

OPTIMISER LES BUREAUX POUR LE TRAVAIL HYBRIDE GRÂCE À LOGITECH SELECT

COMMENT LA CONCEPTION DES BUREAUX ACCORDE
UNE GRANDE IMPORTANCE AUX SERVICES ET À
L'ASSISTANCE VIDÉO

logitech®



INTRODUCTION

Dans le monde hybride né de la pandémie, les bureaux ont évolué, et les organisations peuvent tirer parti de technologies et de services qui leur permettent 1) de devenir plus agiles et réactives aux conditions mondiales changeantes, et 2) d'optimiser l'expérience de bureau pour les employés qui travaillent sur site.

Ce livre blanc aide les responsables informatiques et les chefs d'entreprise à repenser l'objectif et la valeur des bureaux physiques dans un environnement de travail hybride. Il explore différentes approches pour tirer parti de la technologie et des services vidéo afin de créer et de maintenir un environnement de travail collaboratif et convivial pour les employés sur site et à distance.

L'expérience des employés et les réunions équitables sont des thèmes récurrents dans ce document. Nous pensons que le sujet intéresse les décideurs dans les domaines de l'informatique, des installations et de la planification immobilière.

Après avoir examiné la fonction et les limites du bureau moderne, ce livre blanc propose trois approches différentes qui peuvent aider les organisations à optimiser leurs salles de réunion pour les espaces de travail hybrides:

- Créer une équipe interne experte en salles de réunion et en technologie vidéo
- Externaliser la maintenance et l'assistance auprès d'un intégrateur de systèmes spécialisé dans les salles de réunion
- Bénéficier de l'assistance d'experts et s'assurer la tranquillité d'esprit avec Logitech Select, un plan de service de qualité professionnelle pour les salles de réunion

QU'EST-CE QU'UN BUREAU? POURQUOI LES BUREAUX EXISTENT-ILS?

Dans un monde marqué par le COVID-19, ces questions ne sont pas théoriques. Compte tenu du nombre important de télétravailleurs ou de travailleurs hybrides, les chefs d'entreprise ainsi que les responsables informatiques, des installations et de la planification immobilière se demandent comment les bureaux fonctionneront à l'avenir. En quoi seront-ils différents?

Simple évolution du modèle d'usine et essentiellement conçu comme un atelier pour les travailleurs hybrides, le bureau traditionnel n'est peut-être plus dans l'intérêt de l'entreprise ou de ses employés. La conception des bureaux a toujours été axée sur l'utilisation efficace de l'espace et n'a jamais été optimale pour la productivité ou l'expérience des employés¹.

Aujourd'hui, les organisations ont la possibilité de repenser ce modèle. Lorsque de nombreux bureaux ont fermé leurs portes, les entreprises ont découvert qu'elles pouvaient maintenir, voire améliorer, leur productivité en adoptant le télétravail^{2,3}. Et pour de nombreux employés, le télétravail s'est traduit par une bien meilleure expérience de travail^{4,5}.

Cela ne signifie toutefois pas que les bureaux sont désormais obsolètes. Les organisations et leurs employés ont également découvert que les bureaux jouaient un rôle clé en matière de collaboration et de lien social.

À l'avenir, les bureaux deviendront des lieux de rencontre et de collaboration sur site⁶, lorsque des rencontres en personne sont nécessaires. Pour certains types de projets, de responsabilités et de tâches, il est clair qu'une réunion en personne est plus efficace que des tentatives de coordination à distance. Lorsque c'est possible en toute sécurité, se réunir en personne apporte aussi une valeur sociale. La socialisation crée un sentiment de lien et d'appartenance, ce qui renforce la loyauté envers l'équipe et l'organisation.

