

SONY

Le bureau hybride :

EST-CE L'AVENIR DU TRAVAIL?

Livre Blanc par [Sony Professional Solutions](#)

 TEOS



COVID-19 et travail à distance : une expérience réussie ?

Les chefs d'entreprise et les gestionnaires d'installations se questionnent quant à l'utilité du bureau dans les espaces de travail du futur. Le travail à distance va-t-il devenir la norme ? Comment trouver le bon équilibre entre travail en entreprise et travail à domicile ? Comment ajuster les pratiques de travail pour les adapter à ces deux modèles ?

Ce livre blanc analyse l'impact à long terme du coronavirus sur le monde du travail, et décrit comment les entreprises peuvent déployer les outils et technologies nécessaires afin de relever les défis auxquels sont confrontées les nouvelles méthodes de travail.

Il y aura un ajustement à long terme dans la façon dont nous pensons notre stratégie de localisation... L'idée de mettre 7 000 personnes dans un bâtiment appartient peut-être au passé.

- Jes Staley,
PDG de Barclays



Le monde du travail fait face à son plus grand défi. Des millions d'employés de bureau ont été contraints de rester chez eux pendant des semaines, beaucoup travaillant depuis le bar de leur cuisine, d'autres depuis le bureau de leur chambre.

Pendant des années, les chefs d'entreprise affirmaient que cette façon de travailler n'était pas possible. Ils soutenaient que travailler à la maison était impossible à cause des distractions, de l'isolement, et craignaient un désintéressement de la part de leurs employés. En 2013 par exemple, Melissa Mayer - la nouvelle directrice générale de Yahoo - a complètement aboli le travail à distance.

Le constat est toujours le même aujourd'hui. Selon les recherches de Gartner, 71% des cadres s'inquiètent de la continuité et de la productivité au travail pendant la pandémie. Il n'y a pourtant pas de raison de s'inquiéter.

- Une étude de Deloitte menée pendant la pandémie a conclu que plus de 70% des personnes interrogées ont déclaré être « plus ou tout aussi efficaces » lorsqu'elles travaillaient à distance, et 22% ont même affirmé être « beaucoup plus productives ».
- Cette expérience de travail à distance à l'échelle mondiale a été un succès, et les cadres du monde entier devraient en réalité être rassurés que leurs salariés travaillent réellement. Le coronavirus a peut-être simplement accéléré une tendance déjà existante vers des modèles de travail plus flexibles.
- Avec les mesures de restriction qui s'assouplissent et les employés qui retournent au bureau, les entreprises doivent repenser et redéfinir leur stratégie concernant leur façon de travailler. Des départements entiers vont-ils être amenés à travailler uniquement à distance, de façon virtuelle ? Ou les entreprises vont-elles progressivement réintroduire le travail au bureau comme étant la norme ?

S'interroger sur la pérennité du travail à distance



Même si de nombreux employés ont tiré parti de cette expérience de travail à domicile, de nombreuses questions subsistent quant à la durabilité à long terme du travail à distance à temps plein.

Avant toute chose, le travail à distance peut être considéré comme intenable pour une raison importante : la solitude. Selon The Economist, « l'isolement affectera la santé mentale même de ceux qui semblent moins menacés par le virus ».

La solitude n'est pas non plus le seul risque du travail à distance. La pandémie a rendu plus difficile le travail à distance pour les plus jeunes générations, qui en étaient pourtant les principaux défenseurs. Les lieux auparavant attrayants pour travailler à distance, tels que les cafés, les espaces de coworking et certaines destinations de voyage, sont désormais beaucoup moins accessibles.

67%

18 et 34 ans



54%

55 et 75 ans

En réalité, The Economist rapporte que 67% des Britanniques âgés de 18 à 34 ans ont déclaré avoir du mal à rester optimistes, contre 54% de ceux âgés de 55 à 75 ans.

