

Évolution du travail et des attentes des employés

Tirer des enseignements
de la pandémie pour
créer une nouvelle
expérience employé

À propos de ce rapport

Les rapports d'étude internationale de Steelcase étudient le travail, les employés et les espaces de travail. Ils explorent les problématiques majeures que rencontrent aujourd'hui les grandes entreprises afin d'en tirer des enseignements qui contribueront à optimiser l'expérience employé.

Depuis le début de la pandémie, Steelcase mène des recherches poussées afin d'aider les entreprises à comprendre les effets de la crise sur leur activité et leurs collaborateurs. Son approche, fondée sur des découvertes scientifiques et des données objectives, permet de mettre en lumière l'émergence de nouveaux modes de travail.

Ce rapport est la synthèse de huit études primaires consacrées à l'impact de la pandémie de Covid-19 sur le travail – à court, moyen et long terme. Ces études quantitatives et qualitatives s'appuient sur des méthodologies utilisées en sciences sociales. Elles ont été conduites dans plusieurs pays auprès d'un total de 32 000 participants.

Steelcase s'engage à poursuivre ses recherches afin d'anticiper les événements futurs et à partager ses découvertes afin d'aider les entreprises à créer une nouvelle expérience employé.

Principales thématiques traitées dans ce rapport :

- | | |
|----|---|
| 4 | Le télétravail dans le monde
Avantages et inconvénients |
| 12 | La transformation des espaces de travail
Un futur hybride |
| 19 | L'évolution des attentes
Cinq éléments fondamentaux |
| 33 | Quatre changements majeurs à prendre en compte |



Tirer des enseignements de la crise

La durée et l'intensité de la pandémie ont transformé en profondeur notre manière de vivre en accélérant l'émergence de certaines tendances et en révélant l'existence de besoins non satisfaits.



Les façons de consommer, de se divertir, d'apprendre et de voyager varient d'un individu à l'autre, et il en va de même des modes de travail. Au début de la pandémie, des millions d'employés à travers le monde ont été contraints de télétravailler, et cette expérience à grande échelle s'est avérée riche d'enseignements sur l'évolution de leurs besoins et de leurs attentes. Qu'ils soient déjà retournés au bureau ou qu'ils soient encore chez eux, les individus ont tiré des leçons de la crise, et ils comptent sur leur entreprise pour leur offrir une nouvelle expérience employé.

Pendant la pandémie, le télétravail a permis à de nombreuses organisations de poursuivre leur activité, avec plus ou moins de succès. Ainsi, certains ont d'abord cru que ce mode de travail était en passe de devenir la norme, prédisant une réduction significative, voire une disparition, de l'empreinte immobilière des bureaux.

Mais au fil du temps, il s'est avéré que l'expérience du télétravail variait d'un individu à l'autre, et qu'il n'existait pas de solution idéale applicable à toutes les entreprises. Cependant, il est possible de discerner des thématiques clés dont les organisations peuvent s'inspirer pour élaborer de nouvelles stratégies d'aménagement qui répondent à l'évolution des besoins et des attentes des employés.

Dans le monde entier, les entreprises sont confrontées à des réalités très différentes en fonction de la situation épidémique à un moment et sur un territoire donnés, des pays où elles sont implantées, de leur secteur d'activité, de leur culture, etc. Elles doivent faire preuve d'une grande résilience, et les plus innovantes d'entre elles s'efforcent de saisir cette opportunité de bouleverser le statu quo et de repenser leurs modes de travail afin de sortir plus fortes de la crise et de renforcer la motivation de leurs employés.

Le télétravail dans le monde

L'expérience du télétravail a été vécue très différemment en fonction de divers facteurs, notamment le pays de résidence, le secteur d'activité, la fonction occupée et le niveau hiérarchique des individus.

Le confort de l'installation à domicile, les responsabilités familiales, la possibilité de se préserver des distractions, les préférences individuelles et la perception du télétravail ont en outre influencé l'état d'esprit et la performance des employés. Ainsi, les citoyens vivant dans de petits espaces, parfois en colocation, n'ont pas eu la même expérience que les individus résidant dans des zones périphériques ou rurales.

De manière générale, dans tous les pays étudiés, les employés souffrant de leurs conditions de télétravail ont été moins motivés et moins performants que les autres. En s'appuyant sur les conclusions des enquêtes sur le télétravail, les entreprises seront en mesure d'imaginer une nouvelle expérience employé répondant aux besoins de leurs collaborateurs.

Les principaux avantages et inconvénients du télétravail

La perception du télétravail est très personnelle – il existe autant d’expériences du télétravail que d’individus. Toutefois, s’il n’existe pas de consensus sur les avantages et les inconvénients de ce mode de travail, les données que nous avons recueillies pointent certaines similitudes dans les différents pays.

8 sur 10

Suppression des trajets : avantage

La suppression des trajets domicile-bureau est considérée presque partout comme le principal avantage du télétravail : **elle figure en tête du classement dans huit pays sur dix, et elle manque de peu la première place en Chine.** Seuls les Indiens y accordent moins d’importance. L’un des participants à l’enquête a résumé ainsi le sentiment général : « Je ne suis plus obligé de perdre 45 minutes dans les transports. Je peux faire un jogging le matin avant de me mettre au travail. » Paradoxalement, l’aspect le plus apprécié du télétravail n’est donc pas lié aux espaces tertiaires en tant que tels, mais au temps qu’il faut pour s’y rendre.

Cette notion de temps perdu doit être au cœur des préoccupations des entreprises lorsqu’il s’agit de définir une stratégie immobilière sur le long terme et une politique de travail flexible. De même, il convient de noter que des trajets limités peuvent avoir un effet positif en jouant le rôle de sas de décompression entre le travail et le domicile.

10 sur 10

Solitude : inconvénient

Partout dans le monde, les employés en télétravail souffrent de la solitude. Cette dernière **est en effet considérée par les participants des dix pays étudiés** comme la première conséquence négative du confinement. Elle est surtout pointée du doigt en Australie, au Mexique et en Espagne, où elle est jugée deux fois plus préjudiciable que tous les autres facteurs évoqués.

En dépit des nombreux arguments en faveur d’une stratégie axée sur le télétravail, les individus sont des êtres sociaux qui ont besoin de se sentir entourés. L’isolement, qui représentait déjà un problème majeur avant la pandémie, s’est aggravé au fil du temps. Malheureusement, les réunions virtuelles ne peuvent reproduire la connexion créée lors des rencontres en face à face.



Motivation et productivité : des résultats en apparence contradictoires

La motivation et la productivité sont également des facteurs clés de l'enquête, mais leur interprétation est moins univoque. Dans sept des dix pays étudiés, la motivation compte parmi les cinq principaux facteurs qui tendent à se dégrader en télétravail. La productivité fait quant à elle partie de ce top cinq dans tous les pays (à l'exception du Mexique, où elle se place en sixième position).

Cependant, les participants de tous les pays classent également leur capacité de concentration et leur productivité parmi les cinq facteurs qui se sont améliorés en télétravail (à l'exception des Canadiens, qui les placent en sixième position). Doit-on y voir un paradoxe ? Le télétravail peut-il à la fois favoriser et entraver la productivité ?

Les réponses divergentes soulignent le fait que l'expérience du télétravail varie d'un individu à l'autre, et que la productivité est influencée par le ressenti de chacun. Les chercheurs de Steelcase ont mis en évidence une nette corrélation entre la satisfaction des individus vis-à-vis de leurs conditions de télétravail, d'une part, et leur motivation et leur productivité, d'autre part. La motivation et la productivité reculent dans tous les pays lorsque le télétravail est source d'insatisfaction, et ce d'autant plus qu'il est pratiqué fréquemment.

Ainsi, l'insatisfaction liée au télétravail peut expliquer les résultats a priori contradictoires concernant la motivation et la productivité. En moyenne, 41 % des employés sont insatisfaits, et sont donc susceptibles de subir une dégradation de ces deux facteurs.

La satisfaction en télétravail dépend de plusieurs éléments. Les chercheurs de Steelcase ont découvert qu'un mobilier de bureau adéquat, notamment un siège ergonomique, contribuait à accroître la productivité. Or, seuls 24 % des employés américains en sont pourvus. L'importance du mobilier indique que l'inconfort physique nuit à la concentration. **En résumé, il est essentiel que les individus disposent d'un espace calme où ils puissent se concentrer, au bureau comme à domicile.**

La rapidité de la prise de décisions, la clarté des responsabilités et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée sont également affectés par le télétravail. Or tous ces éléments sont liés aux problématiques de motivation et de productivité. En effet, lorsque les employés ont l'impression que les décisions sont plus difficiles à prendre, que le périmètre de leurs responsabilités est flou et qu'ils doivent travailler plus longtemps pour effectuer le même volume de travail, leur productivité et leur sentiment d'appartenance à l'entreprise ont tendance à se dégrader.

Dans les dix pays étudiés, la motivation et la productivité diminuent lorsque le télétravail est source d'insatisfaction. En général, plus la situation perdure, plus ces deux facteurs se dégradent.

Avantages et inconvénients du télétravail par pays

Les participants ont révélé ce qu'ils considéraient comme les trois principaux avantages et les trois principaux inconvénients du télétravail.

Allemagne

Avantages

- 1 Suppression des trajets
- 2 Absence de distractions
- 3 Concentration et productivité

Inconvénients

- 1 Sentiment de solitude
- 2 Lenteur de la prise de décisions
- 3 Productivité en baisse

Australie

Avantages

- 1 Suppression des trajets
- 2 Absence de distractions
- 3 Concentration et productivité

Inconvénients

- 1 Sentiment de solitude
- 2 Productivité en baisse
- 3 Motivation en baisse

Canada

Avantages

- 1 Suppression des trajets
- 2 Absence de distractions
- 3 Équilibre vie prof. / vie privée

Inconvénients

- 1 Sentiment de solitude
- 2 Responsabilités floues
- 3 Motivation en baisse

Chine

Avantages

- 1 Diversité de configurations
- 2 Suppression des trajets
- 3 Concentration et productivité

Inconvénients

- 1 Sentiment de solitude
- 2 Lenteur de la prise de décisions
- 3 Productivité en baisse

Espagne

Avantages

- 1 Suppression des trajets
- 2 Flexibilité
- 3 Absence de distractions

Inconvénients

- 1 Sentiment de solitude
- 2 Équilibre vie prof. / vie privée
- 3 Innovation

Avantages et inconvénients du télétravail par pays (suite)

Les participants ont révélé ce qu'ils considéraient comme les trois principaux avantages et les trois principaux inconvénients du télétravail.

