



guideSWAG

Relier tous les éléments de la transformation du milieu de travail pour façonner le milieu de travail d'aujourd'hui et de demain.

**Groupe consultatif stratégique sur le milieu de travail (SWAG) |
Solutions en milieu de travail et d'impartition (SMTI)**



Public Services and
Procurement Canada

Services publics et
Approvisionnement Canada

Canada

Ce guide a été élaboré par le **Centre national d'expertise en gestion du changement dans le milieu de travail** de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Faisant partie de la Direction générale des services immobiliers, notre équipe apporte ses connaissances spécialisées en stratégie relative aux milieux de travail et de gestion du changement afin d'aider les ministères de l'ensemble du gouvernement.

Forts de notre expérience auprès de centaines d'organisations, nous aidons à gérer des transitions telles que :

- ✓ Les espaces non attribués
- ✓ La mise en œuvre de Milieu de travail GC
- ✓ L'optimisation de l'espace
- ✓ La cohabitation interministérielle

Le contenu de ce guide reflète notre expertise approfondie, les leçons que nous avons apprises et les pratiques exemplaires pour soutenir une transformation efficace et centrée sur les personnes dans le milieu de travail.

 Visitez notre page [GCÉchange](#) pour plus d'informations!

La version anglaise de ce document est disponible ici: [Version ANG](#)



Vous ouvrez le guide SWAG pour la première fois ?

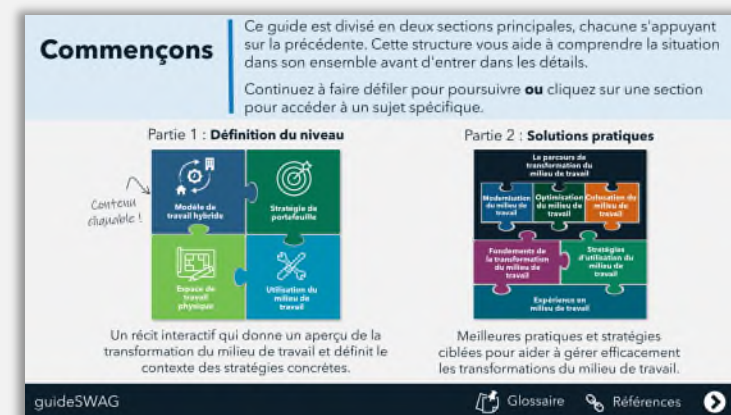


Passez à la page suivante pour obtenir des informations importantes.

*Cliquez ici
pour accéder
à la page*

Vous connaissez déjà le fonctionnement du guide SWAG ?

Si vous recherchez un contenu spécifique, passez à [l'aperçu du contenu](#).



[Demandez une consultation](#) avec un conseiller de SPAC si nécessaire





Qu'est-ce que le guide SWAG ?

En tant que responsable du milieu de travail, vous contribuez à façonner l'environnement de travail futur de votre organisation. Le guide SWAG vous aide à repenser la manière d'utiliser efficacement l'espace tout en offrant une **expérience en milieu de travail agréable**.

À qui s'adresse ce guide ?

Cet outil a été créé pour aider les équipes chargées de l'aménagement des locaux à transformer le milieu de travail.

Comment ce guide peut-il vous aider ?

En remettant en question les anciennes habitudes, vous pouvez créer des espaces efficaces, durables et répondant aux besoins du personnel. Ce guide vous fournit les outils, les stratégies et les informations nécessaires pour apporter des changements positifs à votre organisation et à vos collaborateurs en définissant l'expérience en milieu de travail souhaitée.

Le guide propose :

- ✓ Des idées et des stratégies pour utiliser efficacement le milieu de travail
- ✓ Des supports visuels pour les présentations aux dirigeants afin d'obtenir leur soutien
- ✓ Des conseils et des bonnes pratiques pour résoudre les défis courants dans le milieu de travail
- ✓ Des étapes pour réussir votre transformation





Qu'est-ce que la transformation du milieu de travail ?

La transformation du milieu de travail peut aller d'une modernisation complète à une relocalisation, une cohabitation ou l'adoption d'un modèle de postes non-attribués. Si l'espace physique est souvent le moteur du changement, la véritable transformation se produit lorsque les personnes s'adaptent à de nouvelles méthodes de travail.