Plusieurs raisons expliquent cela :

- Les Millenials et la Gen Z ne sont pas propriétaires de leur maison et n'ont pas accès à un espace de travail dédié et à part chez eux.
- Les plus jeunes générations doivent aussi vivre en colocation dans des logements restreints : elles sont exposées à plus de distractions, et peuvent avoir du mal à bien organiser leurs journées entre vie professionnelle et personnelle.
- Les jeunes générations aiment sortir pour socialiser, ce qui s'avère beaucoup plus difficile en période de confinement, tandis que les générations plus vieilles sont plus concentrées sur leur foyer et famille.

Le travail à distance à temps plein n'est pas aussi attirant qu'il en a l'air. Il n'est pas propice au bien-être mental positif, au travail collaboratif ou au bonheur à long terme des employés, et peut entraîner une augmentation du roulement du personnel, une baisse du moral et un désengagement à l'échelle de l'entreprise, qui ont tous un impact direct sur la productivité des travailleurs. Les entreprises souhaitant faire du travail à distance la norme devront prêter attention à ces problématiques.



73% des travailleurs britanniques travaillent en open-space

Le rôle du « bureau » dans un monde post-coronavirus

Selon une étude de Savills, 73% des travailleurs britanniques travaillent en open-space. Les bureaux conçus en open-space sont spécialement pensés pour le travail collaboratif. Mais travailler en open-space est-il aussi sûr qu'avant ? Une étude menée en 2016 a révélé que les employés d'un bureau de 80 personnes à Tucson, en Arizona, ont propagé sans le savoir un virus présent sur la plaque de poussée d'une seule porte sur environ la moitié de la surface d'un bâtiment de 30 000 pieds carrés, et ce en quatre heures. Un travail monstrueux sera nécessaire pour que les open-space soient des endroits sûrs en termes de COVID.

Pour beaucoup, cela signifie ne jamais retourner travailler au bureau. Pour Facebook, les avantages à long terme du travail à distance l'emportent sur un retour à la culture d'entreprise. Le PDG de Facebook, Mark Zuckerberg, explique qu'« en faisant travailler davantage nos employés à distance, nous pouvons tester nos propres produits et améliorer notre technologie plus rapidement ».

Pour d'autres cependant, le retour au bureau est indispensable. Comme le déclare Zuckerberg, certains aspects comme le renforcement de la culture ne se comparent pas au fait de voir quelqu'un en chair et en os. « La création de liens sociaux, la culture, la créativité, le tableau blanc et les brainstorming sont des activités un peu plus ponctuelles. Les outils technologiques dont nous disposons aujourd'hui ne sont pas aussi développés - la visioconférence est assez transactionnelle ».

Malgré la COVID-19, le bureau occupe toujours une place importante dans le travail. Les open-space partagés permettent de construire des liens sociaux, tandis que la proximité physique invite au travail collaboratif, qui lui-même stimule l'innovation. Le bureau crée un environnement varié et stimulant, où la confiance peut s'établir et l'engagement dans la culture d'entreprise augmenter plutôt que se dégrader. Pour les employés, le bureau :

- Leur fournit un réseau d'opportunités essentiel à la croissance et au développement de leur carrière.
- Permet une meilleure séparation entre vie personnelle et vie professionnelle.
- Permet d'instaurer une routine et une structure journalières.
- Est synonyme de moins de distractions (*pas d'enfants, d'animaux de compagnie, de consoles de jeux ou encore de TV au bureau*).

Les entreprises doivent voir plus loin que les conséquences de la pandémie sur le monde du travail, et doivent décider : le travail au bureau est-il plus avantageux que le travail à distance ? Quels types d'emplois sont les mieux adaptés au travail à domicile ? Comment manager les employés à domicile par rapport aux employés au bureau ? Quels outils et technologies sont nécessaires pour réunir dans un espace de travail partagé tous les employés, peu importe où ils se trouvent, à la maison ou au bureau ?

Les employés d'un bureau de **80** personnes de 30 000 pieds carrés



ont propagé un virus à la moitié de la superficie



en 4 heures

*Étude conduite en 2016

Le meilleur des deux mondes : on vous présente le bureau hybride



Chez Sony, nous vous dirons que vous n'avez pas à choisir entre les deux. La combinaison du travail en entreprise et du travail à distance est amenée à devenir la nouvelle norme. Nous appelons cette nouvelle façon de travailler 'le bureau hybride', et elle est bien partie pour durer.