États-Unis

Avantages

- 1 Suppression des trajets
- 2 Concentration et productivité
- 3 Absence de distractions

Inconvénients

- 1 Sentiment de solitude
- 2 Productivité en baisse
- 3 Lenteur de la prise de décisions

France

Avantages

- 1 Suppression des trajets
- 2 Concentration et productivité
- 3 Flexibilité

Inconvénients

- 1 Sentiment de solitude
- 2 Productivité en baisse
- 3 Responsabilités floues

Inde

Avantages

- 1 Plus de temps pour faire du sport
- 2 Équilibre vie prof. / vie privée
- 3 Concentration et productivité

Inconvénients

- 1 Sentiment de solitude
- 2 Lenteur de la prise de décisions
- 3 Équilibre vie prof. / vie privée

Mexique

Avantages

- 1 Suppression des trajets
- 2 Diversité de configurations
- 3 Temps en famille

Inconvénients

- 1 Sentiment de solitude
- 2 Équilibre vie prof. / vie privée
- 3 Innovation

Royaume-Uni

Avantages

- 1 Suppression des trajets
- 2 Absence de distractions
- 3 Équilibre vie prof. / vie privée

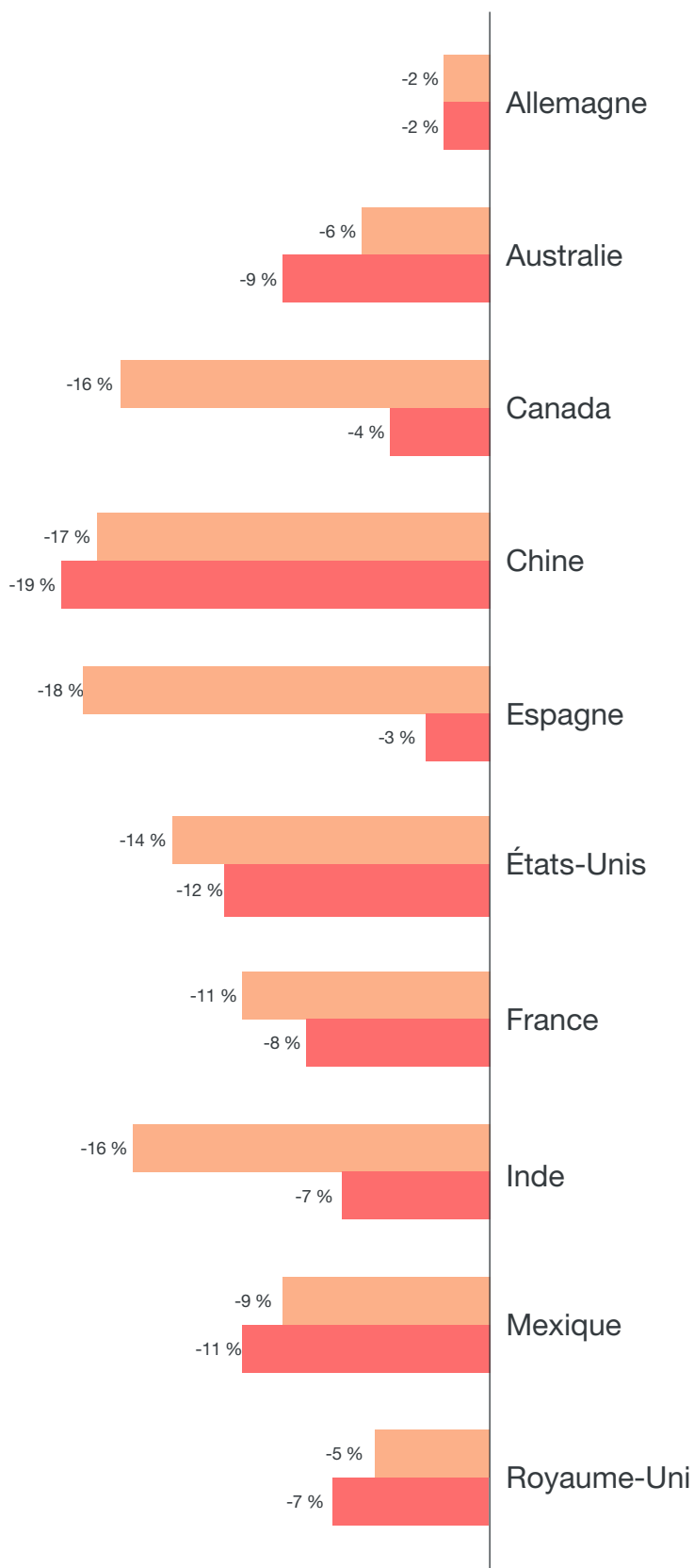
Inconvénients

- 1 Sentiment de solitude
- 2 Motivation en baisse
- 3 Lenteur de la prise de décisions

Baisse de la motivation et de la productivité des employés insatisfaits en télétravail

Lorsqu'ils sont contraints de télétravailler fréquemment alors qu'ils n'ont pas la possibilité de le faire dans de bonnes conditions, les individus sont moins performants.

● Motivation
● Productivité



Cinq profils de télétravailleurs

Afin de mieux comprendre les différences de ressenti vis-à-vis du télétravail, les chercheurs de Steelcase ont complété les données quantitatives recueillies par des entretiens avec des employés nord-américains et européens. Ils ont pu rattacher les expériences décrites à **cinq grands profils comportementaux** (les individus peuvent cependant s'identifier à plusieurs profils). Les exemples donnés sont des cas « extrêmes » qui doivent nous aider à comprendre les différentes expériences du télétravail et les attentes vis-à-vis du retour au bureau.





Les parents débordés

Le télétravail est un flux ininterrompu de tâches professionnelles et personnelles

Ces individus sont tiraillés entre leur travail et leurs responsabilités familiales. Entre les réunions, les tâches individuelles, les devoirs des enfants et les corvées ménagères, leurs journées sont particulièrement chargées. Ils se sentent submergés par la fatigue et la culpabilité. En revanche, ils sont soulagés de pouvoir assumer le fait d'avoir des enfants vis-à-vis de leurs collègues. Ils regrettent de ne plus pouvoir laisser leurs responsabilités familiales à la maison et se concentrer exclusivement sur leur travail, mais ils apprécient la flexibilité offerte par le télétravail.



Les adeptes de l'autonomie

Le télétravail est synonyme de liberté.

Ravis de pouvoir travailler à leur rythme, sans être en permanence supervisés, ces individus ont le sentiment d'être tout aussi productifs qu'avant, si ce n'est plus. Ils se sentent bien chez eux car ils ont tout le loisir de regarder par la fenêtre, de changer de posture, de se préparer des repas sains et de pratiquer des activités qui les aident à se détendre, par exemple s'occuper de leur animal de compagnie. Ils apprécient tout particulièrement la possibilité de créer leur propre expérience de travail et de prévoir un emploi du temps qui leur permette de concilier vie professionnelle et vie privée.



Les échappés

Je ne me sens en sécurité que chez moi.

Pour ces individus, le coronavirus ne représente pas la principale menace. Ils ont l'impression que leur entreprise crée un environnement de travail hostile et ne les apprécie pas à leur juste valeur. Ils ont ainsi considéré le télétravail imposé comme une période de répit bienvenue. Chez eux, ils sont moins anxieux et plus productifs. Ils peuvent se concentrer sur leurs tâches plutôt que sur la gestion des relations avec leurs collègues et leurs managers. Le télétravail leur a offert une expérience plus humaine et un espace véritablement à eux.



Les isolés-connectés

Le télétravail est une prison solitaire.

Ces individus vivent seuls et ont parfois du mal à « débrancher ». Ils retourneront au bureau dès qu'ils auront la certitude que leur employeur a pris toutes les précautions nécessaires. Ils apprécient l'espace de travail de l'entreprise, qui leur permet de séparer leur vie professionnelle de leur vie privée. Ils passent leurs journées dans des réunions Zoom mais se sentent isolés malgré ces interactions constantes. Ils ont envie de retrouver les discussions en face à face, et c'est essentiellement pour cette raison qu'ils souhaitent retourner au bureau. Les relations avec les collègues et l'aide dont ils bénéficient sur place les aident à surmonter leurs difficultés.



Les créatifs frustrés

Le télétravail est une parenthèse dans la vie normale.

Ces individus ont des sentiments partagés vis-à-vis du retour au bureau. Ils consacrent l'essentiel de leur journée à des activités de co-création, de coaching ou de coordination qu'il est beaucoup plus efficace d'effectuer au bureau, surtout lorsqu'il s'agit de grands groupes. Toutefois, bien que les avantages du bureau leur manquent, ils pensent qu'ils n'y seraient pas en sécurité. Ils ont rapidement adopté les outils numériques, mais en déplorent les limites – les réunions virtuelles ne permettent pas la collaboration créative ni les interactions informelles et spontanées avec des membres d'autres équipes. Ils ont été profondément déstabilisés par la pandémie, qui les a privés des échanges avec leurs collègues, moteur de leur travail. Compte tenu des difficultés rencontrées avec les technologies – manque d'outils performants ou manque d'expérience dans leur utilisation –, ils se sont davantage tournés vers des tâches individuelles plus faciles à effectuer chez soi.



La transformation des espaces de travail : un futur hybride

Si dernièrement, certains médias se sont empressés d'annoncer la disparition du bureau et le triomphe du télétravail, les chercheurs voient se dessiner une réalité plus nuancée : la plupart des employés pensent qu'ils continueront de se rendre au bureau la majeure partie du temps, mais ils aspirent à une plus grande flexibilité.

Une approche du travail plus flexible

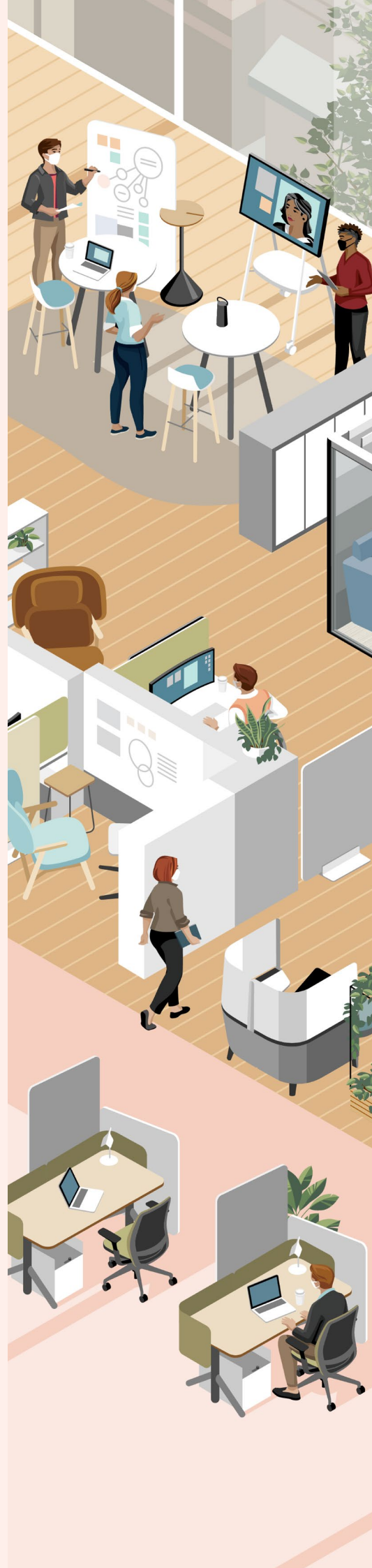
Cette expérience du télétravail à grande échelle a démontré qu'il pouvait faire partie du mode d'organisation des entreprises, à condition que celles-ci soient prêtes à repenser leur culture, leurs processus, leur infrastructure technologique et leur stratégie immobilière.