Relever le défi

Ces changements sont complexes et impliquent des décisions à plusieurs niveaux de l'organisation. Le plus difficile est peut-être de changer des habitudes de longue date, tant personnelles que professionnelles. **Définir l'expérience souhaitée en milieu de travail est la clé du succès** : il ne s'agit pas seulement de concevoir un espace de travail, mais aussi d'aider les personnes à bien y travailler.

Quelle que soit l'étape à laquelle vous vous trouvez dans le processus, chaque mesure, grande ou petite, doit viser à créer un milieu de travail GC moderne. Les changements importants demandent du temps et des efforts, mais les petites améliorations peuvent également faire la différence. Au fond, la transformation du milieu de travail consiste à **redéfinir l'expérience en milieu de travail**. C'est la base d'un changement réussi et durable.



Commençons

Ce guide est divisé en deux sections principales, chacune s'appuyant sur la précédente. Cette structure vous aide à comprendre la situation dans son ensemble avant d'entrer dans les détails.

Continuez à faire défiler pour poursuivre **ou** cliquez sur une section pour accéder à un sujet spécifique.

Partie 1 : Mise à niveau



Un récit interactif qui donne un aperçu de la transformation du milieu de travail et définit le contexte des stratégies concrètes.

Partie 2 : Solutions pratiques



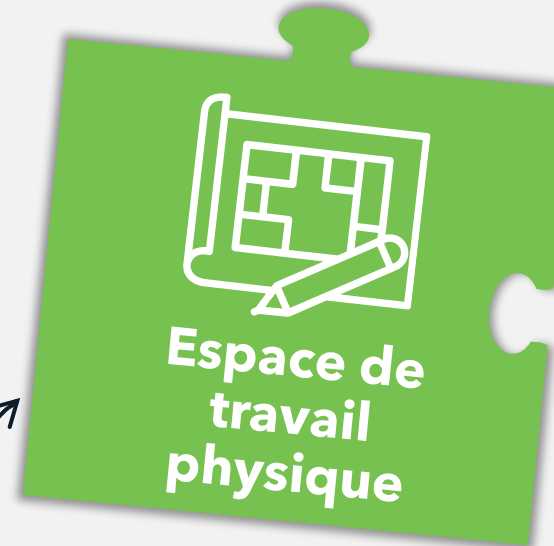
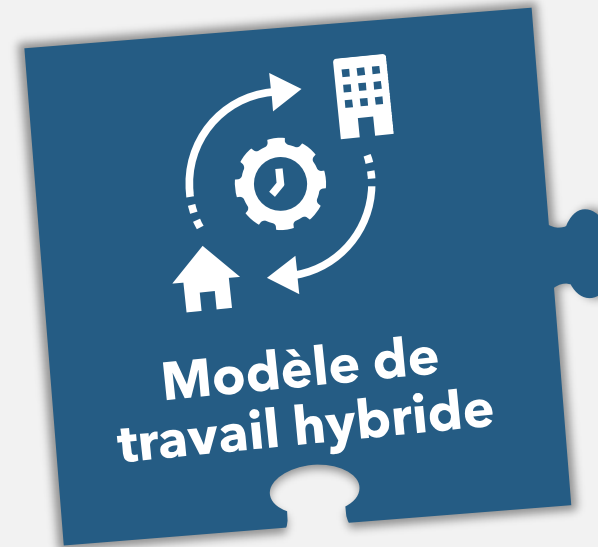
Pratiques exemplaires et stratégies ciblées pour aider à gérer efficacement les transformations du milieu de travail.

Mises à niveaux

La transformation du milieu de travail consiste à mettre en place des **méthodes** de travail modernes.

