

Les angles morts des organisations sur le rôle du bureau

🕒 Lire 5 minutes

Cet article s'inscrit dans une série consacrée à l'évolution du travail et ses implications pour les organisations, les individus et les espaces conçus pour les accompagner. À travers des échanges avec des experts de différents horizons, la série explore les grands enjeux qui façonnent l'avenir du travail.

De nombreuses organisations peinent encore à définir le rôle du bureau dans un monde hybride.

Jeremy Myerson, professeur émérite au Royal College of Art et fondateur de WORKTECH Academy, nous explique pourquoi le bureau doit être envisagé comme partie d'un écosystème de travail plus large pensé pour soutenir la performance, la confiance et l'innovation.

Work Better: Quels sont actuellement les angles morts des organisations à propos du rôle du bureau ?

Les organisations comprennent mal la place qu'occupe désormais le bureau au sein d'un écosystème de travail beaucoup plus vaste, à l'ère du travail hybride. Et parce qu'elles continuent de percevoir le bureau non pas comme composante d'un système vivant, mais comme un simple lieu fonctionnel déconnecté du reste, elles commettent un certain nombre d'erreurs fondamentales.

Dans certains cas, elles demandent aux collaborateurs de revenir dans des bureaux qui n'ont pas été rénovés. Or, toutes les recherches montrent que les employés n'ont pas envie de retourner dans des espaces bruyants et surpeuplés : ils attendent des environnements repensés et réinventés.

Parfois, le travail hybride sert de prétexte pour réduire les surfaces de façon excessive. Résultat : quand les collaborateurs reviennent, il n'y a tout simplement pas assez de postes de travail. On peut citer l'exemple d'Amazon, qui a dû retarder le retour au bureau en Amérique du Nord parce qu'il manquait des bureaux dans plusieurs villes, ou encore celui de JP Morgan Chase, où des salariés ont comparé la situation à Hunger Games, tant il était difficile de trouver un poste libre.

Et quand les organisations repensent effectivement les espaces et créent suffisamment de surface, il arrive qu'elles transforment le bureau en un immense espace de brainstorming, conçu uniquement pour la collaboration. Or les études montrent clairement que les employés ne viennent pas seulement au bureau pour collaborer : ils veulent aussi pouvoir effectuer des tâches nécessitant calme et concentration.

En résumé, les organisations n'ont pas encore trouvé le bon équilibre dans la définition du rôle du bureau.

WB: Alors que les organisations cherchent à améliorer l'expérience de travail, le bien être au bureau et la durabilité, certaines approches résonnent davantage que d'autres. Qu'est-ce qui rend, selon vous, un changement réellement significatif pour les collaborateurs ?

Ce sont les services supplémentaires qui font une vraie différence au quotidien. Pour les personnes qui viennent de loin, les informations de transport en temps réel sont très utiles. Si vous venez au travail à vélo, vous apprécierez la mise à disposition de douches et d'un service de réparation. En cas de régime alimentaire spécifique, une offre de restauration variée et de bonne qualité est un petit plus qui compte.

Les organisations doivent aussi proposer une diversité de lieux : des espaces pour se réunir et travailler en équipe, mais aussi des zones permettant de se concentrer sur des tâches individuelles.

Les collaborateurs neurodivergents, par exemple, peuvent avoir besoin d'espaces refuges pour s'isoler, ou au contraire d'environnements offrant une stimulation visuelle.

La population active n'a jamais été aussi diverse. Les évolutions des espaces de travail doivent donc être porteuses de sens, inclusives et véritablement centrées sur l'humain.

WB: Concrètement, en quoi le design inclusif et centré sur l'humain transforme-t-il l'expérience quotidienne au travail ?

En s'appuyant sur les recherches académiques en neurosciences et en psychologie environnementale, plusieurs leviers permettent aux organisations de préserver la santé physique et mentale des individus, tout en reliant leur bien être à celui de la planète :

- Une meilleure qualité de l'air. À titre d'exemple, 22 Bishopsgate, la plus haute tour de Londres, dispose d'un centre logistique en dehors de la ville afin de réduire les émissions.
- Une utilisation plus fine de la lumière naturelle et artificielle.
- Davantage d'opportunités de travailler en extérieur, grâce à des terrasses et des patios intérieurs.
- L'intégration de plantes et de matériaux naturels.
- Une approche plus servicielle, en considérant le bureau comme un véritable « club ».
- Un renforcement du sentiment de communauté, avec des expériences personnalisées via des applications et l'IA.

L'ensemble contribue à créer des environnements plus sains, plus accueillants et plus inclusifs.

WB: Quel principe devrait primer pour les dirigeants lorsqu'ils repensent les espaces de travail pour la prochaine décennie ?

Je pense que la priorité numéro un doit être la performance. On parle beaucoup de durabilité et de bien être — des sujets essentiels — mais le principe fondateur des espaces de travail, depuis plus de 150 ans, reste la performance.

À la WORKTECH Academy, nous avons mené des recherches approfondies sur la manière dont le bureau soutient la performance à l'échelle individuelle, collective et organisationnelle.

À l'échelle individuelle, l'indicateur clé de performance doit être la satisfaction personnelle : par rapport à son travail, à son employeur, mais surtout à son environnement et à ses outils. Le bureau peut-il améliorer ce niveau de satisfaction ?

À l'échelle des équipes, l'indicateur central est la confiance. Le bureau peut-il contribuer à renforcer la confiance et aider les équipes à accomplir leur mission, alors même qu'elles sont plus vastes, plus complexes et plus distribuées que jamais ?

Enfin, à l'échelle de l'organisation, l'indicateur principal est l'innovation et la création de valeur. Le bureau favorise-t-il l'émergence et la mise en œuvre des idées ? L'environnement de travail encourage-t-il de nouvelles façons de penser ? Les innovateurs peuvent-ils y prototyper et tester leurs projets ?

Ce sont ces questions que les entreprises doivent se poser.

À PROPOS DE JEREMY MYERSON

Jeremy Myerson est professeur émérite au Royal College of Art et fondateur de WORKTECH Academy, une plateforme internationale de réflexion consacrée à l'avenir du travail et des espaces professionnels. Il est également auteur, chercheur et observateur des enjeux liés à la conception des espaces de travail, à la performance et aux environnements inclusifs.