

Le monde du travail de demain signe-t-il la fin du bureau ?

Par [Danny Bradbury](#), contributeur

Comme n'importe quel agent immobilier vous le dira, l'emplacement est l'élément central. C'est pourquoi les loyers des bureaux proches des clients et des ressources du centre-ville sont plus élevés. Mais aujourd'hui, un événement a tout changé.

La pandémie de COVID-19 a mis plus d'un tiers du monde à l'arrêt, y compris de vastes territoires des États-Unis. Aujourd'hui, les experts pensent que ce changement est bien plus qu'un changement temporaire et que les sociétés et les employés seront amenés à repenser leur lieu de travail de *manière permanente*.

VOUS POURRIEZ AUSSI AIMER : Perspectives on What's to Come and How We'll Adapt

Le télétravail n'a rien de nouveau, mais peu de personnes en profitent. Selon le Bureau of Labor Statistics (Bureau des statistiques du travail des États-Unis), seulement **7 %** des collaborateurs civils aux États-Unis (environ 9,8 millions de personnes) peuvent bénéficier des avantages du télétravail, comme éviter les trajets quotidiens, passer plus de temps à la maison avec leur famille, et être plus concentrés. Ce chiffre est monté en flèche en 2020. Un [rapport](#) publié en avril par des chercheurs du MIT a révélé que 34,1 % des personnes interrogées sont passées du travail au bureau au travail à domicile en raison du coronavirus.

Beaucoup de ces personnes qui ont quitté leur bureau pour télétravailler vont adhérer à ces nouveaux modèles. Jack Dorsey, PDG de Twitter, a déjà fait du télétravail une politique officielle permanente de Twitter, en envoyant les informations aux employés par [e-mail](#). Chez Dell Technologies, environ **25 %** du personnel travaillait à domicile avant la pandémie, et ce depuis [plus d'une décennie](#).

Cette nouvelle politique est inévitable pour de nombreuses personnes, selon Patrick Lodge, associé chez [Working the Future](#), une société de recherche et de conseil qui aide les clients à créer des environnements de travail adaptables et innovants. Il pense que la pandémie a accéléré une tendance existante.

« La capacité à travailler de manière flexible est apparue comme une monnaie d'échange clé à la table des négociations des contrats de travail en Amérique du Nord et en Europe, suscitant particulièrement l'intérêt des cohortes millénaires qui expriment de plus en plus leur souhait de combiner leur vie privée et leur vie professionnelle de manière optimale », affirme-t-il.

Les moteurs seront en partie associés au risque. Les règles de distanciation sociale vont se relâcher lentement, [selon les experts gouvernementaux](#), et les sociétés verront sans doute leurs collaborateurs [rester prudents vis-à-vis des contacts physiques](#) dans les espaces publics. Après la pandémie, les sociétés seront également plus sensibles aux risques liés aux sites, prévient Melissa Swift, associée principale et leader en conseil numérique pour [Korn Ferry Hay Group](#). « Chaque fois qu'un grand nombre de personnes se trouvent au même endroit, vous êtes tout simplement très vulnérable par rapport à tout ce qu'il se passe [en ce lieu] », explique-t-elle, soulignant l'impact de la COVID-19 sur la ville de New York. « Une grande partie est hors de votre contrôle. »

La solution ? Les sociétés peuvent diversifier les sites d'accueil de leurs collaborateurs comme elles gèreraient un portefeuille d'actions, explique Melissa Swift.

Le bureau doit avoir un nouvel objectif

Cela signifie-t-il que le bureau va disparaître ? C'est peu probable, mais sa fonction et son format peuvent changer. « Il ne s'agit pas de dire que le bureau est mort », poursuit Melissa Swift. « Il s'agit plutôt de redéfinir l'objectif du bureau de manière fondamentale. »

Repenser l'objectif du bureau pourrait également constituer un impératif économique. De nombreuses sociétés devront réduire leurs coûts, et les loyers du centre-ville sont élevés, avertit Patrick Lodge. « Il est donc tout à fait logique de minimiser les frais généraux des bureaux ou des espaces de production, là où les modèles économiques le permettent », explique-t-il. « Pour de nombreuses sociétés, en particulier celles qui interviennent dans le domaine de « l'économie du savoir », il n'est pas logique de continuer à payer le loyer au même tarif », a-t-il déclaré, en faisant référence au secteur de l'économie dont la plus grande partie de sa valeur vient du capital intellectuel, des cabinets de conseil en marketing aux avocats.