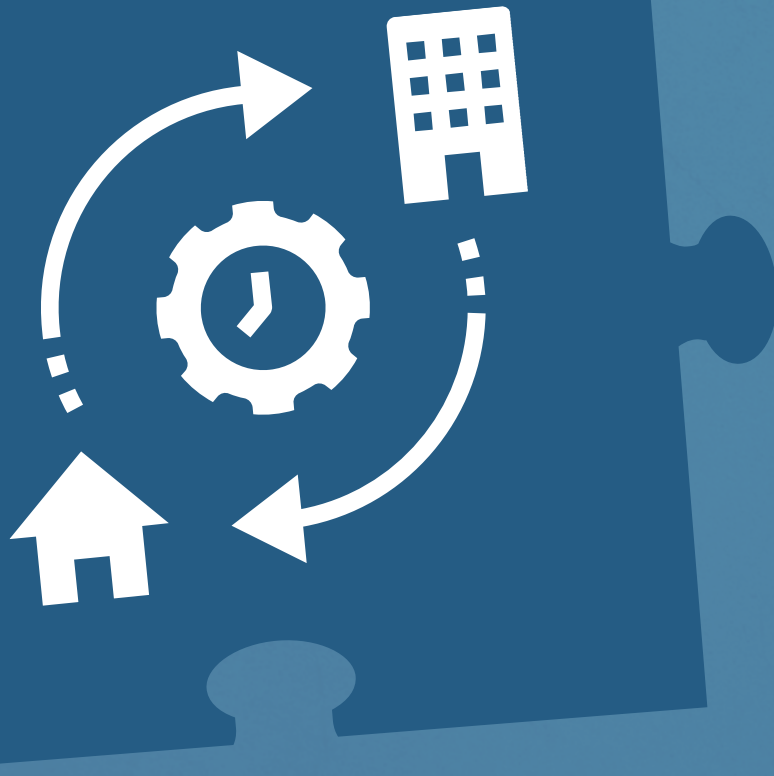
Quatre pièces cruciales sont nécessaires pour donner un sens à ce casse-tête.

Contenu cliquable ↗



Modèle de travail hybride

Il est essentiel de définir clairement le modèle de travail hybride afin de gérer son impact sur l'espace et les personnes qui l'utilisent.





Pourquoi est-ce important ?

Bien que le modèle de travail hybride soit **défini par l'organisation**, il aura un impact significatif tant sur l'espace que sur les personnes qui l'utilisent. Un modèle de travail hybride bien défini aidera à répondre à ces questions :

L'ESPACE

Quelle quantité d'espace est nécessaire ?

Quels sont les espaces les mieux adaptés ?

Quels sont les espaces à moderniser en priorité ?

Peut-on / doit-on encore utiliser des espaces de bureau traditionnels ?

Peut-on/doit-on libérer de l'espace ?

LES PERSONNES

Quel sera l'impact sur le personnel ?

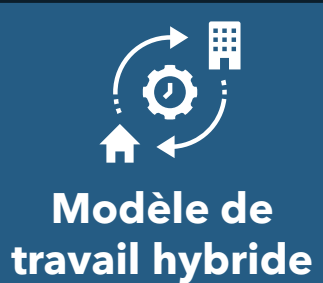
En quoi leur travail est-il différent aujourd'hui par rapport à avant ?

Que faut-il communiquer, à qui et quand ?

Quels sont les changements à gérer ?

Comment ces changements seront-ils gérés ?





Qu'est-ce que le travail hybride ?

Le travail hybride est un modèle de travail flexible qui offre un éventail de milieux et d'arrangement de travail, généralement un équilibre entre le bureau et le travail à distance.



La plupart des gens en ont fait l'expérience au cours des dernières années. Cependant, un modèle de travail hybride **ne se limite pas à travailler à partir de différents endroits** un jour donné.



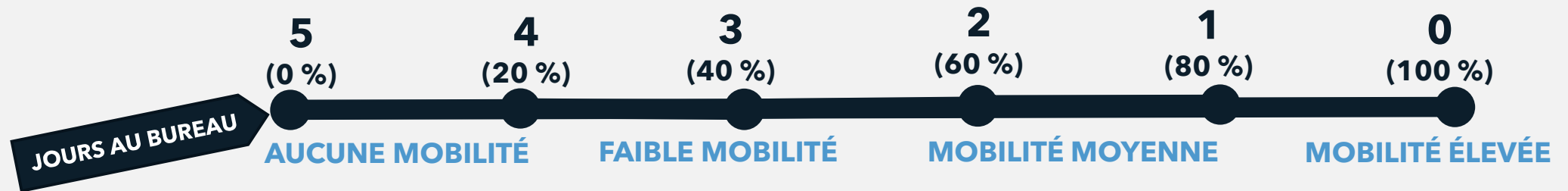
? Qu'est-ce qui définit un modèle de travail hybride

(1 sur 3)

Deux facteurs principaux définissent un modèle de travail hybride. Le premier est le **niveau de mobilité externe**. Il s'agit du déplacement entre le milieu de travail principal d'une personne et tout autre lieu de travail. En termes simples, cela signifie **le nombre de jours passés au bureau** par rapport au **nombre de jours passés en télétravail**.

EXEMPLE : 1 000 employés avec un taux de mobilité externe de 40 % signifie +/- 600 personnes présentes sur site chaque jour de la semaine.

EXEMPLE : 1 000 employés avec un taux de mobilité externe de 60 % signifie +/- 400 personnes présentes sur le site chaque jour de la semaine.



