



LA PROMESSE ÉTAIT TELLEMENT BELLE

Espaces de travail branchés qui attirent les Générations Y et Z.

Des bureaux plus économiques qui favorisent le travail flexible.

Des environnements qui encouragent la collaboration et l'innovation.

C'est ce que les entreprises ont voulu créer en utilisant les open spaces d'aujourd'hui.

Adieu les bureaux semi-cloisonnés, bonjour les espaces de travail aérés et lumineux à cabines ouvertes, des salles de réunion et toutes sortes d'avantages, allant des machines à café et mélangeurs jusqu'au tennis de table et jeux vidéo.

C'est super, n'est-ce pas?

Eh bien, pas vraiment.

Les employés d'aujourd'hui adorent l'esthétique et l'ambiance du bureau ouvert. Plus de la moitié disent préférer un bureau à espace décloisonné partagé, et leur nombre augmente régulièrement avec les générations plus jeunes.

Mais les employés sont résolument frustrés par les problèmes fonctionnels liés aux open spaces d'aujourd'hui.

Au lieu d'équipes dynamiques rassemblées dans des espaces communs pour faire du brainstorming et innover, il est plus probable de voir des employés agacés par toutes les distractions qui les entourent—ou se cachant pour y échapper.

Telle est la réalité pour 5 151 employés de bureau du monde entier que nous avons sondés.

Presque tous déclarent être distraits alors qu'ils essayaient de travailler.

Et plus du tiers des employés interrogés sont toujours ou très souvent distraits.

Il est difficile de se concentrer pour travailler!

QUELQUES CHIFFRES

Sondage mondial auprès de 5 151 employés de bureau dans 10 pays

PLUS DE LA MOITIÉ
1/2

DES EMPLOYÉS PRÉFÈRENT
LES OPEN SPACES ET CE
NOMBRE AUGMENTE AVEC
LES GÉNÉRATIONS Y ET Z

99%

DES EEMPLOYÉS EN OPEN SPACE SONT DISTRAITS AU MOINS UNE PARTIE DU TEMPS

4 SUR 10

EMPLOYÉS EN OPEN SPACE
SONT TOUJOURS OU TRÈS
SOUVENT DISTRAITS

PRÈS SUR 3

TRAVAILLANT EN OPEN SPACE PERD 1 HEURE OU PLUS DE TRAVAIL À CAUSE DE LA DISTRACTION CHAQUE JOUR

7sur 10

SERAIENT PLUS PRODUCTIFS
SI LES DISTRACTIONS
ÉTAIENT RÉDUITES

POURQUOI S'EN SOUCIER

CE N'EST PAS SEULEMENT ÉNERVANT, CELA EMPÊCHE LES **EMPLOYÉS DE FAIRE LEUR BOULOT**

Près du tiers des employés en bureaux ouverts signalent que les distractions leur coûtent une heure ou plus du temps de travail productif chaque jour. Près de la moitié ont déclaré être incapables de se concentrer au travail. Près de trois quarts des employés interrogés ont déclaré qu'ils gagneraient en productivité si les distractions au bureau étaient réduites. Dans tous les pays sondés, les jeunes générations perdent plus de temps de travail productif à cause des distractions que les employés plus âgés. Comme ces jeunes constituent un toujours plus grand pourcentage de notre main-d'œuvre, ce problème ne fera que s'aggraver.

LES DISTRACTIONS DUES AUX OPEN SPACES NUISENT À L'EXPÉRIENCE DES CLIENTS ET DES EMPLOYÉS

Les travailleurs disent que réduire les distractions au bureau augmenterait l'engagement, la satisfaction et même le bien-être des employés. Plus de la moitié déclarent avoir eu du mal à écouter ou à se faire entendre lors des appels. Et près du guart ont semblé peu professionnels aux consommateurs ou aux clients lors d'un appel, ce qui constitue un indicateur troublant.



Le saviez-vous? La majorité des participants au sondage se trouvant en Chine et en Inde ont eu un client ou un collègue qui leur a dit avoir entendu un bruit gênant lors de leur conversation téléphonique. Et ils signalent le plus souvent qu'ils semblent non professionnels aux consommateurs ou aux clients lors de leurs appels.