Les bureaux seront donc plus petits, mais vous y verrez également moins de personnes penchées sur leurs ordinateurs portables. Le bureau partagé, une pratique qui consiste à partager des bureaux de façon temporaire plutôt que de les attribuer à des collaborateurs spécifiques, peut être rédhibitoire pour les collaborateurs inquiets d'attraper des germes, avertit Melissa Swift. Vous pouvez également dire adieu à la salle de conférence. « En matière de lutte contre les infections, ces lieux sont de véritables bouillons de culture », dit-elle.

À la place, M. Swift imagine des environnements semi-ouverts, utilisant plus efficacement les mètres carrés réduits pour créer des espaces collaboratifs où les personnes se réunissent pour avoir une interaction à la fois intellectuelle et sociale de haute qualité. Oubliez l'habituelle réunion hebdomadaire dans la salle de conférence. Les réunions de demain seront ciblées, fonctionnelles et amusantes, avec un impératif stratégique. « Les bureaux pourraient cesser d'être uniquement des lieux de travail pour devenir davantage des concentrateurs d'idées, de renforcement de la confiance, de la connexion et du sentiment d'appartenance », déclare Patrick Lodge. « Ces aspects sont des ingrédients essentiels pour des équipes performantes. »

Le reste du temps, Melissa Swift prévoit que les collaborateurs qui travaillent à domicile seront plus productifs et bénéficieront d'un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Des outils de collaboration plus sophistiqués, tels que les conférences vidéo et les systèmes de messagerie de groupe, deviendront la norme, en permettant aux collaborateurs de faire le point sur les questions opérationnelles et en réduisant encore davantage la nécessité des réunions « traditionnelles » en présentiel.

Les collaborateurs doivent acquérir de nouvelles compétences

Travailler dans différents sites nécessite de nouvelles compétences. L'étude de Dell Technologies sur l'avenir du travail, intitulée « [À la conquête de 2030](#) », [identifie les meilleures compétences](#), y compris les compétences techniques, pour gérer ces nouveaux outils collaboratifs. L'étude a révélé que plus de la moitié des personnes interrogées sont convaincues que la prochaine génération de collaborateurs bouleversera la main-d'œuvre grâce à leurs compétences numériques enracinées et leur état d'esprit. Les sociétés intelligentes peuvent tirer avantage des jeunes collaborateurs, avec 77 % des jeunes interrogés prêts à encadrer les collaborateurs plus âgés dans le domaine de la technologie.

Un besoin de compétences générales a également été identifié, telles que la créativité, le jugement objectif, la logique et les compétences en matière de communication. L'intelligence émotionnelle sera l'une des compétences les plus importantes pour une main-d'œuvre relocalisée. Melissa Swift appelle à l'empathie, cette capacité à comprendre d'autres points de vue, à éviter le jugement et à percevoir les besoins des autres collaborateurs, même lorsqu'ils n'expriment pas les choses de manière explicite.

Ce besoin d'une meilleure collaboration est crucial, selon Tamara McCleary, PDG de l'agence internationale de marketing [Thulium](#). « La communauté et la collaboration ont un impact direct dans l'expérience, l'engagement, la satisfaction et la culture d'entreprise des collaborateurs, en particulier avec une main-d'œuvre géographiquement répartie », [explique-t-elle](#).

Les sociétés peuvent avoir à intervenir et à aider les collaborateurs à comprendre certains de ces concepts. Toutes les communications numériques, des canaux appréciés comme l'e-mail à Slack et Microsoft Teams, nécessiteront un apprentissage supplémentaire. Beaucoup de personnes ne comprennent toujours pas la nécessité d'envoyer de brefs messages, par exemple, et la nature asynchrone de la communication numérique, c'est à dire la nécessité d'attendre les réponses des autres, peut amener les personnes à s'inquiéter des intentions de l'autre. Même le ton perçu d'un message peut provoquer la consternation. Les organisations doivent aider leurs collaborateurs en [définissant des normes et des attentes](#), prévient Melissa Swift.

Malgré ces défis, le télétravail va tout changer. « Le bureau, en tant que lieu de travail, est de plus en plus considéré comme une idéologie du 20e siècle », conclut Patrick Lodge. Hier, les personnes passaient beaucoup de temps à justifier le fait de devoir travailler à domicile. Aujourd'hui, et dans un avenir proche, beaucoup de personnes vont se retrouver à devoir justifier le fait d'avoir à faire ce trajet spécifique jusqu'au bureau.