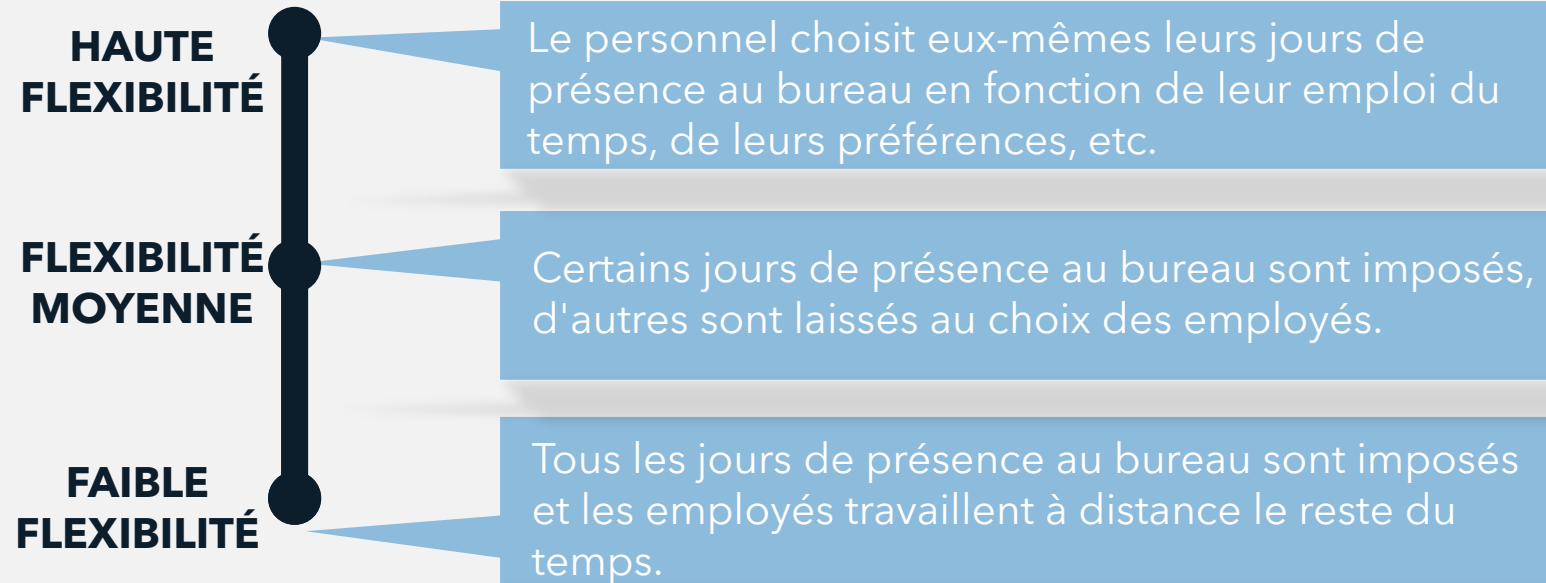
La mobilité externe déterminera le pourcentage d'employés qui devront être accueillis dans les locaux chaque jour.

Ces chiffres ne tiennent pas compte du pourcentage de postes vacants quotidiens (congés, travail sur le terrain, vacances, etc.).

? Qu'est-ce qui définit un modèle de travail hybride ?

(2 sur 3)

Le deuxième facteur à prendre en compte est le **niveau de flexibilité**. Il s'agit du choix dont dispose ou non un employé de sélectionner lui-même les jours spécifiques où il travaille au bureau.