À l'époque de Glassdoor, toutes les parties de l'entreprise doivent se soucier de l'expérience et la satisfaction des employés. Les frustrations quotidiennes liées aux distractions et au bruit fait par les collègues peuvent nuire au travail d'équipe, à la culture et à la réputation.



UN DES PÉRILS DE L'OPEN SPACE

«Des chiens qui aboient dans le bureau.»

PÉRILS RÉELS DE L'OPEN SPACE Nous avons demandé à des employés du monde entier de nous parler des distractions qu'ils ont personnellement subjes dans les bureaux ouverts et ils ont eu beaucoup de choses à nous dire! Vous retrouverez quelques-unes de ces déclarations dans ce document.

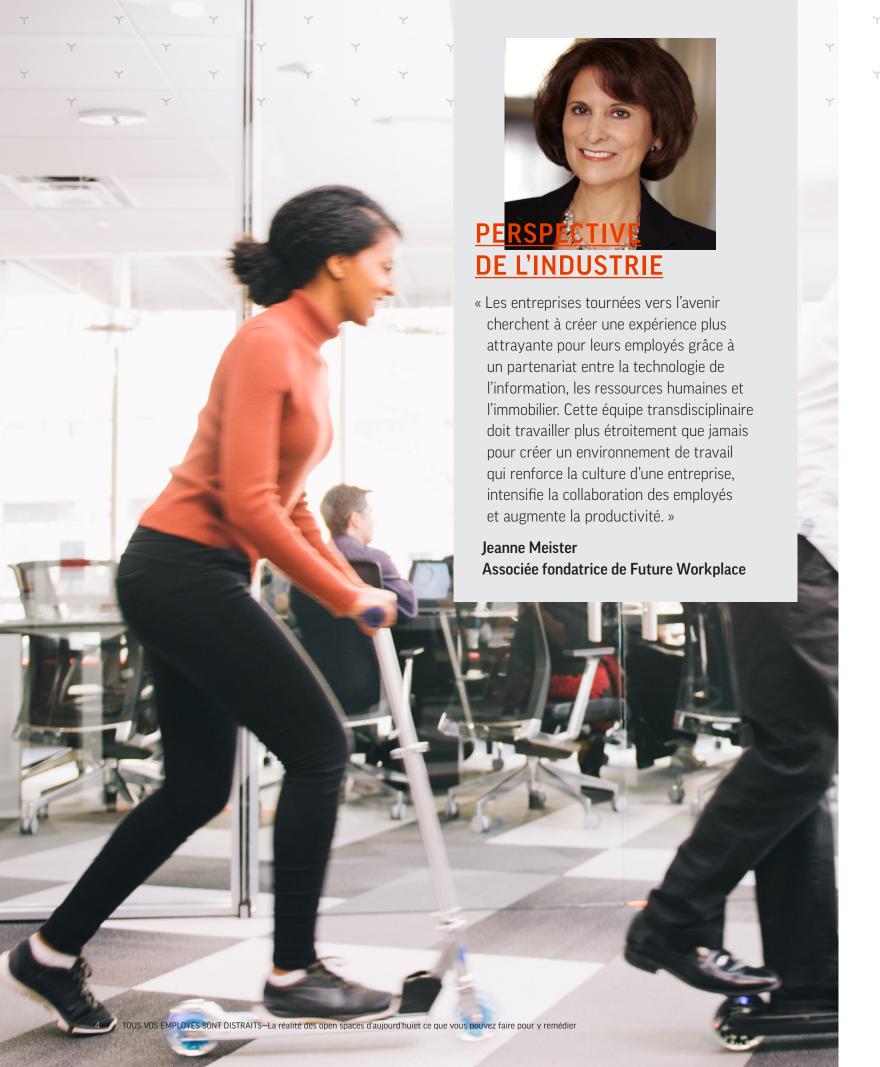
Vous avez votre propre histoire des distractions subies dans les open spaces? Partagez-la à #OpenOfficePerils sur les réseaux sociaux.