Après avoir été tenus à l'écart du bureau pendant des mois, les employés entendent pouvoir continuer à télétravailler une partie du temps. Cependant, la fréquence à laquelle ils souhaitent user de cette possibilité varie sensiblement d'un individu à l'autre. Les dirigeants devront donc définir une stratégie satisfaisante non seulement pour les collaborateurs, mais aussi pour les équipes et l'organisation dans son ensemble.

La majorité des employés prévoient de passer plus de temps au bureau qu'à domicile, et ils n'envisagent pas de télétravailler tous les jours. Dans la plupart des pays, le plus grand nombre d'entre eux disent vouloir télétravailler un jour par semaine maximum.

En France et en Allemagne, où la norme consiste à se rendre au bureau, les employés sont moins enclins qu'ailleurs à travailler à domicile. Les Indiens et les Mexicains, en revanche, souhaitent pouvoir télétravailler plus souvent. Attention cependant : ces deux pays ont enregistré une baisse significative de la productivité et de la motivation chez les individus souffrant de leurs conditions de télétravail, et cette baisse s'est accentuée au fil du temps. Une réflexion approfondie visant à définir la stratégie de télétravail la plus pertinente s'avère donc indispensable.

La majorité des employés prévoient de passer plus de temps au bureau qu'à domicile, et ils n'envisagent pas de télétravailler tous les jours.



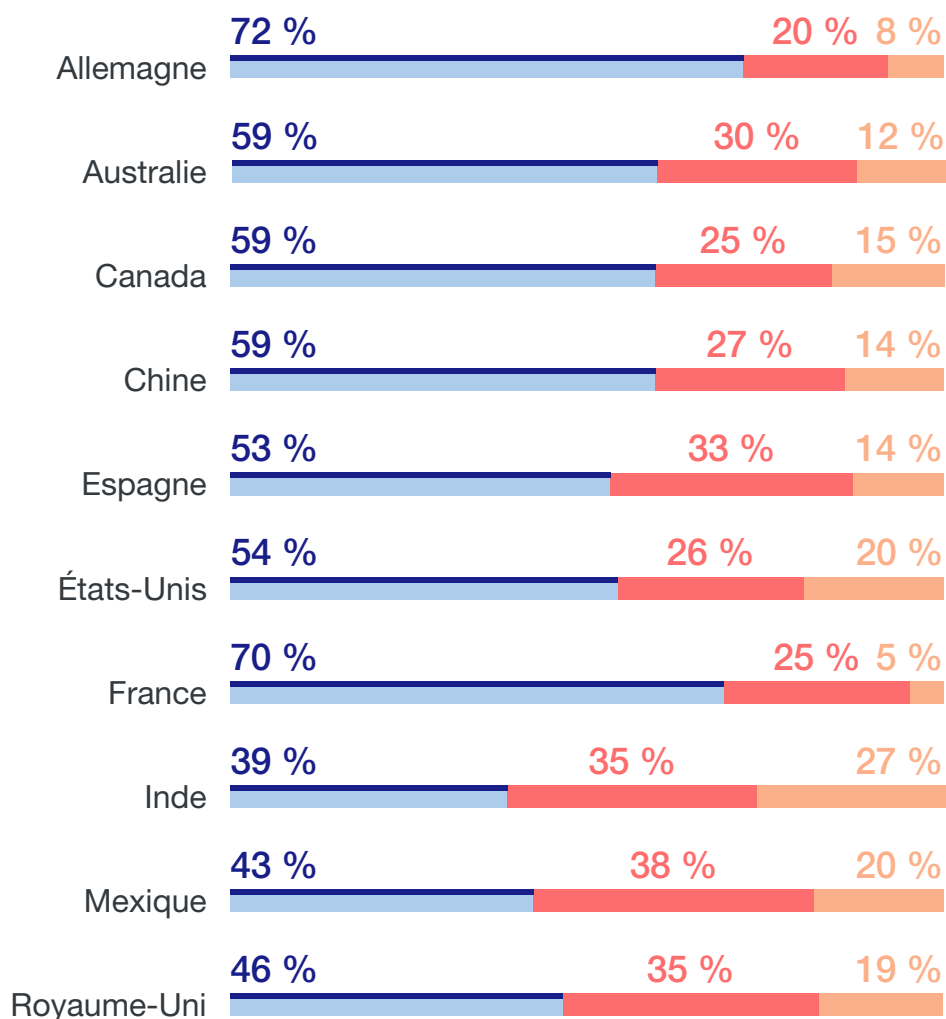
Fréquence de télétravail souhaitée

Dans la plupart des pays, la majorité des employés souhaitent télétravailler un jour par semaine maximum à l'issue de la pandémie.

- Max. 1 jour par semaine
- 2-3 jours par semaine
- 4-5 jours par semaine

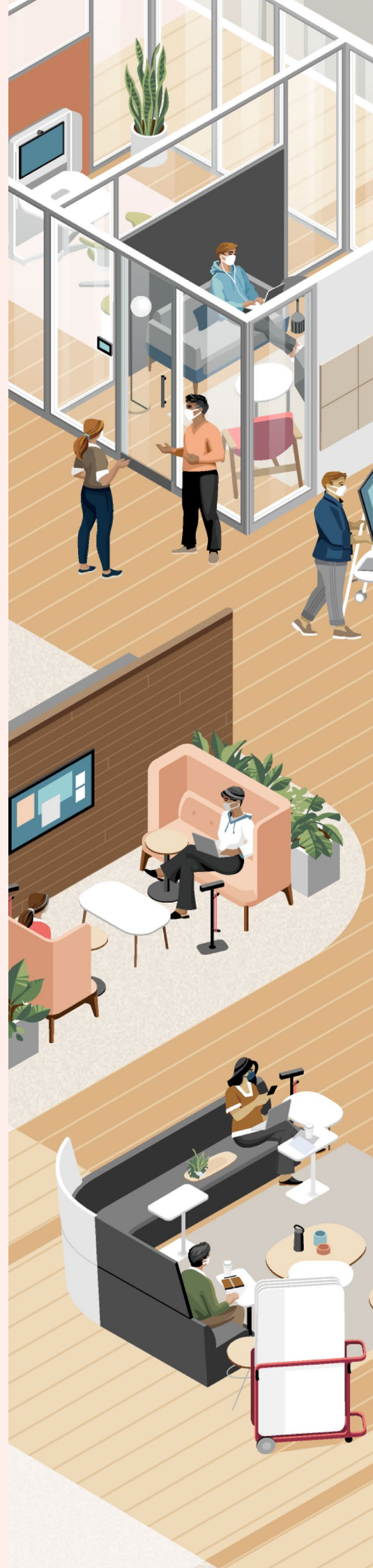
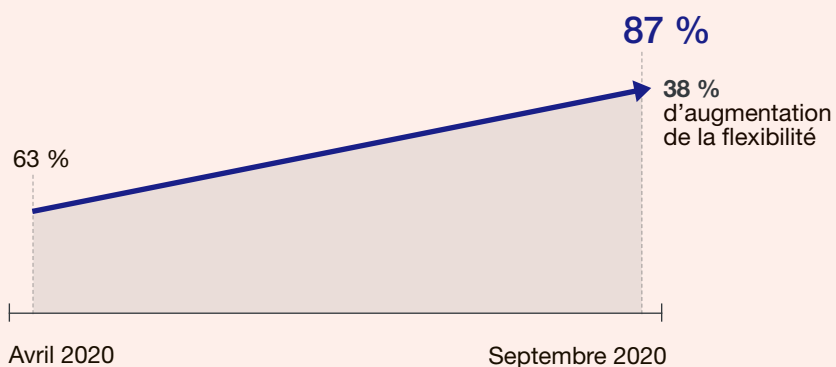
À noter : les chiffres ayant été arrondis, la somme des pays n'est pas égale à 100 %.

© À noter : les employés français et allemands sont ceux qui prévoient de télétravailler le moins souvent. Les employés indiens sont ceux qui prévoient de télétravailler le plus souvent.



Les dirigeants prévoient plus de flexibilité

Les employés considèrent désormais que le télétravail doit faire partie des options qui leur sont proposées, et les entreprises sont à l'écoute. Si peu de dirigeants ont fait évoluer leur politique en la matière dès le début de la pandémie, ils sont maintenant 87 %, dans le monde entier, à souhaiter offrir plus de flexibilité à leurs collaborateurs, soit une hausse de 38 % par rapport à avril 2020.



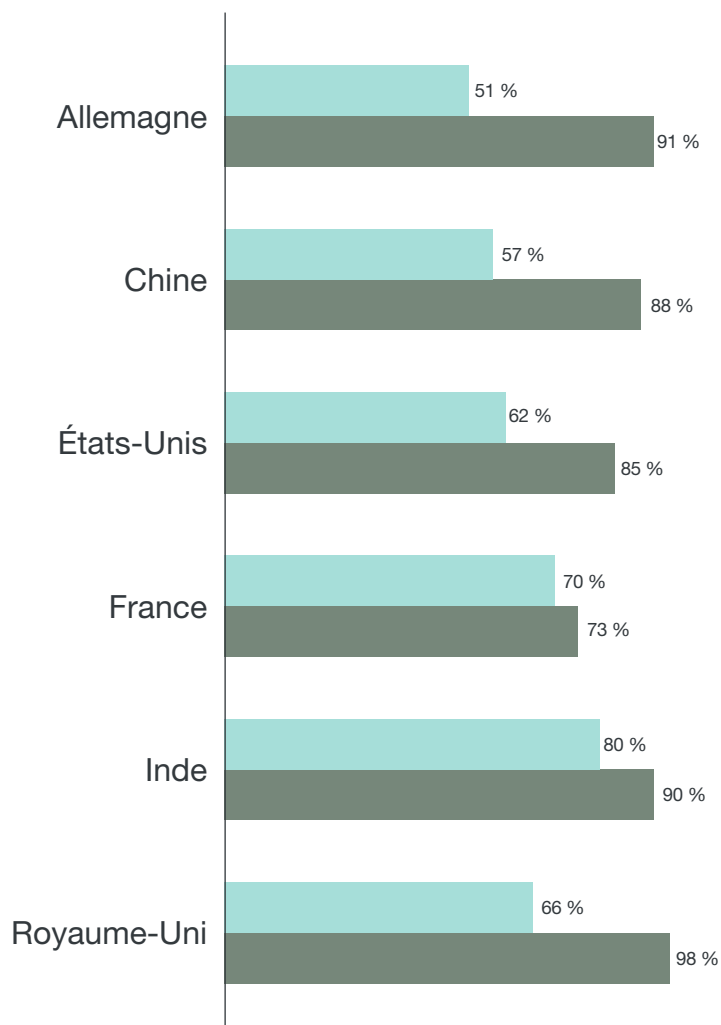
Les dirigeants anticipent une plus grande flexibilité

Les réponses reflètent l'augmentation du nombre de dirigeants qui prévoient d'offrir davantage de choix et de contrôle à leurs employés souhaitant travailler régulièrement à domicile ou dans un espace tiers après la pandémie.