Les bons outils et les bonnes technologies sont nécessaires pour faire du bureau hybride un succès. Tout comme de bonnes règles, de bons process, un bon leadership, de bonnes techniques de management, de formations, de développement professionnel... et ainsi de suite. Ce n'est qu'avec toutes ces mesures mises en place et en travaillant de façon concertée qu'une entreprise peut assurer la continuité du travail collaboratif, de la productivité et de la rentabilité.

Pour développer ce modèle, chaque département de l'entreprise devra évoluer :

- Les initiatives de bien-être RH introduites pendant une période de travail au bureau doivent maintenant être repensées pour s'adresser aux employés qui travaillent à distance.
- Les départements IT doivent trouver de nouvelles solutions technologiques qui prennent en charge la collaboration et la coopération entre les équipes distantes et le personnel au bureau.

- Les équipes dirigeantes doivent prendre en compte comment le changement de culture et d'identité dû à cette méthode de travail hybride aura un impact sur le moral, l'engagement et la motivation des employés.
- Les équipes commerciales doivent repenser la manière dont elles interagissent avec les prospects et les clients, sans perdre le lien humain qui leur permet de construire des relations de confiance.
- Le personnel de recrutement interne doit redéfinir les descriptions de postes, les attentes professionnelles et identifier une nouvelle façon d'offrir des avantages et des bonus au personnel.

Ces départements devront améliorer certains de leurs principes fondamentaux afin que le modèle du bureau hybride soit un succès, et les entreprises devront aligner leurs attentes communes en termes de structure, de personnel, de processus et de technologie si ces deux modèles doivent se fondre en douceur. Gérer cette transition sera sans aucun doute un défi...

Manager le bureau hybride

Il est difficile de savoir à quoi ressemblera le bureau post-coronavirus. Beaucoup prédisent que la culture du poste de travail modulaire va revenir en force. « Cette façon de travailler pourrait avoir un effet positif sur la façon dont se sentent les travailleurs concernant leur management et leur vie professionnelle », explique Mary Jo Hatch, professeur émérite à l'Université de Virginie, dans un article de Quartz at Work.

Les postes de travail modulaires donnent aux personnes un sentiment de sécurité et de protection sur leur lieu de travail. Ils leur permettent de contrôler et gérer leur environnement immédiat. D'autres personnes comme Michelle Ossmann - directrice des connaissances en soins de santé chez Herman Miller - ne sont pas d'accord, suggérant que les modulaires pourraient créer un faux sentiment de sécurité. « Il ne faut pas oublier qu'il faut toujours se tenir à deux mètres des autres, se laver les mains et nettoyer les surfaces très régulièrement.»

Le débat fait rage. Pour Ossmann, la planification de l'open-space est la meilleure voie à suivre. « L'open-space optimal ressemble à un étage de soins en infirmerie », explique-t-elle. « Si vous vous lavez les mains, l'open-space peut être la solution »

Évidemment, la conception des bureaux n'est qu'un aspect à prendre en compte lorsque l'on réfléchit à la meilleure façon de gérer ce mode de travail hybride - les pratiques de travail à distance et les mesures de sécurité nécessitent tout autant de réflexion.

Il est certes difficile d'identifier exactement comment le bureau hybride sera géré (chaque entreprise adoptera une stratégie différente). Voici quelques façons dont une entreprise peut réaliser en toute sécurité un modèle de bureau hybride durable au niveau de ses départements, de ses réunions, de sa communication ou encore du bien-être de ses employés.



Gérer les réunions et les bureaux partagés

Les salles de réunions et les bureaux devront être réservés longtemps à l'avance, les bureaux à côté bloqués et l'occupation des salles réduite. De plus, le service de restauration dans les réunions changera et il y aura moins de réunions improvisées.

Il est essentiel de trouver une solution technologique permettant de gérer facilement les réservations de salles et de bureaux, de préférence une solution permettant aux employés répartis dans l'espace de travail de réserver à l'aide de leur mobile.