En parallèle, pour de nombreux employés, une partie importante du travail intellectuel peut, et *devrait* peut-être, être réalisée en télétravail, en dehors du bureau. Lorsque la concentration et le silence sont nécessaires, les gens préfèrent travailler dans un environnement présentant moins de distractions et d'interférences. Pour beaucoup, cela signifie travailler à domicile. Par conséquent, certains employés travailleront au bureau et d'autres resteront en télétravail: c'est le modèle hybride.

Si le principal avantage du bureau est la capacité de favoriser la collaboration et les liens sociaux, les organisations doivent prendre en compte les principes suivants pour optimiser l'espace et le fonctionnement:

1. Les bureaux doivent être conçus autour des salles de réunion et des possibilités de réunion.
2. La vidéo doit être omniprésente: partout où des employés travaillent, des solutions de visioconférence doivent être disponibles et accessibles.
3. Les espaces doivent être très flexibles et adaptables, les bureaux ouverts remplaçant les bureaux à cloisons.

LE NOUVEAU BUREAU: UN ENSEMBLE DE SALLES DE RÉUNION

Pour concevoir des bureaux favorisant la collaboration, il faut les optimiser pour les espaces de réunion. Les bureaux d'aujourd'hui sont encore largement conçus autour d'une table de travail individuelle ou d'une rangée de bureaux. Les salles de réunion bordent cet espace ou sont regroupées. Dans le bureau de demain, les salles de réunion proliféreront sous une multitude de formes, des salles de réunion privées pour deux ou trois personnes aux grandes salles ouvertes semblables à des lounges, des salons ou des cuisines communes.

Ces salles de réunion doivent également être équipées pour accueillir des équipes hybrides. Dans de nombreux cas (peut-être dans la plupart des cas⁷), certains participants rejoindront une réunion depuis un autre emplacement. Il peut s'agir de membres d'une équipe en télétravail, d'employés d'un autre bureau (de plus en plus fréquents à mesure que les équipes se répartissent dans différentes zones géographiques) ou de collègues externes, notamment de partenaires commerciaux, de clients, d'agences, de consultants et d'équipes étendues.



Un équipement de visioconférence fiable est essentiel pour la collaboration dans le monde du travail hybride.

LA VIDÉO: BIENTÔT OMNIPRÉSENTE

La vidéo collaboration sera omniprésente dans le bureau, pas seulement dans les salles de réunion. Chaque bureau, chaque espace, chaque lieu de rassemblement peut potentiellement devenir une « salle de réunion » pour une réunion planifiée ou ponctuelle.

Dans la mesure où une réunion classique inclura certaines personnes au bureau et une ou plusieurs personnes à distance, une visioconférence de haute qualité et fidèle est nécessaire afin de reproduire l'expérience en personne pour tous. Il est nécessaire de créer une expérience équitable pour tous pour parvenir à une collaboration efficace.

Une vidéo de haute qualité est également cruciale pour assurer (le plus fidèlement possible) le sentiment d'inclusion de ceux qui sont obligés ou qui choisissent de se connecter depuis un emplacement distant. Comme beaucoup d'entre nous l'ont découvert pendant la pandémie, la vidéo était une bouée de sauvetage qui nous permettait de rester en contact avec nos collègues (ainsi qu'avec nos amis et notre famille).

En bref, la vidéo collaboration est devenue essentielle au bon fonctionnement des organisations distribuées. La visioconférence doit donc répondre aux mêmes critères que les autres éléments essentiels de l'infrastructure informatique. Il est avant tout capital de réduire les temps d'indisponibilité afin d'éviter toute interruption des opérations de l'entreprise.

UN ESPACE FLEXIBLE ET ADAPTABLE: EXIT LES CLOISONS

Les bureaux ouverts ont déjà remplacé les bureaux à cloisons dans de nombreuses organisations en avance sur leur temps. Mais les gens reconnaissent également que les bureaux ouverts peuvent être bruyants et contre-productifs pour certains types de travail intellectuel, en particulier pour le travail individuel qui nécessite de la concentration. L'espace doit donc être flexible et adaptable.