● Avril 2020

● Septembre 2020

À noter : étude menée dans seulement six pays. Pays non inclus : Australie, Canada, Mexique et Espagne.



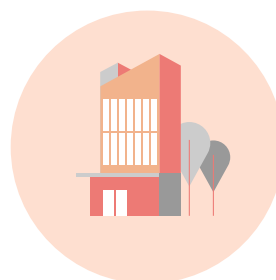
L'émergence du modèle hybride

Après avoir expérimenté le télétravail à grande échelle, les entreprises s'efforcent de définir un nouveau mode d'organisation adapté à leurs employés et à leur culture. Un temps mise en avant, l'hypothèse d'une généralisation du télétravail est aujourd'hui délaissée, les dirigeants semblant vouloir opter pour un modèle flexible reposant sur différentes alternatives.

En réalité, le nombre d'entreprises qui anticipent un mode d'organisation reposant exclusivement sur le télétravail n'a crû que de 2 % dans le monde depuis le début de la pandémie. Près du quart de toutes les entreprises considèrent toujours le bureau comme l'environnement de travail dominant, et la majorité d'entre elles adopteront une approche hybride combinant travail au bureau et travail à domicile ou dans un espace tiers.

Certaines organisations envisagent toute une palette d'options qui viendraient s'ajouter à leur espace de travail principal. La diminution des trajets domicile-bureau constituant pour beaucoup le principal attrait du télétravail, les entreprises commencent à explorer diverses possibilités qui permettraient aux employés de travailler plus près de chez eux, notamment des bureaux secondaires ou des espaces de coworking. Les dirigeants qui ont l'intention de promouvoir des alternatives au sein de leur organisation envisagent de combiner différentes options : achat, construction, leasing, coworking privé, etc.

Près du quart de toutes les entreprises considèrent toujours le bureau comme l'environnement de travail dominant, et la majorité d'entre elles adopteront une approche hybride combinant travail au bureau et travail à domicile.



23 %

Travail au bureau



72 %

Travail hybride



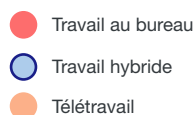
5 %

Télétravail

À noter :
les pourcentages reflètent
des moyennes globales.

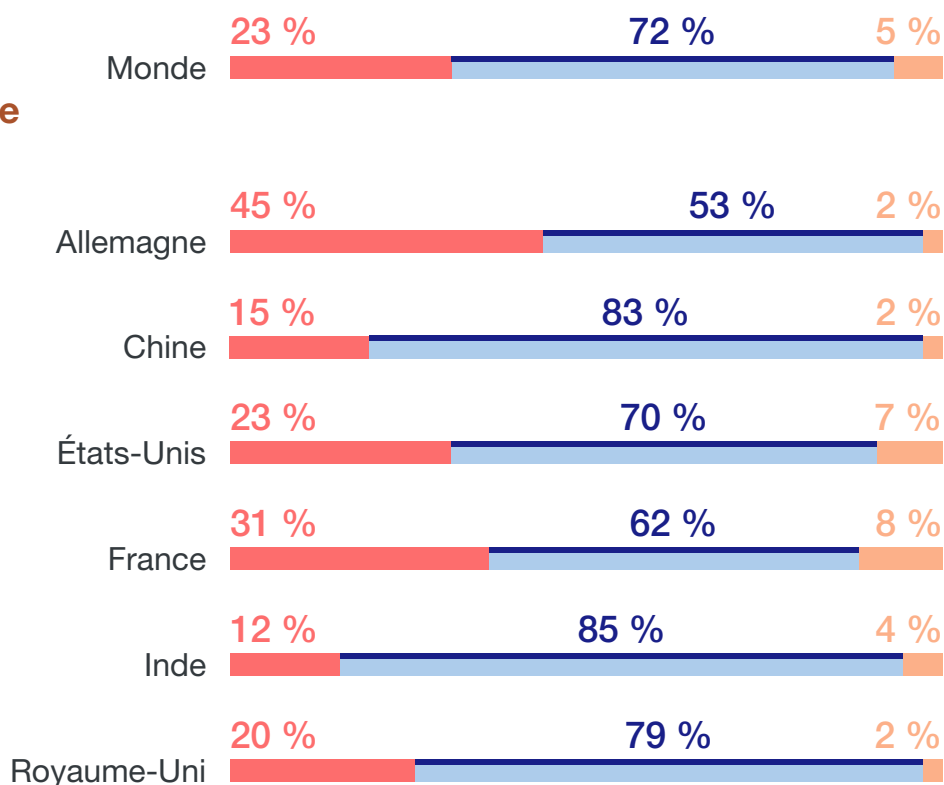
Les dirigeants prévoient l'adoption d'une approche hybride

Lorsque nous leur avons demandé, en septembre 2020, comment ils envisageaient le travail à l'issue de la pandémie, la plupart des dirigeants ont évoqué trois approches principales, et la majorité d'entre eux ont dit vouloir privilégier un modèle hybride reposant à la fois sur le travail au bureau et le télétravail.



À noter : étude menée dans seulement six pays. Pays non inclus : Australie, Canada, Mexique et Espagne.

📌 **À noter : en France et en Allemagne, les employés et les dirigeants attendent une approche davantage orientée vers la présence au bureau. L'Inde, la Chine et le Royaume-Uni sont plus susceptibles d'adopter un modèle hybride accordant une place plus importante au télétravail.**



Évolution des attentes des employés

Aujourd'hui, après avoir été tenus à l'écart du bureau pendant des mois, les individus savent exactement ce qu'ils en attendent. Ils sont devenus plus exigeants et aspirent à une amélioration significative de leur expérience employé.

Une synthèse de plusieurs études de Steelcase a permis de discerner cinq besoins fondamentaux qui transformeront le travail en profondeur. La plupart de ces besoins existaient déjà avant la pandémie, mais ils sont aujourd'hui beaucoup mieux identifiés et leur importance s'est accrue.

Cinq besoins fondamentaux :

- Sécurité
- Sentiment d'appartenance
- Productivité
- Confort
- Contrôle

Sécurité

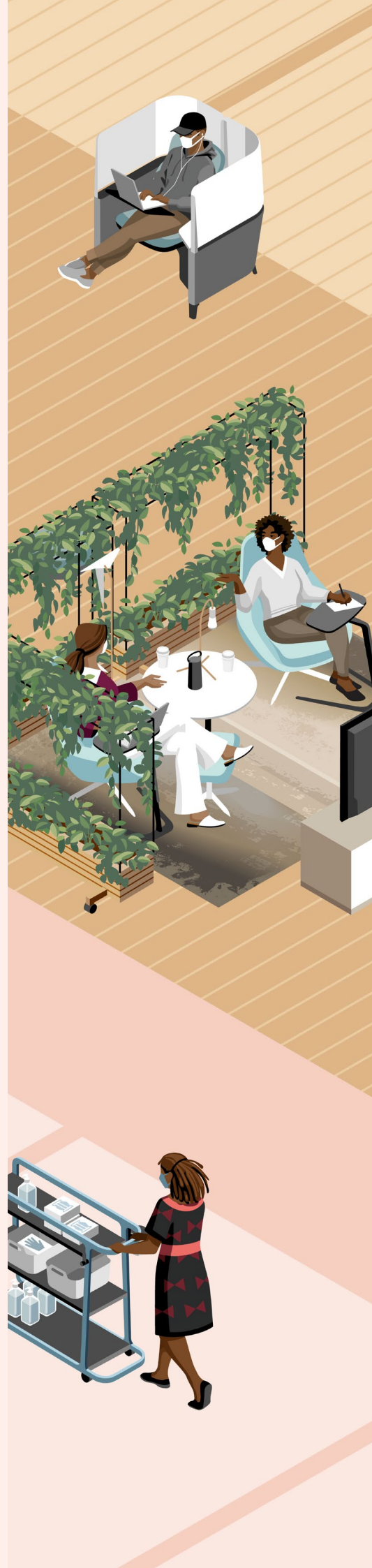
Les employés ne voudront retourner au bureau que s'ils s'y sentent en sécurité. Le monde a tiré des leçons de la pandémie, et les problématiques liées à la sécurité – tout particulièrement la propagation des maladies – comptent désormais parmi les principales préoccupations des individus dans tous les pays étudiés.

À cet égard, la qualité de l'air, le respect des protocoles de sécurité et la propreté générale des locaux figurent en tête des priorités.

Avant de retourner au bureau, les employés veulent avoir le sentiment que leurs employeurs et leurs pairs sont prêts à faire le maximum pour préserver la sécurité de tous.

« Je choisis les jours où je me rends au bureau. Parfois, je trouve que nous sommes trop nombreux, et tout le monde ne respecte pas les règles. La proximité me met mal à l'aide. Plus il y a de monde, moins je me sens en sécurité. »

Un participant à l'étude



Nouvelles priorités en matière de santé et de sécurité

Les employés ont été interrogés sur les conditions dans lesquelles ils aimeraient retourner au bureau. Il leur a été demandé de classer huit facteurs par ordre d'importance.

Il existe un classement pour chaque pays, 1 étant le facteur le plus souvent cité et 8 le moins souvent cité.

1 Cité le plus souvent

2

3

4

5

6

7

8 Cité le moins souvent

📌 À noter : la qualité de l'air, le respect des protocoles de sécurité et la propreté générale des locaux figurent en tête des priorités dans presque tous les pays.

	AU	CA	CN	DE	ES	EU	FR	IN	MX	UK
Respect des protocoles de sécurité	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1
Qualité de l'air	5	2	4	1	2	1	3	2	2	3
Propreté des locaux	3	3	1	2	5	3	5	4	3	2
Distanciation physique / séparations	2	4	3	4	3	4	2	5	4	5
Protocoles pour les visiteurs	6	5	5	5	4	6	4	3	5	6
Densité globale au sein du bâtiment	4	6	6	8	6	5	6	7	7	4
Accès sécurisé aux snacks et boissons	7	7	7	7	8	7	8	6	8	8
Disponibilité des espaces de réunion informels	8	8	8	6	7	8	7	8	6	7

Sentiment d'appartenance

La pandémie n'a pas créé le besoin d'appartenance : celui-ci a toujours fait partie de la nature même des individus. Cependant, le coronavirus a créé un profond sentiment de solitude chez les employés et l'importance d'appartenir à une communauté soudée n'a jamais été aussi grande.

Dans tous les pays, les interactions sociales et la reconnexion à l'entreprise comptent parmi les principales motivations pour retourner au bureau.