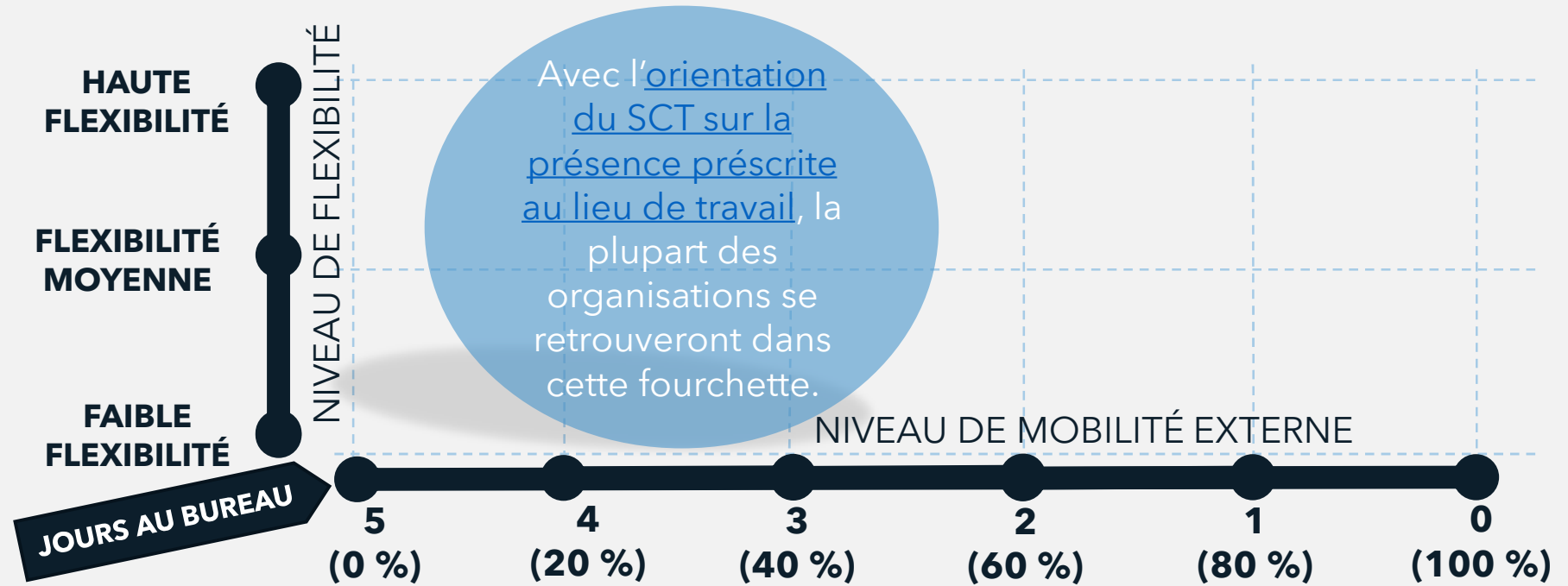
Bien que la prévisibilité puisse être utile pour gérer les besoins en espace et les niveaux d'occupation, la flexibilité permet au personnel de planifier leurs propres interactions significatives, ce qui contribue à une expérience en milieu de travail plus positive.

Si certains jours de la semaine sont plus prisés au début, la disponibilité des postes de travail, combinée aux préférences personnelles pour la tranquillité au bureau, contribuera à équilibrer les schémas d'utilisation au fil du temps.

? Qu'est-ce qui définit un modèle de travail hybride ?

(3 sur 3)

Lorsque ces deux facteurs sont combinés, on peut définir un modèle de travail hybride. Un modèle bien défini peut alors être traduit en besoins d'espace plus précis.



[Un conseiller des Services en gestion des locaux destinés aux clients \(CSC\) ou un gestionnaire des locaux](#) déterminera les besoins en espace relatifs à tout modèle de travail hybride. Voici un lien vers le [Centre de ressources de gestion des locaux](#), où vous trouverez des liens directs vers l'application d'évaluation de l'espace.



Modèle de travail hybride

? Quel sont les avantages du travail hybride?

Le travail hybride pour le personnel

Le personnel veut de la flexibilité et de l'autonomie dans leur façon de travailler. Un modèle de travail hybride peut offrir une certaine flexibilité quant au « où » et au « quand » du travail, afin de soutenir la capacité des individus et des équipes à tirer profit du temps passé au bureau. Pour enrichir davantage l'expérience, les milieux de travail modernes conçus spécifiquement pour soutenir le modèle hybride peuvent offrir une flexibilité quant au 'comment' le personnel choisit d'utiliser le milieu de travail.

Le travail hybride pour les dirigeants

Les dirigeants savent que la promotion de méthodes de travail modernes et flexibles contribue à une expérience positive en milieu de travail. Plus que jamais, une culture d'entreprise moderne (et virtuelle!) est essentielle pour attirer de nouveaux talents, fidéliser le personnel et permettre à une main-d'œuvre hautement performante de s'épanouir. Grâce à une culture fondé sur la confiance, les milieux de travail modernes, conçus pour favoriser des méthodes de travail flexibles et mobiles peuvent grandement contribuer à la productivité et au rendement global, ainsi qu'à une culture organisationnelle positive.

Le travail hybride est encore en pleine évolution, mais la plupart s'accordent à dire qu'il est là pour rester !