À certains moments de la journée, les employés peuvent collaborer avec leurs collègues, tandis qu'ils se concentreront intensément à d'autres moments. Pour le travail individuel, les employés ont besoin d'espaces privés ou de « zones silencieuses » au sein du bureau.

Étant donné le besoin de flexibilité, il est essentiel que les organisations disposent d'un moyen de mesurer l'utilisation de l'espace de bureau par les employés. Où les gens se rassemblent-ils? Quelles salles et quels espaces utilisent-ils le plus? Quelles zones ne sont que peu ou pas fréquentées?

Les responsables des installations doivent analyser dans quels espaces les employés choisissent de travailler au bureau, à la fois en groupe et individuellement⁸. Ces données leur permettront de prendre des décisions éclairées concernant l'espace et les environnements.

De même, les équipes informatiques ont besoin de savoir quels outils de vidéo collaboration sont utilisés dans différents bureaux et par différentes équipes afin de pouvoir planifier leurs achats technologiques. Les analyses peuvent également aider les équipes à opter pour une solution unique afin d'améliorer la gestion, la gouvernance et la sécurité.



Logitech Sync fournit des informations sur l'utilisation des salles et envoie des alertes par e-mail signalant les problèmes liés aux dispositifs.



Obtenez de nouvelles perspectives sur les besoins et les solutions de votre entreprise grâce à Logitech Select.

COMMENT DÉPLOYER ET MAINTENIR UN ESPACE DE TRAVAIL HYBRIDE

Nous avons établi que l'environnement de travail devra être très flexible, adaptable et axé autour des salles de réunion. La visioconférence doit être largement disponible et accessible, et elle doit être considérée comme stratégique.

Les équipes responsables des installations et de l'immobilier, qui sont des experts en planification d'espace et à l'aise dans ce domaine, ne sont généralement pas des experts en matière de déploiement et de maintenance des solutions de visioconférence. Cette tâche peut incomber au personnel informatique, qui se spécialise dans d'autres technologies telles que les ordinateurs, les applications et la sécurité, mais qui n'est pas non plus expert dans la gestion des équipements de visioconférence ou des salles de réunion.

Dans cet esprit, examinons les avantages et les inconvénients de trois approches différentes pour la gestion ainsi que la maintenance des salles de réunion:

1. Créer une équipe interne experte en salles de réunion et en technologie vidéo
2. Externaliser l'assistance vidéo auprès d'un intégrateur de systèmes
3. Bénéficier de l'assistance d'experts et s'assurer la tranquillité d'esprit avec Logitech Select, un plan de service de qualité professionnelle pour les solutions et les salles de réunion

OPTION 1: CRÉER UNE ÉQUIPE INTERNE EXPERTE EN VIDÉO

Cela peut sembler l'approche la plus évidente: former les administrateurs informatiques existants ou embaucher des techniciens pour se spécialiser dans les systèmes vidéo. Mais les inconvénients peuvent être importants.

AVANTAGES: Le plus grand avantage de cette approche est que l'expertise reste en interne (sauf en cas de départ de collaborateurs). Cela implique que vos experts sont généralement disponibles lorsque vous avez besoin d'eux. Cela signifie également que vous pouvez développer vos propres métriques et capacités de surveillance et y accéder, à condition que vous preniez le temps de créer cette fonctionnalité personnalisée.

INCONVÉNIENTS: Votre équipe informatique actuelle ne dispose peut-être pas de la capacité nécessaire pour prendre en charge une nouvelle gamme de technologies en dehors de ses compétences de base. Cela pourrait impliquer des recrutements et un budget supplémentaire. Se pose aussi la question de l'évolutivité. Pouvez-vous recruter des talents? À quelle vitesse l'équipe peut-elle monter en charge, puis s'adapter dans un environnement en rapide évolution?