Dans le cadre de nos enquêtes, nous nous sommes penchés sur la notion de communauté, en utilisant des critères tels que la finalité partagée, le sentiment d'appartenance, la résilience, la confiance et l'inclusion, et nous avons établi une corrélation entre communauté et espace de travail. Non seulement la communauté contribue au bien-être des individus, mais elle permet en outre à l'entreprise d'obtenir de meilleurs résultats. **Lorsque le sentiment de communauté est fort, on constate une amélioration de la productivité, de la motivation, de l'innovation et de l'engagement.**

Néanmoins, créer une communauté à distance nécessite des efforts considérables, et plus les employés télétravaillent, plus la tâche est ardue. En effet, les individus en télétravail obtiennent souvent de moins bons résultats vis-à-vis de plusieurs

indicateurs de cohésion, tandis qu'à l'inverse, les employés souvent présents au bureau développent un fort sentiment de communauté.

L'espace de travail peut être conçu de manière à favoriser cette cohésion. On a observé l'impact positif de trois critères spécifiques dans tous les pays étudiés :

- L'environnement de travail comporte des espaces où les dirigeants sont accessibles.
- Certains espaces favorisent les interactions sociales et contribuent à créer un sentiment d'appartenance.
- L'environnement de travail comporte des zones inspirantes propices à l'idéation et à la résolution créative de problèmes.

« J'ai hâte de pouvoir à nouveau déjeuner avec mes collègues. Avant, je mangeais toujours avec le même groupe. Je proposais aussi souvent à des collègues de prendre un café pour discuter – c'est beaucoup plus difficile sur Zoom. »

Un participant à l'étude



Les cinq principales motivations pour retourner au bureau

Les employés ont sélectionné leurs cinq principales motivations pour retourner au bureau parmi un large éventail de propositions.

- 1 Cité le plus souvent
- 2
- 3
- 4
- 5 Cité le moins souvent

	AU	CA	CN	DE	ES	EU	FR	IN	MX	UK
Interactions avec les collègues	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1
Reconnexion à l'entreprise et finalité partagée	2	5	2	5	3	2	2	2		2
Environnement calme	4	3	3	4	5	3	4	1	1	
Collaboration en face à face	3	2	5	3	4	4			4	3
Accès aux outils et technologies	5	4					5		3	4
Accès aux documents et fichiers					2	5	3		5	
Environnement plus vaste avec une plus grande variété d'espaces			1					5		
Proximité des dirigeants				2				3		
Changement de décor										5

Productivité

Les individus veulent sentir que leur travail a du sens, surtout depuis la crise, qui a contraint leur entreprise à affronter des bouleversements majeurs.

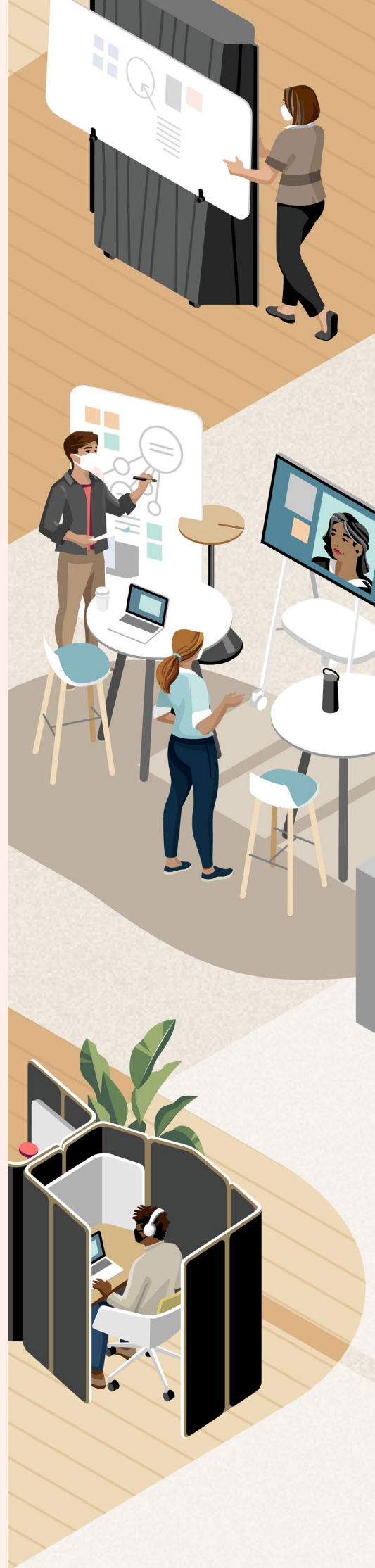
Avant la pandémie, les individus avaient du mal à être efficaces au bureau lorsqu'ils manquaient de l'intimité nécessaire à la concentration. Depuis, nombre d'experts soutiennent qu'ils ne reviendront travailler sur site que pour collaborer et participer à des activités de groupe. **Or, les données que nous avons recueillies montrent que les employés comme les dirigeants veulent des espaces de travail favorisant à la fois la concentration et la collaboration.**

La créativité, l'innovation et la résolution de problèmes complexes supposent une alternance permanente entre travail individuel et collectif. L'environnement de travail doit donc comporter des espaces facilitant les transitions.

Dans la plupart des pays, les employés sont plus nombreux que les dirigeants à réclamer des espaces dédiés à la concentration, sans doute parce que leur domicile est généralement moins grand et moins bien équipé (ils ne disposent pas forcément d'un siège ergonomique ni d'un deuxième écran).

« En télétravail, on n'a pas accès à toutes les ressources dont on a besoin. Il est beaucoup plus difficile de communiquer. Lorsqu'on est présent sur place, on peut déchiffrer le langage non verbal des collègues. J'ai l'impression qu'à distance, on a du mal à aller au fond des choses. »

Un participant à l'étude



Les nouvelles attentes des employés vis-à-vis des espaces de travail

Les individus ont classé par ordre d'importance leurs cinq principales attentes vis-à-vis de leur futur bureau.

🕒 *À noter : seules la France et l'Espagne ne classent pas la concentration dans leur top 5. Les employés espagnols sont ceux qui ont le plus souffert de la solitude en télétravail, et le confinement a été très strict en France. C'est pourquoi les interactions sociales revêtent une importance particulièrement grande dans ces deux pays.*

Dirigeants australiens : Régénération, Accès aux outils et Réservation d'espaces à égalité avec Concentration, Interactions sociales, Accueil des clients et Culture de l'espace de travail

Dirigeants canadiens : Espaces inspirants et Accueil des clients à égalité avec Interactions sociales, Apprentissage et Concentration

Dirigeants français : Régénération et Connexion à l'espace de travail à égalité avec Cohésion d'équipe et Collaboration.

Allemagne

Employés

- 1 Interactions sociales
- 2 Collaboration
- 3 Accès aux outils
- 4 Concentration
- 5 Cohésion d'équipe

Dirigeants

- 1 Opportunités de carrière
- 2 Cohésion d'équipe
- 3 Accès aux outils
- 4 Réseautage
- 5 Concentration

Australie

Employés

- 1 Collaboration
- 2 Cohésion d'équipe
- 3 Accès aux outils
- 4 Culture de l'espace de travail
- 5 Concentration

Dirigeants

- 1 Apprentissage
- 2 Concentration
- 3 Interactions sociales
- 4 Accueil des clients
- 5 Culture de l'espace de travail

Canada

Employés

- 1 Collaboration
- 2 Cohésion d'équipe
- 3 Concentration
- 4 Accès aux outils
- 5 Connexion à l'espace de travail

Dirigeants

- 1 Collaboration
- 2 Accès aux outils
- 3 Interactions sociales
- 4 Apprentissage
- 5 Concentration

Chine

Employés

- 1 Collaboration
- 2 Interactions sociales
- 3 Régénération
- 4 Concentration
- 5 Accès aux outils

Dirigeants

- 1 Collaboration
- 2 Opportunités de carrière
- 3 Apprentissage
- 4 Interactions sociales
- 5 Accès aux outils

Les nouvelles attentes des employés vis-à-vis des espaces de travail (suite)

Les individus ont classé par ordre d'importance leurs cinq principales attentes vis-à-vis de leur futur bureau.

🕒 À noter :

Dirigeants allemands : Apprentissage, Connexion à l'espace de travail et Espaces inspirants à égalité avec Réseautage et Concentration

Dirigeants espagnols : Interactions sociales à égalité avec Apprentissage et Collaboration

Espagne

Employés

- 1 Collaboration
- 2 Interactions sociales
- 3 Accès aux outils
- 4 Apprentissage
- 5 Accueil des clients

États-Unis

Employés

- 1 Collaboration
- 2 Accès aux outils
- 3 Concentration
- 4 Cohésion d'équipe
- 5 Connexion à l'espace de travail

France

Employés

- 1 Collaboration
- 2 Interactions sociales
- 3 Accès aux outils
- 4 Cohésion d'équipe
- 5 Accueil des clients

Inde

Employés

- 1 Apprentissage
- 2 Collaboration
- 3 Accès aux outils
- 4 Culture de l'espace de travail
- 5 Opportunités de carrière

Dirigeants

- 1 Accueil des clients
- 2 Accès aux outils
- 3 Cohésion d'équipe
- 4 Apprentissage
- 5 Collaboration

Dirigeants

- 1 Collaboration
- 2 Accueil des clients
- 3 Réseautage
- 4 Concentration
- 5 Interactions sociales

Dirigeants

- 1 Interactions sociales
- 2 Réseautage
- 3 Accueil des clients
- 4 Cohésion d'équipe
- 5 Collaboration

Dirigeants

- 1 Collaboration
- 2 Accès aux outils
- 3 Apprentissage
- 4 Cohésion d'équipe
- 5 Opportunités de carrière

Les nouvelles attentes des employés vis-à-vis des espaces de travail (suite)

Les individus ont classé par ordre d'importance leurs cinq principales attentes vis-à-vis de leur futur bureau.

● À noter :
Dirigeants britanniques : Apprentissage, Espaces inspirants, Connexion à l'espace de travail, Accueil des clients et Accès aux outils à égalité avec Collaboration

Mexique

Employés

- 1 Apprentissage
- 2 Collaboration
- 3 Accès aux outils
- 4 Opportunités de carrière
- 5 Accueil des clients

Royaume-Uni

Employés

- 1 Cohésion d'équipe
- 2 Collaboration
- 3 Accès aux outils
- 4 Concentration
- 5 Culture de l'espace de travail

Dirigeants

- 1 Opportunités de carrière
- 2 Accès aux outils
- 3 Réseautage
- 4 Cohésion d'équipe
- 5 Accueil des clients

Dirigeants

- 1 Opportunités de carrière
- 2 Interactions sociales
- 3 Cohésion d'équipe
- 4 Culture de l'espace de travail
- 5 Collaboration ●

Bien-être

Les employés ont identifié leurs besoins en termes de bien-être physique, cognitif et émotionnel, et ils souhaitent que leur entreprise y réponde en créant un espace de travail conforme à leurs attentes.