Stratégie de portefeuille

Quel que soit le modèle hybride défini par une organisation, celui-ci aura un impact majeur sur la stratégie globale du portefeuille.





? Pourquoi est-ce important ?

En réponse au passage, à l'échelle du gouvernement, d'un modèle de travail axé sur le présentiel à un modèle hybride, le portefeuille du milieu de travail fédéral doit être rajusté afin de garantir une utilisation responsable et efficace de l'espace. Il doit soutenir des méthodes de travail modernes et flexibles, ainsi que les changements anticipés dans les pratiques courantes, comme le recrutement décentralisé.

Un [conseiller des services de gestion des locaux destinés aux clients \(CSC\)](#) et/ou un [gestionnaire des locaux de SPAC](#) peut aider les organisations à trouver des réponses à des questions telles que celles-ci.

i Voici un lien vers le [Centre de ressources sur la gestion des locaux](#), où vous trouverez des liens directs vers l'application d'évaluation de l'espace et toute formation pertinente.

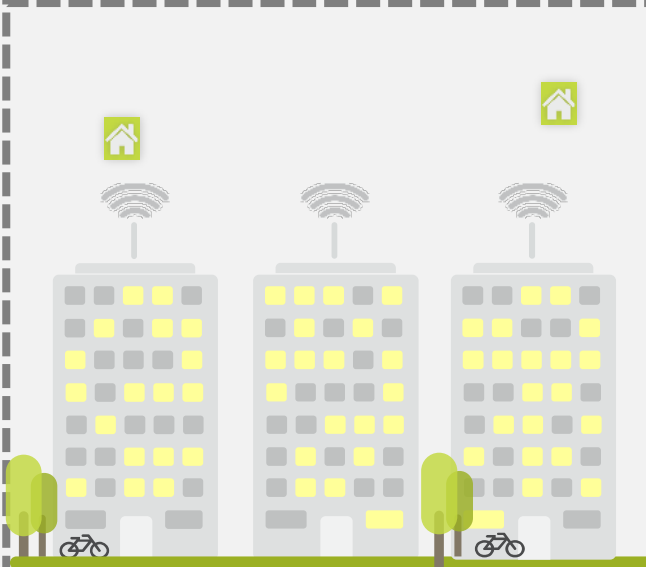
- ✓ Quelle quantité d'espace est nécessaire pour soutenir une main-d'œuvre en mode hybride ?
- ✓ Quels espaces devraient être conservés ou libérés ?
- ✓ Comment la cohabitation interministérielle peut-elle s'intégrer dans une stratégie de portefeuille immobilier ?
- ✓ Comment la croissance organisationnelle peut-elle être absorbée dans le portefeuille actuel ?
- ✓ Comment exploiter les données d'utilisation pour planifier l'évaluation de l'espace ?



Stratégie de portefeuille

? Quel est l'avenir des bureaux fédéraux ?

Où nous étions...



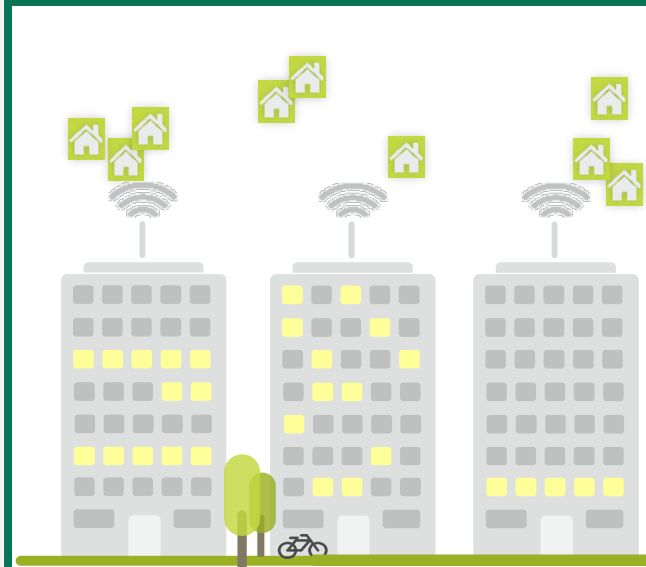
Tout est attribué

- ▶ Étages propres aux ministères
- ▶ Postes de travail attribués aux employés
- ▶ Milieux de travail statiques/individualistes

Peu ou pas de variété ou de flexibilité

Cotravail GC pas encore disponible

Où nous en sommes...



