

Révolutionner la stratégie « workplace »

45%, c'est le nombre d'employés estimant que leur environnement de travail ne fonctionne tout simplement pas. Leesman, le leader dans le domaine de l'analyse de l'efficacité du lieu de travail, a dévoilé cet été les résultats de ce qui est sans aucun doute son projet de recherche le plus significatif jusqu'à présent. Sur la base des enquêtes remplies par pas moins de 155.000 travailleurs, se sont petit à petit révélées des caractéristiques communes aux environnements de travail les plus satisfaisants. En partageant ces tendances, Leesman pourrait bien être à l'origine d'une petite révolution en matière de stratégie des environnements de travail.

La présence d'un atrium dans bon nombre d'entreprises hautement performantes du point de vue de leur environnement de travail est-elle une coïncidence ? Qu'en est-il du fait qu'aucune de celles-ci ne compte plus de cinq étages ? Ces caractéristiques purement architecturales sont-elles également les marqueurs d'un environnement de travail efficace ? Avec plus de 1.250 bâtiments sondés depuis l'été 2010, Leesman souhaite mettre le doigt sur ce qui permet précisément à ces environnements plus performants de se démarquer. Pour le découvrir, l'organisation a créé au début 2016 le programme de reconnaissance Leesman+. Les différentes tendances qui se sont dégagées de ce programme pourraient avoir un impact non négligeable sur le marché du conseil immobilier et donc sur les promoteurs, architectes, facility managers ou encore architectes d'intérieur.

Des scores réservés à une poignée d'entreprises

À ce jour, seules 5% des entreprises interrogées ont atteint un score d'efficacité des lieux de travail égal ou supérieur à 70 sur 100. Au travers de l'appellation Leesman+, sorte de label d'excellence en matière d'efficacité, ces entreprises deviennent des ambassadrices de l'efficacité « workplace ». En dévoilant leur mode de fonctionnement, elles inspirent par l'exemple et illustrent de façon concrète comment soutenir la performance des employés et, de ce fait, la performance de l'organisation.

Efficiences scandinaves

La tête du classement Leesman+ revient au quartier général d'ISS à Copenhague, avec un score impressionnant de 81,7. D'après Simon Svegaard, Business Analytics Manager d'ISS, le géant des services facilitaires et de l'outsourcing utilise l'environnement de travail pour tester de nouvelles idées et des innovations potentielles. Le groupe souhaite utiliser son QG comme laboratoire de cette approche progressive typique de la culture scandinave. Des « single services models » aux services intégrés en passant par une approche axée sur les résultats, le secteur facilitaire a profondément changé ces dernières années. En faisant appel à Leesman, l'organisation souhaitait comprendre comment l'environnement de travail allait évoluer à l'avenir et comment en tirer le meilleur. De nombreuses interrogations ont ensuite fait surface sur la meilleure façon de rendre les collaborateurs productifs et quel environnement correspondrait le mieux à cette finalité. « *Nous voulions faire un essai, comme on le ferait avec une nouvelle voiture avant de l'acheter* », affirme le Business Analytics Manager. Les anciens bureaux d'ISS à Copenhague étaient répartis dans quatre bâtiments différents. Les aménagements ne bénéficiaient pas de beaucoup d'espace et les employés s'y sentaient isolés. L'ambition d'ISS était de créer un nouveau bureau représentatif de ses talents tout en offrant un espace centralisé conçu spécialement pour être bénéfique à ses occupants.

Espace et activité linéaire

Loin des anciens bureaux confinés, les employés d'ISS à Copenhague jouissent maintenant de beaucoup d'espace. C'est d'ailleurs l'un des éléments phares du succès de ces nouveaux bureaux : l'espace permet aux travailleurs d'être bien plus productifs et de s'épanouir totalement. D'autres facteurs ont bien évidemment joué un rôle dans l'obtention d'un score *Lmi* exemplaire. Selon Simon Svegaard, le profil d'activité linéaire du bâtiment n'y est pas étranger. « *Nous avons évidemment conçu le bâtiment en fonction de nos différents besoins, mais nous*



Le succès du QG d'ISS au Danemark réside dans la capacité du groupe à clairement définir les besoins de ses employés.



avons la chance d'avoir un nombre limité de besoins à satisfaire », explique le manager. Petites salles de réunion, matériel de vidéoconférences pour les échanges internationaux, zones de concentration, réception centrale au rez-de-chaussée... un ensemble homogène d'espaces répond aux besoins de fonctions administratives semblables. Le succès ultime du bâtiment réside dans la capacité d'ISS à clairement définir les besoins de ses employés. Simon Svegaard espère qu'en donnant le bon exemple, et en introduisant le Leesman Index auprès de son portfolio de clients, ISS pourra mener le facility management vers une nouvelle ère. Le prestataire facilitaire souhaite d'ailleurs injecter cette dynamique créative dans les 77 pays dans lesquels il est actuellement présent.

Points communs étonnants

Les entreprises dont l'environnement de travail est labellisé Leesman+ excellent en ce qui concerne les vidéoconférences, en mettant à disposition de meilleurs équipements matériels ou en investissant tout simplement dans des applications web fiables. Autres points importants : la possibilité de prendre des pauses ressourçantes, la présence d'atriums et d'espaces communs agréables, ou encore la grande diversité de types d'espaces de travail différents permettant entre autre l'*activity based working* (ABW). Enfin, la possibilité d'avoir des réunions informelles et non-planifiées se retrouve également dans le top du classement. Les entreprises Leesman+ facilitent en effet avec brio les collaborations spontanées. De prime abord, ce qui distingue ces entreprises peut étonner, d'autant plus que le top 5 de leurs points forts est constitué d'activités difficilement justifiables d'un point de vue financier. Il n'en reste pas moins qu'il s'agit bel et bien des activités qui méritent un investissement supplémentaire puisqu'elles permettent d'accroître la satisfaction et la productivité des employés.

Kim Verhegge

Sortir des sentiers battus

Mesurer comment les environnements de travail soutiennent ceux qui les utilisent, voilà résumé sommairement l'activité à laquelle se consacre Leesman. L'ambition de l'organisation? Mettre à mal les idées toutes faites, confronter les standards ou normes dépassés et inciter une investigation ouverte et collaborative au sujet du rôle que jouent les environnements de travail dans la performance des entreprises et de leurs employés. Réalisant que l'organisation analysait les données récoltées en adoptant une perspective biaisée – purement « workplace » –, Leesman a remis les données dans les mains de statisticiens indépendants, sans expérience ou attrait particulier pour l'immobilier d'entreprise, afin de sortir des sentiers battus.

Les différences de satisfaction entre les entreprises Leesman+ et les autres

1. Vidéoconférences

Leesman+ : 75,1% - Moyenne : 53,4%

2. Pauses ressourçantes

Leesman+ : 83,4% - Moyenne : 62,2%

3. Réunions informelles et non-planifiées

Leesman+ : 83,5% - Moyenne : 63,1%

4. Atriums et espaces communs

Leesman+ : 80,3% - Moyenne : 42,7%

5. Diversité des espaces de travail disponibles

Leesman+ : 62,7% - Moyenne : 27,2%