Ceux qui ont apprécié le télétravail, soit parce qu'ils ont profité d'un environnement plus calme, soit parce qu'ils ont pu aménager leur espace en fonction de leurs préférences, ne sont pas prêts à renoncer à ces avantages.

Quant aux autres, ils aspirent à retrouver un environnement de travail conçu pour favoriser leur bien-être dans toutes ses dimensions. En effet, après avoir travaillé sur leur canapé, la table de leur cuisine ou même leur lit, ils savent à quel point le manque de confort nuit à la performance.

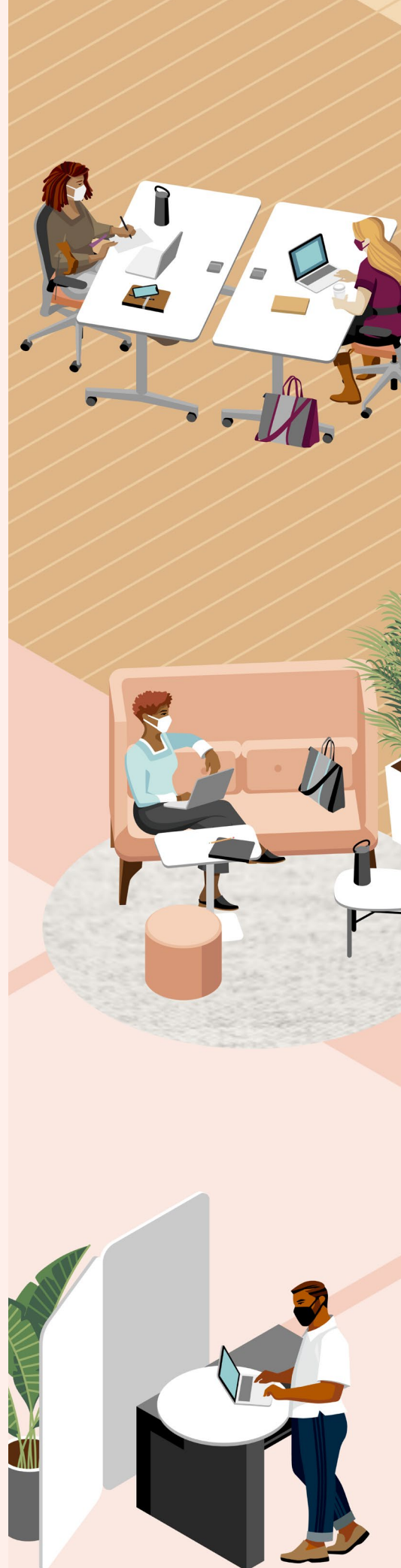
Dans la plupart des pays, le manque d'ergonomie est considéré comme l'un des principaux obstacles à la productivité en télétravail. De même, les difficultés cognitives et émotionnelles telles que les diverses distractions, les responsabilités familiales et les problèmes technologiques sont évoquées par les employés de plusieurs pays.

Dans neuf pays sur dix, l'accès à un environnement calme compte parmi les cinq principales motivations des individus pour retourner au bureau. Le bruit, les distractions visuelles ou encore la tentation d'effectuer des tâches ménagères font partie des difficultés récurrentes en télétravail.

Sur le plan émotionnel, les employés s'apprêtant à retourner au bureau espèrent pouvoir consolider leur sentiment d'appartenance à leur équipe et à leur entreprise, et ont hâte d'échanger de nouveau avec leurs collègues. Les Allemands, les Français, les Espagnols et les Chinois ont tous placé les interactions sociales parmi leurs priorités, peut-être en raison des restrictions drastiques des contacts en période de pandémie.

« Je travaillais assis sur un tabouret de bar, devant une table pliante. Au début, je pensais que la situation ne durerait pas. Mais au bout d'un mois et demi, j'ai commencé à avoir vraiment mal au dos. Je me suis rendu compte que je me tenais voûté à longueur de journée – une autre solution s'imposait. »

Un participant à l'étude



Évolution des attentes des employés

Les obstacles à la productivité

Les participants ont sélectionné les trois facteurs les plus néfastes pour leur productivité en télétravail.

🕒 À noter :

Au Canada, ex æquo au troisième rang : Changements d'installation, Nuisances sonores et Distractions visuelles

En Inde, ex æquo au troisième rang : Changements d'installation

Allemagne

- 1 Manque d'ergonomie
- 2 Nuisances sonores
- 3 Changements d'installation

Australie

- 1 Manque d'ergonomie
- 2 Problèmes techniques
- 3 Nuisances sonores

Canada

- 1 Manque d'ergonomie
- 2 Problèmes techniques
- 3 Responsabilités familiales 🕒

Chine

- 1 Problèmes techniques
- 2 Changements d'installation
- 3 Responsabilités familiales

États-Unis

- 1 Responsabilités familiales
- 2 Problèmes techniques
- 3 Changements d'installation

Espagne

- 1 Manque d'ergonomie / responsabilités familiales (à égalité)
- 2 Changements d'installation
- 3 Nuisances sonores

France

- 1 Problèmes techniques
- 2 Manque d'ergonomie
- 3 Responsabilités familiales

Inde

- 1 Responsabilités familiales
- 2 Problèmes techniques
- 3 Nuisances sonores 🕒

Mexique

- 1 Nuisances sonores
- 2 Distractions visuelles
- 3 Responsabilités familiales

Royaume-Uni

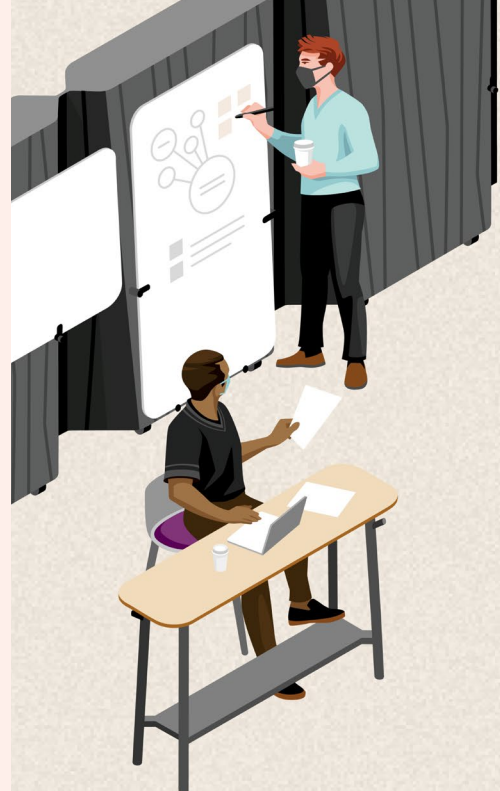
- 1 Manque d'ergonomie
- 2 Changements d'installation
- 3 Distractions visuelles

Contrôle

Si le télétravail présente certains inconvénients, il permet néanmoins aux employés d'organiser leur journée comme ils l'entendent. Ils peuvent ainsi choisir de travailler dans une pièce séparée ou de s'installer sur le canapé ou dans le jardin, et ils ont le loisir d'intégrer certains éléments de leur vie personnelle à leur quotidien, par exemple une activité physique ou un peu de temps passé avec leur famille, leurs amis ou leur animal de compagnie.

Outre la suppression des trajets domicile-bureau, les individus apprécient tout particulièrement la flexibilité offerte par le télétravail. Ils considèrent également que leur équilibre vie professionnelle / vie privée et leur degré d'autonomie se sont améliorés.

À l'avenir, ils voudront prendre une part plus active dans leur vie de bureau en choisissant où travailler et en contribuant à façonner leur environnement professionnel.



Contrôle (suite)

Les entreprises sont à l'écoute de leurs employés, qui souhaitent contrôler davantage leur environnement de travail. Ainsi, 87 % des dirigeants disent avoir l'intention d'assouplir leur politique en matière de travail à distance (à domicile ou dans un espace tiers) à l'issue de la pandémie, soit une augmentation de 38 % d'avril à septembre 2020 – preuve que les aspirations des individus font désormais l'objet d'une attention accrue.

Les employés de tous les pays mentionnent en outre la palette d'espaces dont ils disposent à domicile (canapé, bureau, table, extérieur...) et qu'ils souhaitent retrouver au bureau. Les alternatives au bureau et au siège de travail sont particulièrement prisées en Chine et au Mexique.

D'après une enquête menée aux États-Unis avant la pandémie, les individus entendent également jouir d'une plus grande liberté au sein de leur environnement de travail.

Les deux tiers des collaborateurs disposant d'un poste attribué passent 70 % de leur temps à leur bureau. Ils apprécient la possibilité de travailler debout, mais voudraient bénéficier d'une plus grande variété de postures et de diverses solutions favorisant le mouvement.

D'après une autre étude, 54 % des employés veulent pouvoir réagencer leur mobilier, mais seuls 38 % en ont la possibilité. Or cette situation a des répercussions sur le bien-être physique, cognitif et émotionnel des individus – les neurosciences ont démontré l'existence d'un lien entre l'activité physique, la créativité et l'apprentissage.

La possibilité de déplacer les bureaux, les outils technologiques et les panneaux de séparation offre aux employés l'intimité visuelle et spatiale dont ils ont besoin pour se concentrer. Et en cette période de pandémie, ces derniers ont également à cœur de mettre en œuvre la distanciation physique.

« Je ne peux plus envisager de travailler dans un open space grisâtre huit ou neuf heures par jour et cinq jours par semaine. Je préfère pouvoir regarder par la fenêtre, à côté de mon canapé, mon chien sur les genoux. »

Un participant à l'étude

Travail au bureau



54 %

des employés souhaitent pouvoir réagencer le mobilier.