« Les futurs espaces de travail doivent être agiles et donner aux gens plus de flexibilité et de choix. La bonne architecture, le bon design et le bon mobilier sont importants, mais ceux-ci ne satisferont pas le besoin par eux-mêmes. Créer des environnements de bureau plus intelligents et plus productifs est un sport d'équipe. Les départements informatiques, des ressources humaines et les services généraux doivent travailler ensemble, en apprendre davantage sur les disciplines des autres et créer une approche globale qui inclut l'espace physique, la technologie et le comportement des employéss. Établir un partenariat pour comprendre le problème constitue un excellent premier pas. »

Alan Ni

Aruba, une entreprise de Hewlett Packard, Directeur Espaces Intelligents et l'Internet des objets (IoT)



LES RÉSULTATS D'UNE ÉTUDE RÉCENTE SUR LA DISTRACTION AU TRAVAIL.

LA PRODUCTIVITÉ EN SUBIT LES CONSEQUENCES

- Une analyse récente de plus de 100 études sur les open spaces a révélé que les agencements en espaces ouverts conduisaient systématiquement à des taux de concentration et d'attention plus bas.
- <u>Une étude menée par le professeur associé Ethan Bernstein de la Harvard Business School</u> révèle que la transition vers une architecture de bureau ouvert peut créer un environnement qui stimule excessivement les employés et diminue la productivité de l'organisation.

L'ENGAGEMENT ET LE BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS MIS A L'EPREUVE

- Un sondage largement diffusé, mené par <u>Oxford Economics Survey</u> a montré que la capacité de se concentrer sans interruption est une priorité absolue pour les employés lorsqu'il s'agit de la conception des bureaux, car l'accent est mis sur le travail réellement exécuté. L'accès aux commodités telles que la nourriture gratuite était beaucoup moins important.
- Selon une étude de <u>UC Irvine study</u>, « les gens compensent les interruptions en travaillant plus rapidement, mais cela a un prix: ressentir plus de stress, plus de frustration, de contraintes de temps et d'efforts ».
- <u>L'étude Global Talent Trends 2018 de Mercer</u> a révélé qu'un employé sur deux aimerait voir une plus grande concentration sur le bien-être dans le cadre de son entreprise. Cela implique la mise de l'accent sur le bien-être physique et psychologique.



Le saviez-vous? Plus le travailleur est jeune, plus il est susceptible de préférer les open spaces. Même en Allemagne, où il y a le plus petit nombre de personnes qui préfèrent les open spaces, près du triple du nombre d'employés de la génération Z préfèrent les espaces ouverts par rapport aux boomers (la génération du baby-boom). Les bureaux ouverts ne vont pas disparaître de si tôt, alors les entreprises doivent les faire fonctionner.



UN DES PÉRILS DE L'OPEN SPACE

«La soirée de décompression du vendredi après-midi est complétée par la musique forte et des gens qui parlent à haute voix.»

IL PEUT COMBLER LE FOSSÉ

Seulement 1 sur 7 ont recours au département informatique pour résoudre leurs problèmes de distraction au bureau. Plus de la moitié (53%) des employés s'adressent à leur supérieur hiérarchique direct, tandis qu'un tiers environ s'adressent au département des ressources humaines ou de l'infrastructure.

Cela est surprenant, car le département informatique possède généralement les technologies et les outils qui permettraient de réduire le plus que possible les distractions liées au bruit. Il est clair que c'est une opportunité manquée.