OPTION 2: EXTERNALISER AUPRÈS D'UN INTÉGRATEUR DE SYSTÈMES

Le nombre de consultants proposant ce service fait de l'externalisation une idée attrayante. Mais elle a ses limites.

AVANTAGES: Si vous développez une bonne relation avec un intégrateur de systèmes qui a configuré vos salles de réunion et installé votre équipement de visioconférence, vous bénéficierez de son expertise pour assurer le bon fonctionnement de ces systèmes. C'est un fardeau en moins pour votre équipe informatique.

INCONVÉNIENTS: Les coûts liés aux consultants et aux intégrateurs de systèmes peuvent être importants et imprévisibles. La réactivité et la disponibilité peuvent également être un problème. Par exemple, votre intégrateur de systèmes peut avoir une couverture géographique ou horaire limitée, ce qui peut poser problème pour les grandes organisations disposant de plusieurs sites dans le monde. L'externalisation peut limiter votre accès aux métriques liées à des problèmes tels que l'utilisation des salles.

OPTION 3: S'ASSURER LA TRANQUILLITÉ D'ESPRIT GRÂCE À LOGITECH SELECT

En concevant Select, notre objectif était de créer un plan de service amélioré pour fournir le niveau d'assistance dont les organisations ont besoin pour leurs salles de réunion les plus stratégiques. Select peut ne pas convenir à tous les clients, ni être nécessaire pour toutes les salles de certains clients.

AVANTAGES: Logitech Select offre un certain nombre d'avantages pour les petites et grandes entreprises, notamment la résolution des problèmes 24 h/24 et 7 j/7 par des experts produit, une RMA avancée, des analyses et des informations en temps réel sur l'état de la salle de réunion via Logitech Sync (ce qui vous fera gagner du temps et vous évitera des efforts), des tarifs raisonnables et stables, des extensions de garantie, une disponibilité dans le monde entier, et bien plus encore. Select est également un bon complément aux services de conception et d'installation de salles fournis par les intégrateurs de systèmes.

INCONVÉNIENTS: Si vous déployez du matériel vidéo d'autres fabricants (par exemple, Poly, Neat et Huddly) en plus de votre matériel Logitech, vous devrez continuer à travailler avec ces fournisseurs pour la prise en charge de leurs produits. Certains des avantages de Select (comme un CSM dédié) ne sont proposés qu'aux organisations qui effectuent un déploiement dans 50 salles ou plus.

Peace of Mind.



logitech

LOGITECH SELECT CONVIENT-IL À VOTRE ORGANISATION?

Créée pour prendre en charge la vidéo collaboration dans les espaces de travail hybrides, la solution Select offre deux avantages majeurs aux organisations:

- Elle garantit que les salles de réunion sont toujours entièrement fonctionnelles, avec peu ou pas de temps d'arrêt.
- Elle fournit des données et des informations sur les salles de réunion afin qu'elles puissent être optimisées pour la productivité des employés.

Plus précisément, Logitech Select fournit:

- une assistance 24 h/24 et 7 j/7 avec SLA d'une heure;
- un remplacement de produit avancé;
- une autorisation de retour de marchandise (RMA) le jour ouvrable suivant;
- des pièces de rechange sur site immédiatement disponibles si et quand vous en avez besoin;
- un responsable de la réussite client (CSM) dédié qui vous connaît, vous et votre entreprise;
- des informations via Logitech Sync concernant l'utilisation des salles de réunion.

Un tel service est-il adapté à vos besoins? C'est possible...

- si votre organisation examine attentivement ses besoins immobiliers et réfléchit à la manière d'utiliser son espace plus efficacement;
- si votre organisation ne dispose pas d'une expertise et de ressources internes suffisantes pour gérer le nombre croissant de salles de réunion et de dispositifs de visioconférence;
- si vos solutions pour salle de réunion incluent du matériel, des logiciels et des produits de service de plusieurs fournisseurs et que vous trouvez qu'il est difficile ou fastidieux de déterminer quel composant est en cause lorsqu'une salle de réunion est hors ligne;
- si l'indisponibilité de vos salles de réunion n'est tout simplement pas envisageable.