Pourtant, seuls

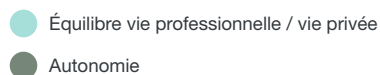


38 %

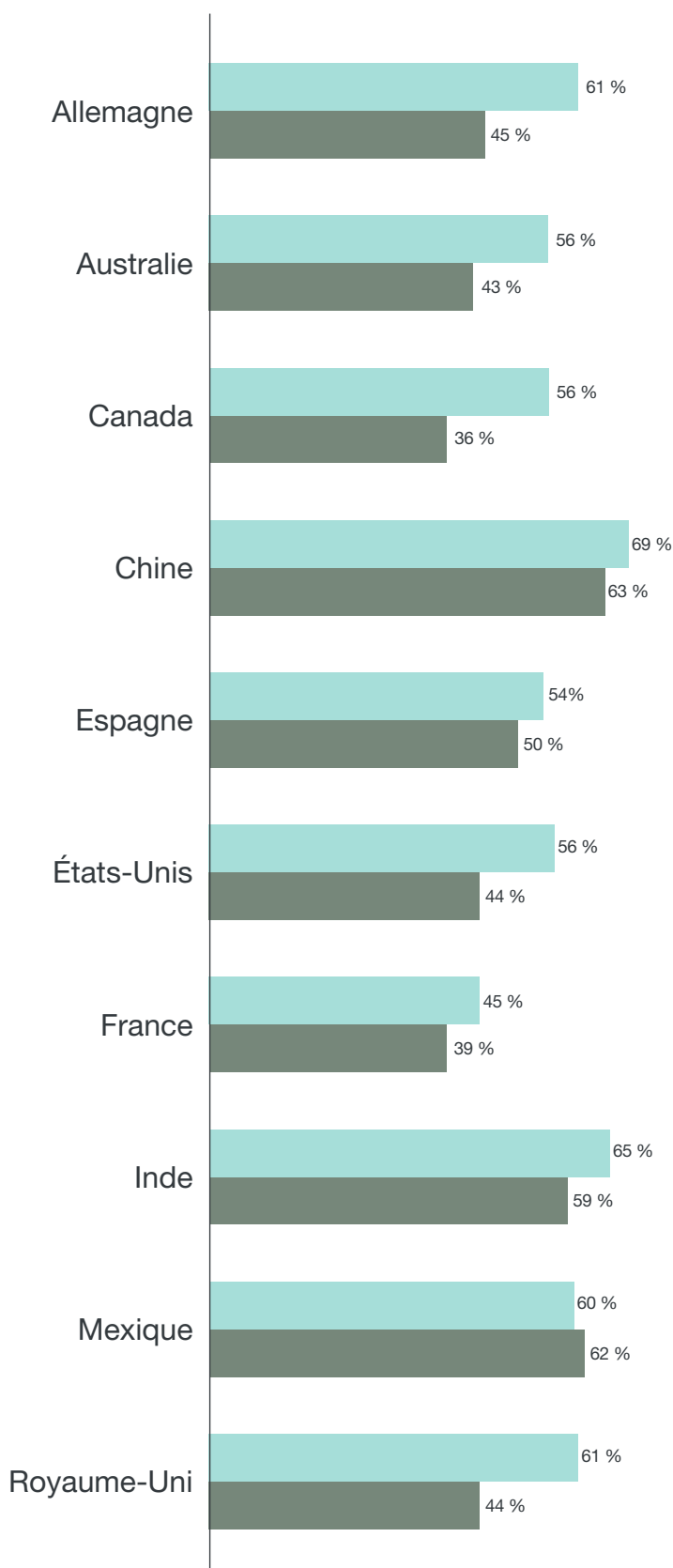
des individus en ont la possibilité.

Quand le télétravail renforce le besoin de contrôle

Dans tous les pays, l'autonomie et l'équilibre vie professionnelle / vie privée ont été positivement impactés par le télétravail. À l'avenir, les employés souhaitent pouvoir choisir où et comment travailler. Les pourcentages représentent le nombre d'individus pour qui les facteurs précités se sont améliorés de façon modérée ou significative.



● **À noter :** tandis que les employés de presque tous les pays mettent surtout en avant l'équilibre vie professionnelle / vie privée et l'autonomie, les Indiens et les Mexicains incluent également la capacité d'innovation dans leur top 3.



Quatre grands changements à prendre en compte

Sécurité
Productivité
Inspiration
Flexibilité

Les expériences vécues par les individus durant la pandémie ont fait évoluer leurs attentes. Les entreprises devront tenir compte de ces changements et s'efforcer d'y apporter des réponses lorsque leurs employés reprendront le chemin du bureau. Si certaines transformations étaient déjà amorcées avant la crise, celle-ci n'a fait que renforcer la nécessité d'optimiser les espaces de travail. La synthèse des études de Steelcase a permis d'identifier quatre grands changements dont les dirigeants devront tenir compte pour créer des espaces à la fois sûrs et inspirants, favorisant la motivation et la productivité.

Sécurité

D'après nos enquêtes, la sécurité représente la principale préoccupation des employés concernant le retour au bureau. Ces derniers veulent être sûrs que leur entreprise met tout en œuvre pour les protéger. **À cet égard, les organisations devront élaborer une stratégie holistique et inclusive visant à assurer la sécurité de tous les individus, indépendamment de leur âge ou de leurs problèmes de santé.**

Avant la pandémie, les entreprises se concentraient essentiellement sur les normes en matière de santé et de sécurité au travail. Désormais, elles doivent adopter une approche systémique et polyvalente accordant une place prépondérante à la prévention des infections. Elles ont besoin, pour ce faire, de mettre en œuvre des protocoles précis tels que le port du masque et la distanciation. Elles doivent également comprendre comment les virus aéroportés circulent dans un environnement donné et comment les sécrétions liées à la respiration, à la parole ou au rire interagissent avec divers matériaux.

En se penchant sur toutes ces questions, elles seront mieux armées pour faire face à toute crise future, indépendamment de la disponibilité d'un vaccin contre le coronavirus.

Du fait de cette attention croissante portée à la transmission des maladies, les espaces de travail devront endosser plusieurs rôles : contribuer à prévenir la propagation des agents pathogènes, les détecter et en limiter l'impact, tout en créant un environnement inspirant qui donne envie aux employés de venir travailler.



Quatre grands changements

Nouvelles mesures de sécurité à envisager :

Qualité de l'air

Les systèmes de chauffage, ventilation et climatisation ne doivent plus se contenter de réguler la température. À l'avenir, ils devront intégrer de nouveaux paramètres tels que l'humidité, la filtration, la dilution de l'air et la circulation de l'air. L'ajout d'espaces extérieurs performants dédiés à la concentration et à la collaboration (et non seulement à la socialisation) contribuera, les jours de beau temps, à réduire le risque sanitaire.

Densité

Il faudra définir de nouveaux critères en matière de densité. La flexibilité de l'espace doit permettre de répondre à ces critères pendant la pandémie, puis de les ajuster par la suite.

Géométrie

Il convient de réagencer les bureaux afin de réduire les configurations en face à face sans écrans de séparation.

Séparation

Si la distanciation s'avère difficile à mettre en œuvre, il sera opportun d'installer des écrans de séparation, qui diminuent de manière mesurable la projection de gouttelettes et doivent faire partie de la stratégie globale en matière de sécurité. De même, il convient de mettre en place des barrières souples ou dures là où les projections sont les plus probables.

Finitions

La facilité d'entretien des finitions et leur rôle dans la transmission des agents pathogènes constituent désormais des critères de performance. Ainsi, les matériaux naturels ou artificiels résistant à des opérations fréquentes de nettoyage et de désinfection deviendront la norme, tout comme les surfaces lisses faciles à entretenir et les tissus adaptés à un nettoyage fréquent.

À cet égard, il est important de rappeler que de nombreuses finitions inspirantes sont également faciles à entretenir : nul besoin de créer un environnement aseptisé.

Désinfection

Donnez de la visibilité aux opérations de nettoyage entreprises régulièrement afin de rassurer les employés. Mettez des lingettes nettoyantes et du gel hydroalcoolique à la disposition de chacun et demandez aux employés de désinfecter les espaces partagés avant et après usage. Utilisez une signalétique afin d'encourager l'hygiène individuelle.

Capteurs

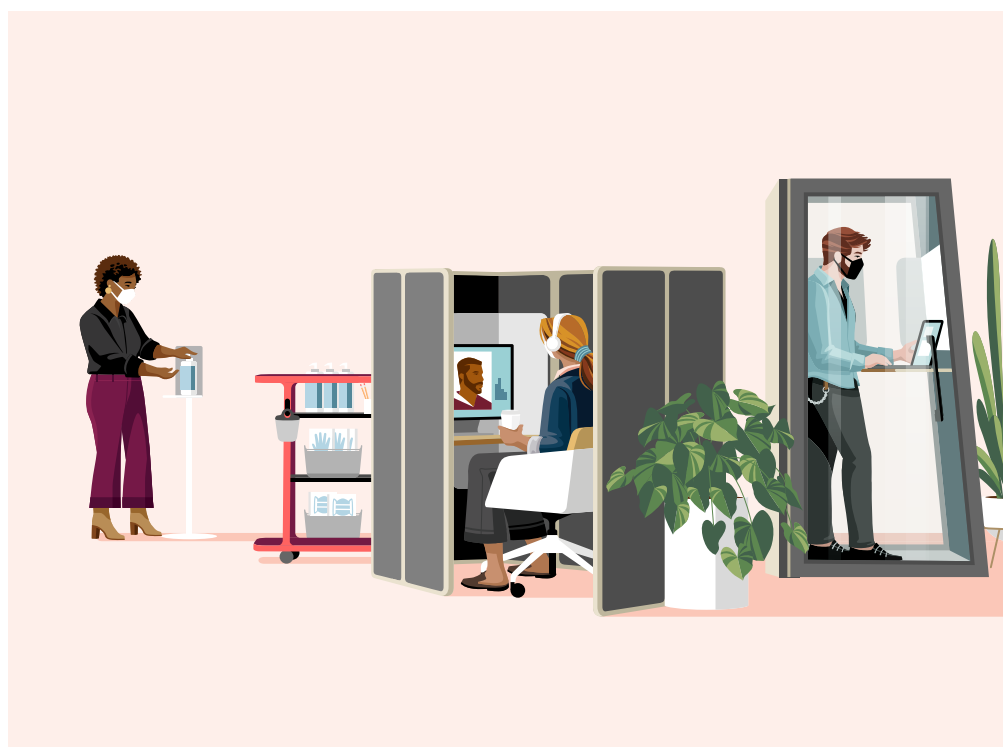
Installez des capteurs afin de mieux contrôler le taux d'occupation et la fréquence de nettoyage et de collecter des données sur l'utilisation des espaces.

Solutions sans contact

Optez pour des solutions sans contact chaque fois que possible (portes, robinets, systèmes de réservation de salles, etc.).

Sentiment de sécurité

Donnez de la visibilité à tous ces efforts afin de convaincre les employés que l'entreprise met tout en œuvre pour limiter leur exposition aux maladies. Offrez-leur davantage de contrôle sur leur espace, y compris sur les séparations individuelles, pour leur permettre de se sentir en sécurité.



Productivité

Avant la pandémie, nombre d'entreprises axaient l'aménagement de leurs bureaux sur l'efficacité, créant des espaces monofonctionnels destinés à un seul type d'activité. En outre, on reprochait à certains open spaces de nuire à la concentration des individus. **À l'avenir, les organisations auront tout intérêt à imaginer des espaces multimodaux favorisant de la même manière le travail collectif et le travail individuel.**

Les espaces de travail ne peuvent se contenter de promouvoir les interactions sociales et la collaboration en négligeant totalement le travail individuel, qui serait effectué à domicile. En effet, cette stratégie n'est pas inclusive dans la mesure où de nombreux employés ont du mal à se concentrer chez eux. L'environnement de travail doit fournir des espaces où les individus peuvent collaborer ainsi que des espaces où ils peuvent se concentrer.