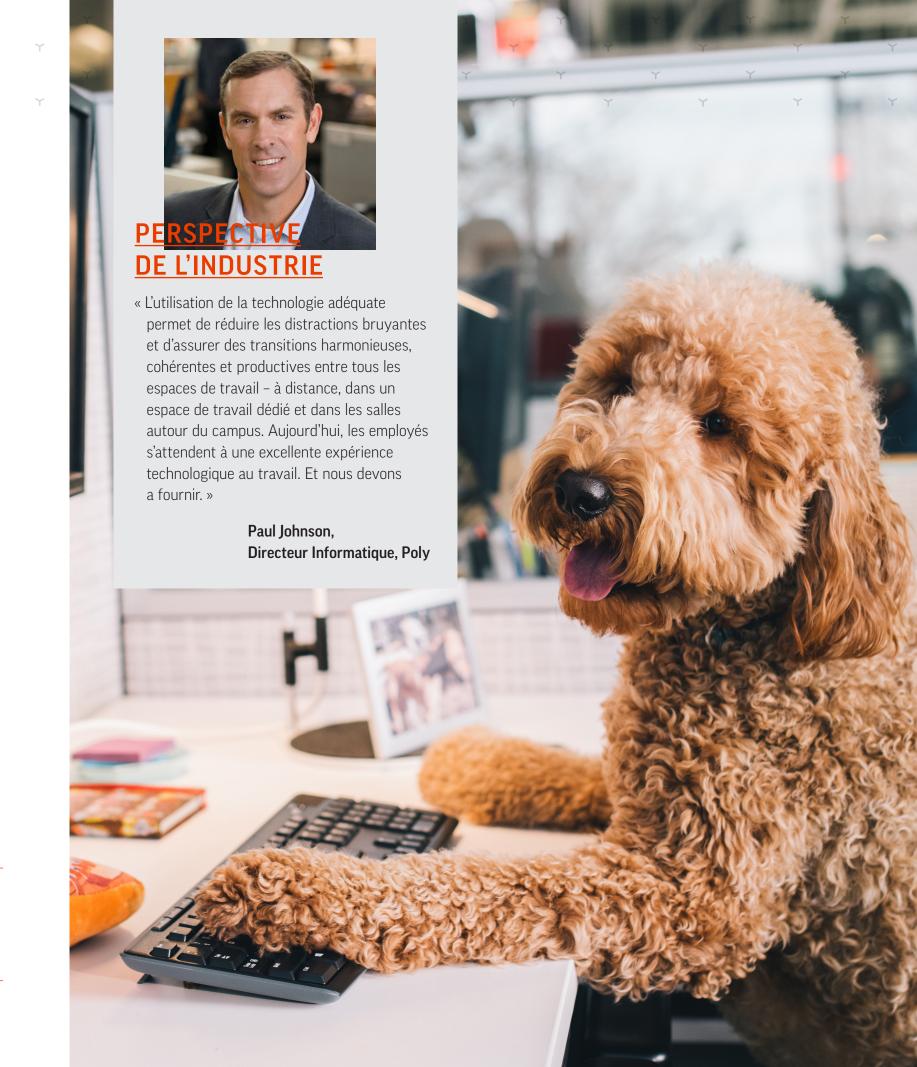
Selon les données de Gartner, environ les deux tiers des dirigeants d'entreprises pensent que leurs entreprises devraient accélérer leur transformation numérique ou faire face à une perte de vitesse par rapport à leurs concurrents. La création d'un environnement de bureau adaptatif, collaboratif et productif est un élément important de la transformation en cours sur le lieu de travail. L'informatique (TI – technologie de l'information) est bien placée pour concrétiser cette vision.

Les équipes informatiques doivent s'adresser à toutes les organisations et diriger les efforts pour minimiser les distractions pour les employés qui tarvaillent dans des bureaux ouverts. Elles peuvent aider leurs organisations à prendre conscience des avantages d'une plus grande concentration, productivité et satisfaction des employés.



UN DES PÉRILS DE L'OPEN SPACE

«Les personnes qui jouent au ping-pong, au frisbee et à des jeux vidéo bruyants au travail au lieu de faire leur travail.»



QU'EST-CE QUI DISTRAIT LES EMPLOYES?

LE PLUS GRAND PÉRIL DE L'OPEN SPACE? LES COLLÈGUES BRUYANTS

La plupart des employés ne peuvent pas échapper au bruit et aux interruptions par leurs collègues. Les nouveaux bureaux ouverts d'aujourd'hui offrent toutes sortes d'espaces divertissants où travailler - des tables de travail partagées aux cafétérias proposant de la nourriture et des boissons gratuites. Malgré tout ça, la plupart des gens passent la quasi-totalité de leur journée de travail dans leur espace de travail principal. Et ce n'est généralement pas derrière une porte fermée. À l'heure actuelle, seulement un tiers des employés interrogés ont un bureau fermé où s'évader pendant leur journée de travail.



Le saviez-vous? En Inde, les employés passent le moins de temps dans leur espace de travail principal par rapport aux autres pays et travaillent le plus longtemps avec d'autres personnes. Il n'est donc pas surprenant que l'Inde soit le pays qui compte le plus grand nombre de personnes à déclarer qu'elles sont «toujours» distraites au travail. Plus votre culture est collaborative, plus vous rencontrerez de problèmes de distraction.

