobiles et des technologies intégrées, nous disposons de nombreux flux de données censés nous permettre d'optimiser l'espace de travail. Nous avons réalisé des progrès exceptionnels en seulement cinq ou six ans. Reste à savoir que faire de toutes ces informations et par où commencer ! Pour créer de la valeur à l'aide de la technologie et des données, il faut d'abord identifier les besoins des clients et des employés. C'est la raison pour laquelle nous nous efforçons de proposer des solutions centrées sur l'utilisateur.

EN SAVOIR PLUS

Découvrez dans quelle mesure les espaces de travail « smart + connected » optimisent l'expérience employé.

360 : Aujourd'hui, les entreprises ont la possibilité de mettre les données collectées au service de leurs collaborateurs. Comment les avantages offerts sont-ils perçus ?

BB : Un environnement qui permet de trouver les ressources nécessaires au moment opportun accroît nécessairement la satisfaction des utilisateurs. Le fait de localiser les salles disponibles, de chercher comment s'y rendre, de planifier des réunions et d'y convier ses collègues prend beaucoup de temps et ajoute de la complexité à des journées déjà très denses. En transformant la manière de travailler, la technologie et les données améliorent le quotidien des individus : elles les aident à naviguer entre les différents espaces, à créer des expériences de collaboration plus performantes et à bouger tout au long de la journée.



360 : Comment s'explique cet engouement pour la technologie intégrée aux espaces de travail ?

BB : Ce phénomène résulte de divers facteurs, mais tout a commencé au sein de nos foyers. En effet, l'utilisation d'assistants virtuels dans la vie quotidienne est de plus en plus courante. Nous ne considérons plus comme intrusif le fait de demander à une machine de commander quelque chose pour nous ou de nous indiquer un itinéraire. Or, dans la mesure où nos comportements dans la vie privée et dans la vie professionnelle présentent de nombreuses similitudes, il est logique de vouloir profiter au bureau du confort que nous procure la technologie partout ailleurs. Qui plus est, les individus, les appareils et les idées sont aujourd'hui plus mobiles que jamais. Comment peut-on exploiter au mieux cette évolution ? Nous savons que l'espace de travail contribue à l'engagement des employés, notamment par le biais des équipements et des ressources mis à leur disposition. Si nous les aidons à trouver les outils et les espaces adéquats lorsqu'ils passent d'une activité à une autre, nous renforcerons leur productivité mais aussi leur satisfaction au travail.

360 : Pouvez-vous nous donner un exemple qui illustre cette satisfaction ?

BB : Pensez aux services que nous rendent notre montre connectée ou notre smartphone tout au long de la journée : nous apprécions tout particulièrement les messages qui nous rappellent de faire quelque chose ou de souhaiter un joyeux anniversaire à quelqu'un. Ces notifications, que nous trouvons si pratiques chez nous ou à la salle de sport, se révèlent également très utiles au bureau – je pense par exemple à une application qui incite l'utilisateur à se lever à intervalles réguliers et peut être couplée à son bureau réglable en hauteur pour que celui-ci s'ajuste automatiquement.

360 : Il est indispensable de transformer ces données en connaissances directement applicables. Dans quelle mesure les espaces « smart + connected » aident-ils les entreprises à prendre de meilleures décisions ?

BB : Pour faire des choix en matière d'aménagement ou d'investissement, il est essentiel de comprendre comment les employés s'approprient l'espace de travail. Est-il utilisé efficacement ? Les comportements évoluent-ils au fil de l'année ou d'une saison à l'autre ? Quelles sont les tendances qui finissent par s'imposer ? Ces informations objectives possèdent une grande valeur. Lorsqu'un projet est sur le point d'être lancé, l'entreprise peut facilement effectuer une mesure et une analyse ponctuelles de l'occupation de l'espace pour fournir des données utiles à l'équipe. Elle peut aussi réaliser une étude de longue durée afin de s'adapter en permanence à l'évolution des pratiques. Dans tous les cas, l'objectif est le même : rationaliser l'espace de travail. Les données relatives à l'utilisation des ressources immobilières permettent ainsi d'axer les efforts d'aménagement et d'investissement sur les véritables besoins et aspirations des collaborateurs.

360 : D'après vous, à quoi ressembleront les espaces « smart & connected » de demain ?

BB : La technologie n'est pas une fin en soi : nous devons nous en servir pour créer des expériences plus satisfaisantes. Elle ne doit être ni génératrice ni intrusive. L'objectif consiste à créer des solutions efficaces pour les collaborateurs. Nous devons placer l'utilisateur au cœur de nos réflexions et élaborer une vision qui agrège tous les outils de manière cohérente. Les différents éléments de l'écosystème smart + connected – affichage dynamique, technologies collaboratives, applications mobiles d'orientation ou de bien-être, suivi de l'occupation de l'espace, etc. – deviendront de plus en plus interdépendants. Particulièrement disruptives, les solutions d'orientation basées sur le Wifi et la technologie 5G sont sur le point de voir le jour et témoignent de la rapidité du changement. Nous continuerons donc à étudier les nouvelles tendances et la façon dont elles transforment l'expérience employée. L'aventure promet d'être exaltante !

En savoir plus sur [les espaces de travail « smart + connected »](#).

© 1998 - 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.

```
<!-- begin usabila embed code --> <script>!(function()<![CDATA['window.usabila(function(){var a=window,d=a.document,c={},f=d.createElement("div"),h=1,a.usabila=function(){(c.a=c.a||[]).push(arguments)};a._c.c.ids=[];f.style.display="none";(function(){if(!f.d.body)return setTimeout(arguments.callee,100);d.body.insertBefore(f,d.body.firstChild);id="usabila";h=0}});a.load=function(a,g,k){f((c.ids[g])?var e=c.ids[g];e.uri="/*+*/+g+js?st"+e.config+k;setTimeout(function(){if(!h)return setTimeout(arguments.callee,100);var b=d.createElement("frame");a.b.id="usabila"+g;NSISE[1]&#x27;test(navigator.userAgent)&&(b.src="javascript:false");appendChild(b);try{b.contentWindow.document.open()}catch(o){e.domain=d.domain;a="javascript";var d=document.open();d.domain="+e.domain+"";b.src=a+void(0);}try{var l=b.contentWindow.document,l.write("<DOCTYPE html><html><head></head><body onload='\"var d = document.d.getElementsByTagName(\"head\")[0].appendChild(d.createElement(\"script\"),src=\""+e.uri+"\"></body></html>\".join("")));l.close()}catch(m){b.src=a+d.write("+loaderHtml().replace(\"/g,String.fromCharCode(92)+\"+\"");d.close();}b.contentWindow.config=k;b.contentWindow.SCRIPT_ID=g,0)}});window.usabila.load("w.usabila.com", "298377456114");/!</script> <!-- end usabila embed code -->
```