Pour en savoir plus sur Logitech Select, consultez notre site Web: logitech.fr/fr-fr/select



Contactez votre revendeur
ou contactez-nous à l'adresse
www.logitech.com/vcsales

Logitech Americas
7700 Gateway Blvd.
Newark, CA 94560 États-Unis

Logitech Europe S.A.
EPFL - Quartier de l'Innovation
Daniel Borel Innovation Center
CH - 1015 Lausanne

Logitech Asia Pacific Ltd.
Tél.: 852-2821-5900
Fax: 852-2520-2230

¹ « Les premiers bureaux modernes se distinguaient par leur approche scientifique et mettaient l'accent sur l'efficacité et l'adoption d'un agencement rigide et compartimenté, qui obligeait les employés à s'asseoir à des rangées interminables de bureaux tandis que les responsables travaillaient dans des locaux environnants d'où ils pouvaient observer. » Voir <https://k2space.co.uk/knowledge/history-of-office-design/>.

² « Les préjugés d'avant la pandémie sur les modèles de télétravail semblent désormais particulièrement infondés, étant donné que les performances des employés sont restées en grande partie constantes ou, dans certains cas, se sont même améliorées. » Voir <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/future-of-work-from-home-for-service-and-support-employees>

³ « L'expérience mondiale de télétravail, que la pandémie a accélérée, a prouvé deux choses: les gens peuvent effectivement travailler efficacement depuis leur domicile, et les communications numériques et les technologies de collaboration seront très demandées pour permettre aux employés de rester connectés. » Frost & Sullivan, « Post-pandemic Growth Opportunity Analysis of the Meetings Market », juin 2020.

⁴ La sécurité, la qualité de vie et la « liberté » comptent parmi les principaux avantages cités par les employés en télétravail. Accenture, « The Future of Work: Productivity Anywhere », mai 2021.

⁵ « 80 % des employés déclarent qu'ils privilégieraient un emploi qui leur permet de travailler de manière plus flexible, et 53 % des employés déclarent qu'un poste leur permettant d'avoir un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée est "très important" pour eux. » Frost & Sullivan, « Responding to Disruptive Shifts in the Workplace », juin 2020.

⁶ « Pendant la pandémie et juste après, la présence au bureau sera conditionnée par les besoins. Les bureaux ne seront pas des "centres de productivité", mais des sites propices à l'implication des employés, à la collaboration et à la création de liens équilibrés par la productivité et l'efficacité du télétravail. » Frost & Sullivan, « Post-pandemic Growth Opportunity Analysis of the Meetings Market », juin 2020.

⁷ « Gartner prévoit que d'ici 2024, la part de réunions en personne passera de 60 à 25 % en raison du télétravail et de l'évolution du profil démographique de la main-d'œuvre. » Voir <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2021-08-23-gartner-survey-reveals-44-percent-rise-in-workers-use-of-collaboration-tools-since-2019>

⁸ « Les responsables des installations réévalueront de manière dynamique l'impact du télétravail généralisé afin d'étendre ou de réduire les espaces de bureau et de fournir plus d'espaces de réunion polyvalents et flexibles, ce qui expliquera une réduction de l'occupation des salles de réunion. » Frost & Sullivan, « Post-pandemic Growth Opportunity Analysis of the Meetings Market », juin 2020.

Ce livre blanc est fourni à titre informatif uniquement. Logitech ne fournit aucune garantie expresse, implicite ou légale quant aux informations contenues dans ce livre blanc. Ce livre blanc est fourni « en l'état » et peut être mis à jour par Logitech régulièrement. Rendez-vous sur le [site Web de Logitech](https://www.logitech.com/fr-fr/select) pour obtenir la version la plus récente.

© 2022 Logitech, Inc. Tous droits réservés.