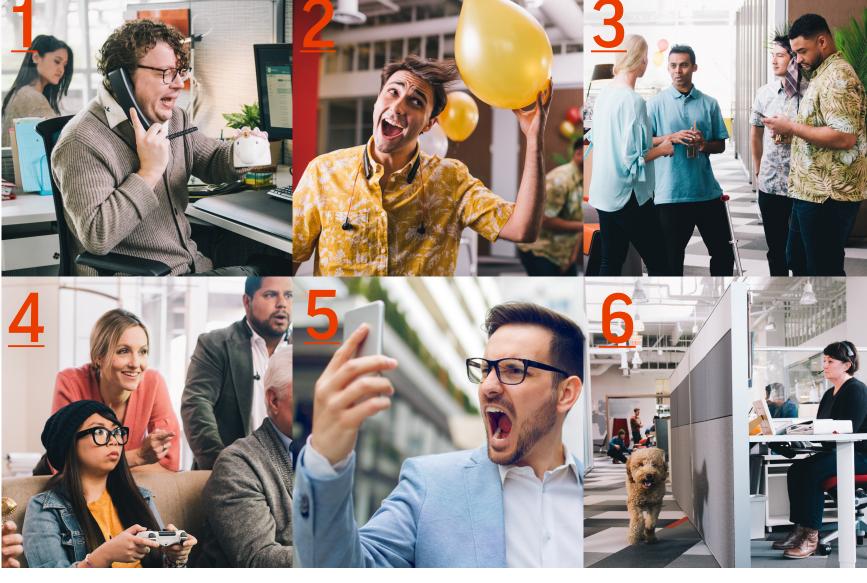


UN DES PÉRILS DE L'OPEN SPACE

«Des sonneries irritantes et des gens qui crient dans leur téléphone portable en faisant les cent pas.»

TOP 6 DES DISTRACTIONS AU BUREAU

Les personnes travaillant dans des bureaux ouverts et bruyants doivent quand même faire leur travail. Mais vous ne croirez pas combien de choses distraient chaque jour l'attention d'un employé typique. Voici les principales causes de distraction, toutes considérées comme des distractions «élevées» ou «très élevées».



- 1. Un collègue qui parle fort au téléphone 2. Des célébrations au bureau 3. Des collègues qui discutent à proximité 4. TDes jeux de table et vidéo
- 5. Sonneries ou alertes de téléphone 6. Des animaux de compagnie au bureau



LES COMMUNICATIONS AUDIO OU VIDEO APPORTENT ENCORE PLUS DE DISTRACTIONS

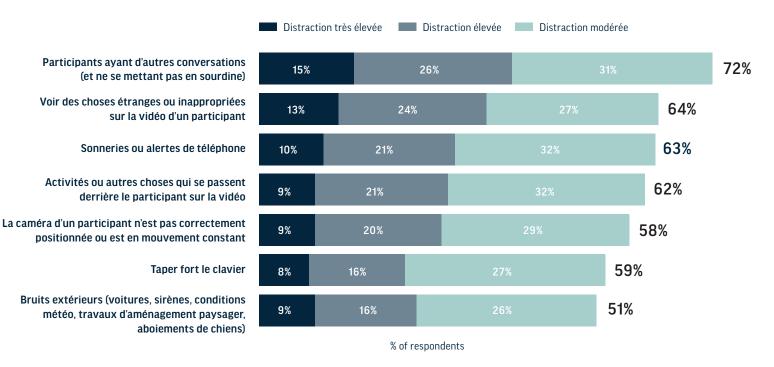
De nos jours, tous les employés passent une grande partie de leur temps à participer à des réunions virtuelles et à collaborer par téléphone et par vidéo—en discutant avec d'autres personnes à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. Beaucoup de gens passent la majeure partie de leur journée au téléphone ou en vidéo, près d'une personne sur six consacrant au moins la moitié de sa journée à des appels.

Et quand il s'agit de travailler de cette façon, il y a beaucoup de distractions. Les collègues sont encore une fois en tête de liste, la situation la plus distrayante étant celle des participants qui ont des conversations parallèles et ne mettent pas en sourdine leur ligne.