Afin de s'adapter à tous les modes de travail, les espaces devront favoriser :

La collaboration en face à face
Les individus ont besoin d'espaces hautement performants leur offrant un accès aux outils et aux technologies nécessaires à une collaboration efficace. Ils doivent aussi pouvoir passer aisément d'une tâche individuelle à une activité de groupe. L'innovation naît de cette constante alternance entre travail individuel et travail collectif.

La collaboration virtuelle

La participation à distance va devenir la norme car les déplacements seront réduits et certains membres de l'équipe continueront de télétravailler régulièrement. Les individus voudront avoir accès à des espaces individuels préservés des distractions, ainsi qu'à de très grands écrans favorisant une participation plus naturelle et plus équitable.

L'intimité

Avant la pandémie, les employés se plaignaient déjà du manque d'intimité dans les espaces ouverts. Le télétravail a offert à certains l'intimité à laquelle ils aspiraient, tandis que d'autres n'ont pas pu échapper aux distractions créées par les autres membres de leur foyer. Les futurs espaces de travail devront inclure des espaces individuels et collectifs où les employés contrôlent leur intimité visuelle, acoustique et spatiale.

Le mouvement

Les études démontrent que le mouvement favorise l'idéation et une participation équitable. Lorsque les individus ont la possibilité de se mouvoir au sein des espaces collaboratifs et de déplacer les outils (tableaux blancs, tableaux punaisables ou appareils numériques), ils sont mieux à même de résoudre des problèmes complexes.



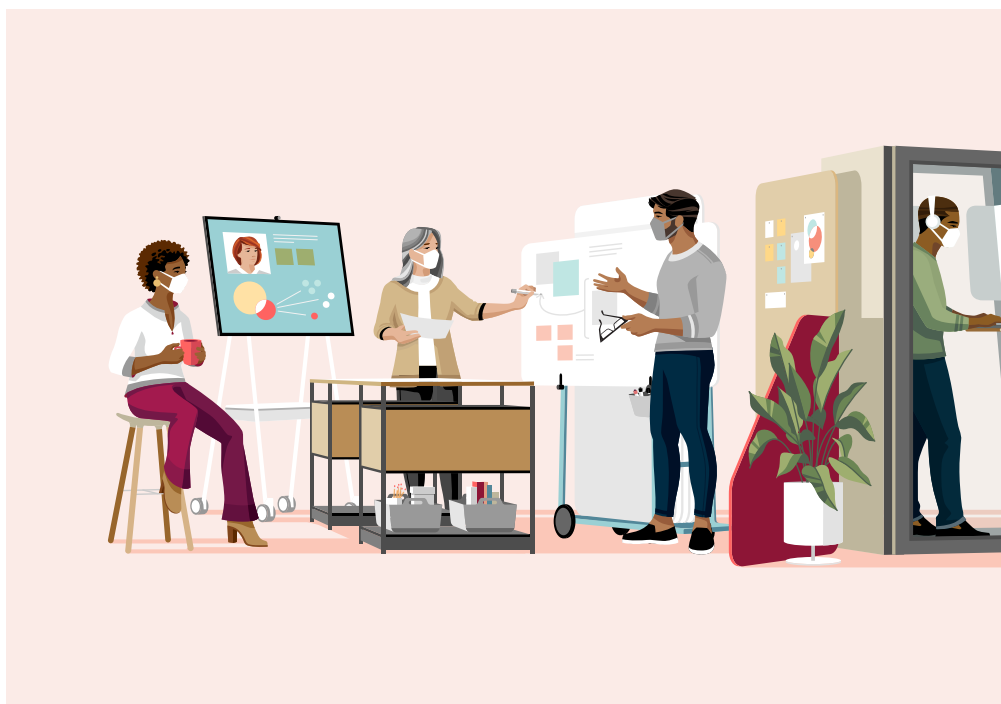
Inspiration

Les entreprises ont pris conscience, il y a de nombreuses années, du rôle de l'esthétique de l'espace dans l'attraction et la rétention des talents. **Mais à l'avenir, l'environnement de travail devra également représenter une source d'inspiration pour les employés et favoriser la création d'une communauté soudée.** Il devra en outre offrir l'humanité et la convivialité nécessaires pour contrebalancer la froideur des mesures de sécurité obligatoires.

Nombre d'employés en télétravail souffrent de la solitude, et le besoin de cohésion n'a jamais été aussi grand.

D'après les études, les individus veulent avant tout retourner au bureau pour échanger avec leurs collègues, les réunions en visioconférence n'étant pas suffisantes pour surmonter ce sentiment d'isolement. Ils aspirent également à retrouver un sentiment d'appartenance à leur entreprise et souhaitent pouvoir travailler dans des espaces inspirants.

Ainsi, les organisations devront repenser la fonction du bureau : ce dernier doit devenir une infrastructure favorisant le développement du capital social et la cohésion.



Quatre grands changements



Les espaces devront être conçus pour renforcer les facteurs suivants :

Vitalité

Les éléments de design devront respecter les exigences de distanciation physique, mais il est essentiel que l'atmosphère de l'espace de travail crée une énergie positive.

Inclusion

L'espace devra tenir compte de la diversité des besoins et des modes de travail (particularités physiques, neurodiversité, tempéraments introvertis ou extravertis, etc.) et faciliter le travail distribué à l'heure où un nombre croissant d'employés ont la possibilité de travailler à distance.

Confiance

La communication entre employés et dirigeants n'a jamais été aussi importante. Les espaces de travail doivent promouvoir la transparence et rendre les dirigeants plus visibles et plus accessibles.

Résilience

Les espaces de travail reflèteront l'idée selon laquelle le changement et la capacité d'adaptation sont des éléments-clé de la culture d'entreprise et sont indispensables pour pouvoir faire face à toutes les crises futures.

Impact environnemental et social

Les employés veulent sentir que leur entreprise partage leurs valeurs. Les engagements vis-à-vis de l'environnement, la responsabilité sociale et les principes de gouvernance influencent les actions et les priorités.

Flexibilité

Avant la pandémie, les espaces de travail étaient aménagés selon des modèles anciens privilégiant une architecture fixe conçue pour durer. Mais cette approche est problématique : elle ne permet pas de s'adapter facilement aux évolutions conjoncturelles et structurelles telles qu'une épidémie ou l'émergence de nouveaux modes de travail.



À l'heure où le travail devient plus flexible, les entreprises devront concevoir des espaces facilement modulables. Ces derniers doivent permettre aux individus et aux équipes de contrôler leur environnement pour pouvoir l'adapter au gré de leurs besoins.

Les attentes des employés vis-à-vis de leurs espaces de travail ont évolué : ils veulent plus de contrôle, plus de choix, et un accès aux outils et aux technologies qui contribuent à leur motivation et à leur productivité.

Afin d'offrir davantage de flexibilité, les espaces de travail devront être :

Multifonctionnels

Les éléments d'architecture flexibles, plutôt que les parois fixes, permettent de créer des espaces adaptés à plusieurs usages.

Multimodaux

Afin d'optimiser les ressources immobilières, il convient de concevoir des espaces adaptés à plusieurs modes de travail. Un café, par exemple, peut se transformer en espace collaboratif performant et une salle de formation peut se muer en salle de réunion pour les grandes équipes.

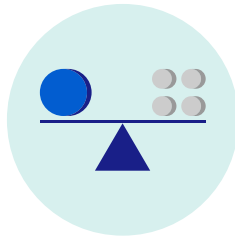
Mobiles

Les éléments de mobilier mobiles tels que les tableaux blancs, les affichages numériques, les écrans de séparation autoportants, les tables et les bureaux sur roulettes permettent aux espaces de s'agrandir ou de rétrécir au gré des besoins (distanciation, travail individuel, petits ou grands groupes).

Améliorer l'expérience employé

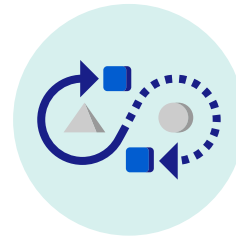
Les besoins des individus et l'évolution de l'expérience employé nécessitent une transformation des anciens principes d'aménagement. Avant la pandémie, les designers s'attachaient à créer des espaces capables d'attirer les meilleurs talents, de faciliter la collaboration et d'accroître la productivité. Aujourd'hui, ils doivent répondre à un éventail encore plus large d'exigences.

Les designers de Steelcase ont ainsi défini de nouveaux principes d'aménagement afin de créer des environnements à la fois sûrs et inspirants, offrant une expérience employé optimisée. Leur nouvelle approche repose sur les principes suivants :



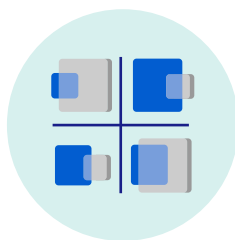
Besoins individuels + besoins collectifs

Les espaces de travail doivent favoriser de la même manière le travail d'équipe et le travail individuel, car tous deux sont essentiels au processus créatif.



Espaces fixes et espaces fluides

Historiquement, les espaces de travail ont toujours été conçus pour durer, reposant sur une architecture et un mobilier fixes et peu adaptables. À l'avenir, pour être plus résilients, ils devront être plus flexibles et plus mobiles.



Espaces ouverts + espaces fermés

Les employés qui effectuaient auparavant des tâches individuelles dans des open spaces très denses souhaitent désormais avoir accès, pour ce type de travail, à des espaces plus préservés afin de contrôler leur intimité et leur sécurité. Quant aux équipes qui travaillaient jusqu'ici dans des salles de réunion, elles privilégient à présent les configurations plus ouvertes, pour des raisons de sécurité et de flexibilité.



Présence physique + outils numériques

Les équipes auront besoin d'espaces et de technologies leur permettant de créer des expériences inclusives pour tous les collègues, qu'ils soient présents au bureau ou qu'ils travaillent à distance. Il sera opportun d'intégrer des capteurs intelligents à l'infrastructure afin de favoriser des expériences de plus en plus orientées vers les données et l'IA.

Pour en savoir plus sur la création d'espaces au service d'une nouvelle expérience employé, rendez-vous sur www.steelcase.com/mieux-travailler

Notre engagement

Steelcase s'engage à poursuivre ses recherches afin d'anticiper les événements futurs et à s'appuyer sur ses découvertes pour développer des produits, solutions et innovations qui aideront les entreprises à optimiser leurs espaces de travail.

Nous pouvons vous aider

Depuis plus d'un siècle, nombre de grandes entreprises font confiance à Steelcase et à son réseau de concessionnaires à la pointe du secteur : nous nous appuyons sur nos recherches, notre expertise, nos produits et nos services de qualité pour répondre à leurs besoins.

Contactez-nous : nous vous aiderons à optimiser votre expérience employé.

www.steelcase.com/nous-pouvons-aider

Suivez-nous :

-  [instagram.com/steelcase](https://www.instagram.com/steelcase)
-  [pinterest.com/steelcase](https://www.pinterest.com/steelcase)
-  [facebook.com/steelcase](https://www.facebook.com/steelcase)
-  twitter.com/steelcase
-  [linkedin.com/company/steelcase](https://www.linkedin.com/company/steelcase)