Une solution technologique complète telle que TEOS permet de résoudre certains problèmes courants liés au bureau hybride, comme par exemple, éliminer les problèmes de réservation double de salles, et intégrer de nouvelles conditions conformes au coronavirus pour les réunions, comme le nombre maximal de personnes.

Gérer les visiteurs

Les entreprises vont aussi de nouveau accueillir des visiteurs extérieurs dans leur locaux. Ces visiteurs devront être pris en charge avec soin et attention afin de limiter au maximum leur interaction avec le personnel, afin de respecter les nouvelles mesures de sécurité contre le coronavirus,

Les entreprises voudront savoir avec qui les visiteurs ont été en contact, dans quelles pièces, et où ils sont allés dans l'entreprise, si jamais un traçage des contacts doit être effectué.

Une solution d'accueil numérique et un outil de navigation au sein des bureaux rendront les visites en entreprise beaucoup plus sûres et plus faciles. Un outil complet de connexion pour les visiteurs enverra des alertes automatiques par SMS ou e-mail à leur hôte, réduisant le besoin d'interaction avec une personne à l'accueil.

Les visiteurs peuvent également consulter un plan d'étage et naviguer facilement dans les espaces de travail en évitant de croiser d'autres employés, tout en sachant où se rendre s'ils ont besoin par exemple d'utiliser du désinfectant pour les mains.



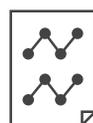
Gérer la communication

La communication et le travail collaboratif sont les piliers du travail efficace, qu'il soit réparti ou non. Il peut pourtant être extrêmement difficile de décider des bons outils de communication. Les outils de visioconférence, par exemple, sont parfaits pour résoudre les problèmes en temps réel, mais un trop grand nombre d'appels entraînera une baisse de la productivité.

De la même manière, trop de notifications et de pings peuvent entraîner une dépendance à l'utilisation et accroître l'anxiété.

La société de logiciels RescueTime a collecté et analysé des données anonymes d'utilisation d'ordinateur de dizaines de milliers de personnes et a découvert que les utilisateurs consultaient les plateformes de messagerie électronique et instantanée une fois toutes les six minutes.

Pour aider à résoudre ces problèmes, voici quelques points clés à considérer en matière de communication, dont quels canaux utiliser selon les différents types de communication, et quels sont les besoins qui en découlent.



100,000

Données analysées provenant de dizaines de milliers de personnes



1x toutes les 6 minutes

Les utilisateurs vérifient leurs plateformes d'e-mails et de messagerie instantané toutes les six minutes.

* Étude de  RescueTime

| Canal de communication | Plus adapté à | Besoins en communication |
|---|---|--|
| Appel individuel | <ul style="list-style-type: none"> • Appels one-to-one • Etablissement de relations • Discussion de sujets sensibles | <ul style="list-style-type: none"> • Synchrones vs asynchrones • Temps de création vs temps de traitement • Structuré vs diffusé • Formel vs informel • Urgent vs important • Visuel vs parlé vs écrit • Individuel vs un à plusieurs |
| Vidéo conférence | <ul style="list-style-type: none"> • Résolutions de problèmes en temps réel • Séances de tableau blanc et de brainstorming • Prises de décision • Débriefs et discussions en équipe • Séances de planification de projet | |
| Chat / messagerie instantanée | <ul style="list-style-type: none"> • Développement de processus • Questions urgentes sur les goulots d'étranglement • Communications en temps réel à faible interaction • Activités sociales | |
| Notes vocales et enregistrement d'écran | <ul style="list-style-type: none"> • Expliquer comment faire quelque chose • Conseils de gestion rapides • Débriefs ou conversations un à plusieurs | |
| E-mails | <ul style="list-style-type: none"> • Communication un à plusieurs plus formalisée • Communication externe avec les fournisseurs et sous-traitants | |



Affichage dynamique au bureau

Gérer la sécurité des employés

La technologie commence à jouer un rôle important dans la sécurité des employés. PricewaterhouseCoopers a par exemple déclaré qu'elle allait lancer une application téléphonique pour ses employés qui permettra de tracer les contacts en analysant les interactions des travailleurs au bureau. À Midtown Manhattan, des caméras thermiques mesureront la température corporelle des employés lorsqu'ils rentrent dans la tour de bureaux de 32 étages au Rockefeller Center.