Retour au bureau

- ▶ Le ministère devient non attribué
- ▶ Nombreux sont ceux qui consolident/libèrent l'espace
- ▶ Envisager la création d'un espace interministériel

Une certaine variété et flexibilité

Sites de cotravail GC offerts à l'échelle nationale

Où nous allons...



Plan à long terme pour les bureaux

- ▶ Poursuivre l'optimisation des milieux de travail
- ▶ Rajuster les espaces ministériels
- ▶ Augmentation des espaces interministériels

Plus de variété et de flexibilité

Tirer parti du cotravail GC pour explorer les espaces partagés.



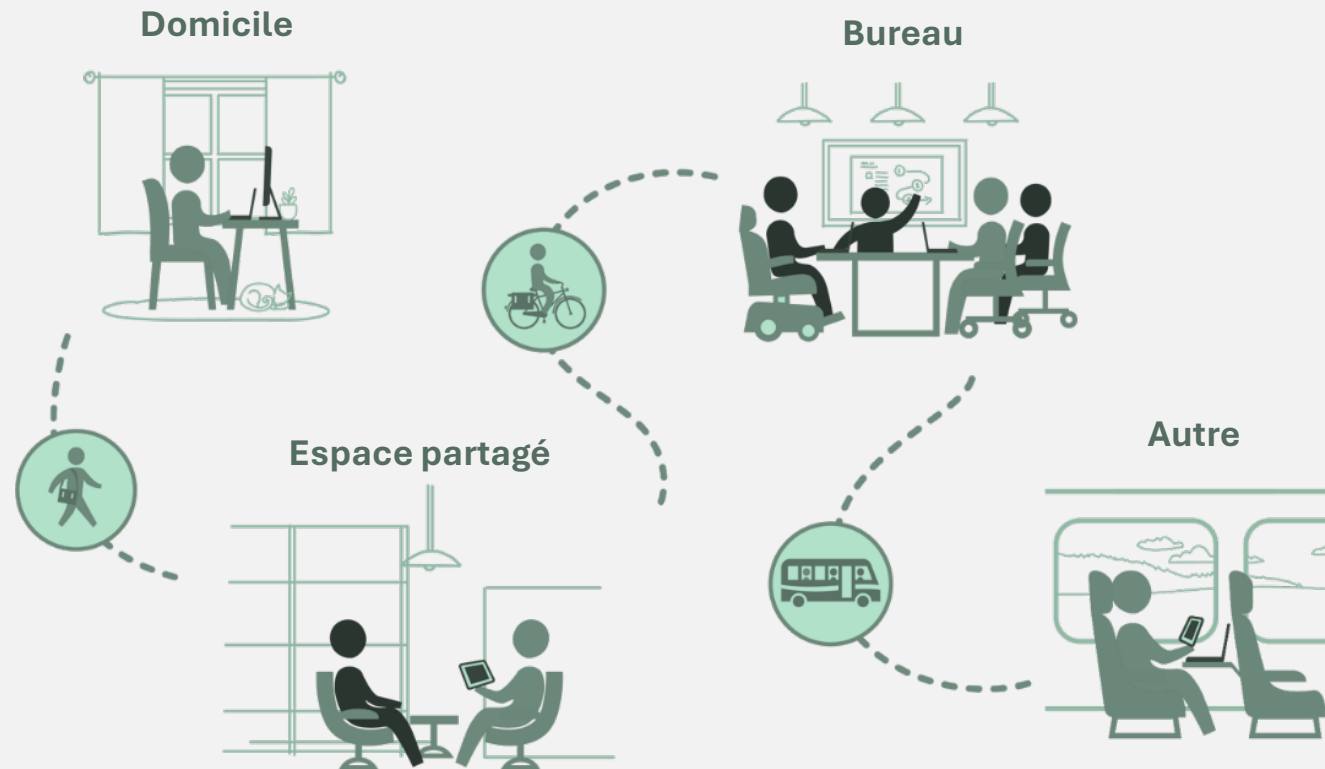
Consultez la page [Plan de réduction du portefeuille de bureaux du gouvernement du Canada - GCpedia](#) pour en savoir plus.





? Quels sont les avantages de la diversité et de la flexibilité dans le portefeuille ?

Avec le travail hybride, la technologie mobile et le travail numérisé devenus la norme, le personnel peut accéder à différents milieux de travail pour soutenir leurs activités professionnelles, leurs horaires, leurs besoins et leurs préférences personnelles. Associé à une culture de confiance et de collaboration ciblée, cela contribue à créer une main-d'œuvre saine, moderne et productive.