Le saviez-vous? Le niveau global de distraction à cause des appels varie d'un pays à l'autre, mais dans presque tous les pays, plus les employés sont jeunes, plus ils sont distraits. Cela mettra davantage de pression sur les entreprises pour aider les travailleurs à rester concentrés, malgré toutes les distractions.

LES DISTRACTIONS LES PLUS COMMUNES LORS DES APPELS TÉLÉPHONIQUES OU VIDÉO





UN DES PÉRILS DE L'OPEN SPACE

«Test d'alarme incendie pendant que je suis au téléphone»



PRESQUE TOUT LE MONDE SE TROUVE FRUSTRÉ LORS DES APPELS

Presque tous les employés sont frustrés au moins occasionnellement à cause de distractions lors d'un appel téléphonique ou vidéo, tandis que plus d'un quart sont *très souvent ou toujours frustrés*.

Lorsque vous jouez à un jeu vidéo ou prenez un appel téléphonique dans votre cubicle ouvert, vous ne réalisez probablement pas le niveau de perturbation que vous causez. Mais nous avons tous été de l'autre côté. Nous avons tous vu avec quelle rapidité une légère contrariété liée à une distraction peut conduire à une véritable colère, en particulier si une personne est confrontée à respecter un délai important ou a un client à l'autre bout du fil.



Le saviez-vous? Les employés se trouvant en Inde sont les plus susceptibles d'être frustrés par les distractions lors d'un appel vidéo ou téléphonique, suivis par ceux de la France et du Royaume-Uni.

Les employés se trouvant en Allemagne, en Espagne et en Inde sont plus susceptibles que ceux d'autres pays de parler directement à la personne qui cause la distraction. En outre, les travailleurs d'Inde étaient les plus susceptibles de demander de l'aide à leur responsable. Pour en savoir plus sur l'expérience des bureaux ouverts en Inde, lisez «Pourquoi les open spaces réduisent-ils la productivité», un article récent paru dans le Times of India.

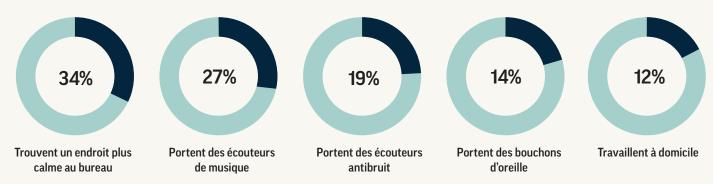


who des périls de l'open space «Mon collègue coupe ses ongles à son bureau—pouah!»

LES EMPLOYÉS ESSAIENT DE SE CONCENTRER

Les distractions dans les bureaux ouverts peuvent étouffer la collaboration et l'esprit d'équipe au lieu de les encourager. La plupart des employés cherchent des moyens pour se protéger contre les distractions, en se séparant et en s'isolant des autres collègues. Quelques-uns essaient de confronter les coupables pour mettre fin aux distractions, ce qui peut générer un nouvel ensemble de problèmes. De manière alarmante, un sur cinq n'ont trouvé aucune solution. Et les travailleurs âgés sont les plus durement touchés—trois fois plus d'employés de la génération du baby-boom que ceux de la génération Z admettent qu'ils n'ont pas trouvé de solution aux distractions qu'ils subissent au bureau.

FUIR OU SE CACHER POUR ÉCHAPPER AUX DISTRACTIONS

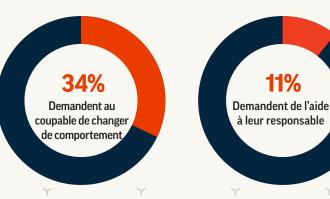


SOUFFRIR EN SILENCE



Un nombre significatif de personnes souffrent en silence: 1 sur 5 n'a trouvé aucune solution à ses problèmes de distraction

CONTRER LE PROBLÈME





LES DISTRACTIONS LIÉES AUX BUREAUX OUVERTS VARIENT-ELLES PAR PAYS?

Les réactions à travers le monde ont été plus similaires que différentes, en particulier en ce qui concerne les distractions dans les bureaux ouverts. Il y avait cependant des différences régionales concernant les préférences de bureau.