Bien que ces mesures de surveillance semblent indispensables durant la pandémie pour des raisons évidentes de sécurité, des inquiétudes se font ressentir quant à la manière dont les entreprises vont surveiller et utiliser ces données. Par exemple :

Cette donnée est-elle nécessaire pour assurer la sécurité des travailleurs ?

Que va-t-on faire de ces données et outils si un vaccin est disponible ?

Après la pandémie, ces nouvelles mesures vont-elles rester en vigueur dans le cas de l'émergence d'un nouveau virus ?

Beaucoup affirment que ces mesures de sécurité et de sûreté aussi poussées vont devenir la norme, mais tout le monde n'est pas d'accord. On peut se tourner vers des mesures de sécurité moins intrusives en utilisant TEOS pour bloquer automatiquement les salles ou les bureaux à nettoyer après leur utilisation, informer les travailleurs quant au dernier nettoyage des espaces grâce à un affichage, ou encore informer et sonder son personnel par le biais de tablettes interactives. Les capteurs dans les salles de réunions peuvent également mesurer la qualité de l'air afin d'évaluer le risque de transmission, et déclencher l'envoi d'e-mails aux équipes qui gèrent les installations. Grâce à la récolte de toutes ces données, vous pouvez prendre des décisions éclairées sans mettre en péril une culture d'entreprise déjà fragile.

L'affichage au sein du bureau fait son entrée dans une nouvelle ère. Le nombre maximum de personnes autorisées dans une salle de réunions, les directives sur les mesures de sécurité liées à la COVID-19, ainsi que les rappels de se laver les mains, ne sont que quelques exemples d'affichage qui devront être distribués dans l'ensemble des locaux de l'entreprise.

Lorsqu'on pense à des méthodes de communication un à plusieurs comme celle-ci, les managers se doivent de trouver une solution simple afin de gagner en temps et en efficacité. Un outil d'affichage dynamique va permettre aux services de communication internes de créer rapidement du contenu et des économiseurs d'écran attrayants et interactifs qu'il sera possible de programmer et afficher sur un réseau d'écrans et de tablettes au sein de l'espace de travail.



Gérer le bien-être des employés

Le travail à distance n'est pas pour tout le monde. D'après les recherches de McKinsey, même en temps normal, les travailleurs à distance ont souvent l'impression de ne pas avoir les compétences nécessaires pour réussir dans leur travail sur de longues périodes. En conséquence, ils craignent que leur entreprise ne les voit comme moins utiles du fait qu'ils travaillent à distance.

Le COVID-19 va probablement intensifier cette pression et ces inquiétudes. Par exemple :

Il faut développer des initiatives de bien-être des employés qui vont au-delà de celles qui fonctionnent seulement pour les employés de bureau. De nombreux employés ont une santé mentale fragile, et les entreprises ont leur rôle à jouer pour répondre aux besoins de ces employés et les soutenir. Un employé peut ne plus connaître les limites des tâches de son poste quand les emplois évoluent suite à un changement rapide dans l'entreprise. Les employés plus jeunes qui résident dans des logements locatifs et en colocation sont plus facilement distraits, et n'ont pas d'espace de travail désigné.

Pour prendre en compte ces préoccupations, les équipes dirigeantes peuvent avoir besoin de convertir les économies réalisées grâce à la réduction de la location de bureaux et créer des bureaux plus sûrs et plus collaboratifs, tout comme soutenir les travailleurs à distance d'une manière qui reconnaît leurs besoins et les intègre pleinement dans la culture de l'entreprise.

L'endroit où nous travaillons devient moins important que la façon dont nous travaillons

Pour de nombreuses raisons, l'endroit où nous travaillons nous a toujours aidé à nous identifier. Partout dans le monde, des personnes ont déplacé leur vie et leur famille dans une nouvelle ville pour démarrer un nouvel emploi, et tous les deux jours, un diplômé d'une zone rurale part pour une grande métropole avec pour objectif de lancer sa carrière.

