



« L'environnement de travail connecté : une approche nouvelle pour un avenir agile, digital et collaboratif »

Tribune Libre de Jérôme Duc*,
fondateur de l'entreprise CSM

(5 045 signes espaces compris)

Des entreprises soumises à une double temporalité

Notre environnement de travail se caractérise aujourd'hui par une situation paradoxale. D'une part, il se métamorphose sous l'effet de la dématérialisation, de la digitalisation, de la virtualisation – des datas comme des tâches –, mais également sous l'influence de facteurs externes à l'entreprise qui rendent l'avenir incertain, volatile, complexe. Dans ce contexte, l'agilité s'impose comme un facteur clé de pérennisation des entreprises, les organisations s'adaptent, les collaborateurs adoptent de nouveaux modes de travail, plus connectés, plus collaboratifs, plus nomades – au sein ou à l'extérieur du site.

D'autre part, le bâtiment tertiaire, seul véritable lieu d'appartenance à l'entreprise, reste soumis à une autre temporalité, à un autre rythme, qui s'expliquent par le cycle long de l'immobilier – durée des baux pour les locataires, temps d'amortissement pour les propriétaires – et, bien sûr, par la nature physique de l'immeuble lui-même.

Il convient donc de dissocier bâtiments (cycle long terme) et environnement de travail (cycle court / moyen terme).

L'environnement de travail tertiaire : une ressource à connecter

Qui peut encore imaginer que le bâtiment tertiaire puisse être épargné par les bouleversements de notre époque ? A l'heure de la connectivité généralisée, du service érigé en valeur de référence, du bien-être et de l'épanouissement revendiqués comme des priorités au travail par les jeunes générations, comment penser que la seule gestion des effectifs et leur répartition dans l'immeuble puissent suffire à satisfaire les besoins des entreprises et les attentes des collaborateurs ?

Le sujet immobilier qui, rappelons-le, représente jusqu'à 20% des coûts des entreprises du tertiaire s'invite désormais durablement et régulièrement à tous les niveaux. La direction générale, la DRH, la DSI, la Direction immobilière, les services généraux, tout comme les managers : tous sont concernés lorsqu'on parle de collaboration, d'open innovation, d'intelligence collective, de rétention ou d'attractivité des talents, mais aussi de performance, d'efficacité de l'entreprise, de rentabilité ou de coûts de l'immobilier.

Heureusement, toutes les transformations qui touchent l'environnement de travail ne seront pas soudaines et brutales. Il est donc possible d'anticiper et d'accompagner les changements à venir, et parfois même déjà à l'œuvre sans qu'il en soit forcément pris conscience. Et c'est là qu'entrent en jeu les technologies qui sont à la fois la cause et l'outil de ces grandes mutations : l'internet des objets, le big data, les algorithmes. Des solutions précieuses pour avoir à disposition les bons KPIs – qui vont bien au-delà d'un taux d'occupation –, pour mettre à disposition des collaborateurs les outils qui indiquent en temps réel les bons espaces au bon moment – selon la nature de la tâche et le besoin de travailler seul ou à plusieurs –, pour permettre aux équipes opérationnelles de dimensionner les espaces au plus près des besoins réels, etc.

Les objets connectés (IoT) et le big data au service de l'environnement de travail

Pour à son tour devenir flexible et agile, l'environnement de travail "traditionnel" doit se doter de ces solutions modernes, capables de répondre aux nouvelles attentes comme aux contextes futurs, tout en tenant compte des contraintes économiques. Et cela quel que soit le mode de gestion de l'immeuble : en restant dans un schéma de postes affectés et adaptés pour certains, ou en optant pour une dynamique de type « flex office ». Ces solutions nouvelles doivent donc pouvoir être mises en œuvre facilement dans les bâtiments ou aménagements existants, afin de permettre leur transformation.

C'est ainsi que les entreprises parviendront à trouver le bon équilibre entre la gestion des mètres carrés et les besoins des occupants, entre l'efficacité et l'attractivité des aménagements et les besoins de l'organisation et des collaborateurs, entre l'appropriation et le partage des espaces, entre l'autonomie des collaborateurs et le cadre de l'entreprise.

Et les données collectées de façon anonyme dans le bâtiment, retransmises sous la forme de tableaux de bord, fourniront également un outil de dialogue constructif entre les dirigeants, les instances de représentation du personnel, et les collaborateurs, autour d'une réalité unique mais perçue par chacun de façon différente. Un véritable outil de dialogue, ainsi qu'une aide à la prise de décision.

Au même titre que les systèmes d'informations financières, RH, ou de production, les systèmes d'information sur l'environnement de travail devraient rapidement s'imposer comme des outils indispensables pour les entreprises. Compilées avec d'autres datas – rationnelles et émotionnelles, mesures d'usage et mesures de la perception ... – et traitées par des algorithmes experts, ces données prendront alors toute leur valeur et l'environnement de travail participera pleinement, lui aussi, à la création d'un avenir simple, agile, digital et collaboratif.

** Jérôme Duc a consacré sa carrière au secteur de l'immobilier de bureaux, dans la gestion et le conseil aux Utilisateurs. Serial entrepreneur, il a créé CSM en 2016, une jeune entreprise donc, qui répond aux nouvelles attentes des environnements de travail tertiaires. En s'appuyant sur l'IoT et sur de puissants algorithmes d'analyse fondés sur l'intelligence collective, CSM permet à ses clients d'anticiper et d'accompagner les changements, d'améliorer les conditions de travail et d'optimiser leur gestion immobilière.*