À la question concernant le type de bureau d'entreprise qu'ils préféraient, les Allemands ont été de loin les plus nombreux (7 sur 10) à préférer un plan d'étage orienté vers le respect de la vie privée et des bureaux fermés. L'Allemagne est également le pays où la plupart des employés travaillent dans ce type de bureau.

En revanche, 7 travailleurs espagnols sur 10 préféraient un plan ouvert, tout comme la plupart des employés britanniques, japonais, australiens, chinois, indiens et américains (États-Unis). À présent, le Japon a le plus grand nombre d'open spaces, suivi par le Royaume-Uni et l'Espagne.

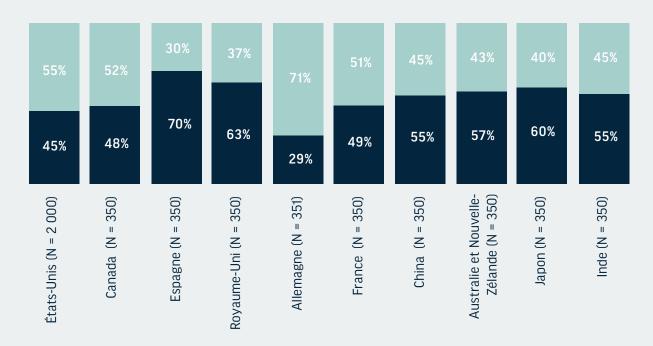


Le saviez-vous? Les réceptions tenues au bureau semblent constituer une source de distraction plus importante en France et en Chine que dans les autres pays. Santé!.

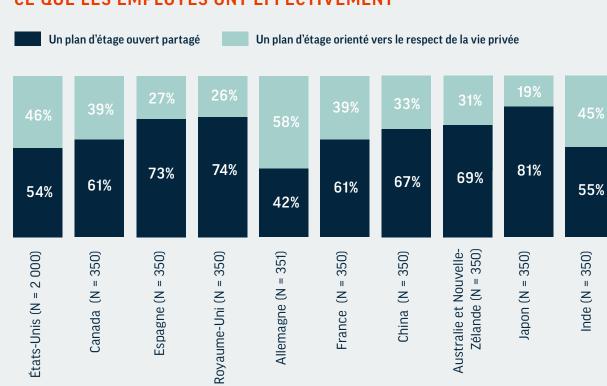


un des périls de l'open space «L'arrivée du chariot à thé.»

CE QUE LES TRAVAILLEURS PRÉFÈRENT



CE QUE LES EMPLOYES ONT EFFECTIVEMENT





TROUVEZ DES PARTENAIRES INTERNES

Discutez les implications de cette étude avec vos collègues des départements informatiques, des ressources humaines et des services généraux et décidez comment travailler ensemble. Comment allez-vous créer des espaces de travail qui permettent la collaboration en équipe, ainsi que des espaces calmes pour effectuer des tâches bien ciblées?

5 IDENTIFIEZ DES SOLUTIONS CRÉATIVES POUR VOS ESPACES DE TRAVAIL

La réduction de la distraction dans les bureaux ouverts nécessite des espaces configurables et flexibles, dotés de technologies avancées. Par exemple? Créer des zones plus calmes où les gens utilisent des casques réducteurs de bruit et s'éloignent pour passer des appels. Ou encore, aménager un espace pour les salles de réunion et les cabines téléphoniques équipées de platesformes audio-vidéo et de partage de contenu. Déterminez les cas d'utilisation les plus critiques et trouvez des solutions optimales.

DÉCOUVREZ LA PERSPECTIVE DE VOS EMPLOYÉS SUR LES DISTRACTIONS

Interrogez vos employés pour comprendre les effets du bruit et de la distraction sur eux et sur vos résultats financiers. Quels sont les principaux problèmes et quel en est l'impact?

#6 INTENSIFIEZ LA FORMATION

Mobilisez les ressources humaines à créer une formation qui minimisera les distractions dès le début. Expliquez aux responsables d'équipes virtuelles de grande taille qui couvrent des fuseaux horaires divers comment diriger de bonnes réunions virtuelles. Formez tous les employés sur comment tenir des réunions téléphoniques et video avec un mélange d'emplyés sur site et virtuels. Les équipes informatiques familiarisées avec les plates-formes en ligne telles que Skype peuvent aider les équipes qui ont encore à apprendre à se mettre à l'aise.