C'est cette mentalité qui a fait de Londres une puissance économique. C'est aussi pourquoi les amateurs de vin affluent dans la Napa Valley, les magiciens de la technologie dans la Silicon Valley, et pourquoi 500 000 personnes ont migré vers la côte ouest et la Californie pendant la Grande Dépression.

Mais que se passe-t-il quand la seule chose dont on a vraiment besoin pour travailler n'est autre qu'une connexion Internet ? Que se passe-t-il lorsque des équipes réparties peuvent travailler de manière productive, efficace et collaborative, peu importe où elles se trouvent ?

La COVID-19 a forcé la planète à réaliser une expérience mondiale de travail à distance. Qui a réussi de plusieurs manières. Une grande partie du monde peut travailler à distance : on peut faire confiance aux employés pour le faire, la technologie nous garde investis, connectés et productifs dans une certaine mesure.

Mais d'un autre côté, nous sommes moins à l'aise sans les éléments clés de la vie de bureau : socialiser, collaborer et avoir des discussions informelles avec ses collègues. Le bureau est toujours important pour les travailleurs car il favorise le sentiment d'appartenance à une communauté dont ils sont les membres productifs et efficaces.

L'espace de travail d'aujourd'hui perd donc beaucoup de son rôle d'*espace*. Le nouveau bureau hybride, équipé des bonnes technologies, permet d'allier les avantages du bureau traditionnel aux opportunités du travail à distance, pour rendre les entreprises et leurs personnes plus productives.

À propos de TEOS Workplace Solutions par Sony

TEOS est une suite avancée d'outils de gestion de l'espace de travail, prêts et disponibles pour transformer votre espace de travail en bureau hybride. Les responsables des départements, de la communication à la gestion des installations, en passant par le développement de l'architecture informatique, peuvent centraliser leur contrôle sur l'accès aux appareils, gérer facilement l'affichage et le contenu au sein de l'espace de travail, planifier et automatiser les espaces de réunion, et bien plus encore.

Notre suite d'outils professionnels permet un travail plus flexible dans l'avenir, tout en garantissant productivité, collecte de données et communication claire. Il est possible de mesurer diverses données au sein des bâtiments et des espaces, et ainsi permettre aux organisations de prendre des décisions intelligentes qui protègent les employés et assurent leur sécurité.

Avec Manage for TEOS de Sony, les entreprises peuvent transformer leur lieu de travail afin de simplifier la gestion des appareils, optimiser l'utilisation de l'espace, réduire les coûts énergétiques, cibler la communication et améliorer la productivité des travailleurs.

Il s'agit de la solution de gestion de l'espace de travail la plus dynamique à ce jour, et notre suite d'outils comprend :

- Signage for TEOS pour la conception et la planification du contenu
- Book for TEOS pour la réservation de salles en dehors des espaces de réunion
- Mobile for TEOS pour la gestion des salles et des bureaux
- Reception for TEOS pour la connexion des visiteurs
- Sensors for TEOS pour l'automatisation et les mesures de l'espace de travail
- Room Control for TEOS pour le contrôle des appareils des salles
- Survey for TEOS pour la récolte de commentaires
- Wayfinding for TEOS pour une navigation simple
- Meeting Display for TEOS pour une interface de réunion intelligente
- Room Status for TEOS pour un aperçu des réservations des salles
- Connect for TEOS pour une présentation sans fil sur les écrans
- Videowall for TEOS pour une signalétique multi-affichage
- TV for TEOS pour le streaming IPTV d'entreprise

Grâce à notre gamme complète de solutions conçues pour les espaces de travail des entreprises, toutes intégrées et gérées via notre système Manage for TEOS, nous sommes en mesure de rassembler pour la première fois l'ensemble de votre personnel réparti, et de lui permettre de travailler efficacement, qu'il soit à distance ou au bureau. TEOS permet aux organisations de transformer complètement leur espace de travail, et les aide à relever le défi de cette transition vers le nouveau monde du travail.

Pour découvrir nos outils de travail TEOS, visitez pro.sony/TEOS.