#3 DÉVELOPPEZ UN PLAN HOLISTIQUE

Travaillez avec votre équipe pour créer une vision et une stratégie communes sur la manière dont votre organisation équipera votre personnel et vos espaces de travail afin de créer un bureau ouvert sans bruit, ni distraction. Concentrez-vous sur les facteurs opérationnels: comment réduire les distractions pour que les employés soient plus productifs et plus engagés.

REPÈRES ET MESURES

L'adoption d'une approche plus holistique complique la détermination du retour sur investissement. Recherchez des indicateurs dans les différents domaines d'activité de l'entreprise et intégrez-les dans votre démarche de mesure. Par exemple, assurez-vous que votre entreprise mesure la satisfaction des employés dans l'ensemble de leur expérience, y compris en ce qui concerne la conception des bureaux, l'espace de travail individuel, la technologie et les pratiques en matière de ressources humaines.

RECHERCHEZ DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

La plupart des employés souhaitent et s'attendent à ce que leur entreprise leur fournisse une meilleure technologie pour éliminer les bruits de fond. Apprenez quelles sont les meilleures approches, technologies et pratiques à utiliser pour éliminer le bruit et les distractions dans les bureaux ouverts. Trouvez des fournisseurs de technologies ayant fait leurs preuves pour vous aider à piloter, mesurer et gérer vos solutions.

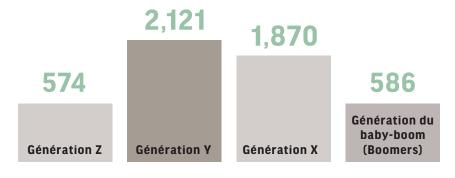
TROUVEZ DES RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

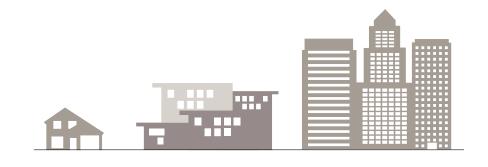
PRENEZ DES MESURES
TOUT DE SUITE

À PROPOS DU SONDAGE









Groupes d'âge multiples

Organisations grandes, moyennes et petites Large gamme de fonctions

Ce sondage mondial a été réalisé pour Poly et Future Workplace par Savanta. On a interrogé 5 151 employés aux États-Unis, au Canada, en Espagne, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, en Chine, en Australie et en Nouvelle-Zélande, au Japon et en Inde, du 18 au 26 mars 2019. L'étude portait sur les employés travaillant au moins trois jours par semaine dans un environnement de bureau d'entreprise. Plusieurs groupes d'âge et fonctions sont inclus, et les petites, moyennes et grandes organisations sont représentées également.

Poly est une société de communication mondiale qui rend possibles des relations et une collaboration humaines porteuses de sens. Poly combine une expertise audio légendaire et de puissantes fonctionnalités vidéo et de téléconférence pour surmonter les distractions, la complexité et la distance qui rendent difficile la communication sur le lieu de travail. Poly croit en des solutions qui rendent la vie plus facile par le fait de travailler ensemble et en collaboration avec les services de nos partenaires. Nos casques, logiciels, téléphones de bureau, conférences audio et vidéo, analyses et services sont utilisés dans le monde entier et constituent un choix de premier plan pour tous les types d'espaces de travail. Pour plus d'informations, rendez-vous sur: www.poly.com.

<u>Future Workplace</u> est une société de conseil et de recherche en ressources humaines fournissant des informations sur l'avenir de l'apprentissage et du travail.

Notre mission est de promouvoir le développement des hauts responsables des ressources humaines. Future Workplace gère le résea <u>Future Workplace Network,™</u> un consortium de leaders des ressources humaines, des talents et de l'apprentissage en entreprise provenant des organisations FORTUNE 1 000 qui se réunissent quatre fois par an pour discuter et débattre de la manière de se preparer à l'avenir du travail.

PLANTRONICS + POLYCOM

NOW TOGETHER AS poly

www.poly.com/perils