Stratégie de portefeuille



Qu'entend-on par modernisation du milieu de travail ?



Toutes les politiques d'aménagement et les responsabilités en matière de financement

Ainsi que les normes de conception pour :

- Ministre et sous-ministre
- Quasi judiciaire
- Centres d'appels/de contact

► [Normes d'aménagement du milieu de travail du GdC](#)

De nombreuses organisations adoptent une stratégie de milieu de travail non attribué afin de garantir une utilisation efficace et responsable de l'espace dans le cadre de la nouvelle réalité du travail hybride. Bien que cette stratégie puisse fonctionner dans n'importe quel espace de bureau*, un milieu de travail spécialement conçu pour être non attribué permettra d'améliorer l'expérience globale du personnel. C'est pourquoi le Milieu de travail GC a été développé pour être flexible dans sa conception et son utilisation.



Norme de conception pour tous les ESPACES DE BUREAUX À USAGE GÉNÉRAL

en vigueur depuis avril 2019

► [Guide de conception du milieu de travail GC](#)

Locaux à usage particulier (LUP)

Espaces non standard / non récurrents que l'on ne trouve généralement pas dans tous les bureaux

- Laboratoires
- Entrepôts
- Cliniques

► [Lignes directrices LUP](#)

► [Outil d'évaluation LUP](#)

Les stratégies d'utilisation des milieux de travail traditionnels non attribués seront abordées plus loin dans ce guide...



Espace de travail physique



Une stratégie de portefeuille moderne est également facilitée par des milieux de travail modernes. Le Milieu de travail GC , la norme de conception pour tous les espaces de bureau à usage général, est le concept idéal pour un milieu de travail destiné à une main-d'œuvre hybride.





Pourquoi est-ce important ?

La modernisation de la **façon** de travailler peut se faire dans presque tous les espaces de bureau, mais l'expérience de l'utilisateur est améliorée dans un milieu de travail spécialement conçu pour soutenir cette façon flexible de travailler.

Milieu de travail GC (MTGC)

est conçu pour permettre le

Travail axé sur les activités (TAA)

Il s'agit de la norme de conception des espaces de bureau à usage général du gouvernement du Canada. Il s'agit d'une stratégie de conception d'un milieu de travail moderne, efficace et inclusif qui favorise un mode de travail flexible.

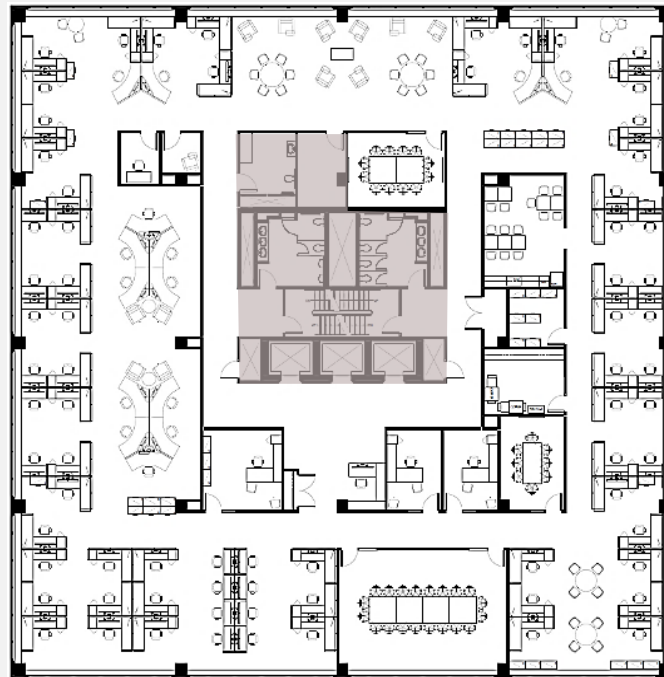
Il s'agit d'un mode de travail flexible qui offre à tous le personnel un accès égal à divers points de travail et la liberté de choisir le cadre optimal pour leurs tâches et leurs fonctions.

 [Courte vidéo sur le TAA](#)

Consultez [les résultats de l'enquête](#) menée lors de la phase inaugurale du milieu de travail GC.

? Qu'est-ce qui diffère de l'aménagement traditionnel des bureaux?

Le Milieu de travail GC s'appuie sur les enseignements tirés d'initiatives précédentes, telles que le Milieu de travail 2.0, et sur des recherches sur les tendances mondiales en matière de milieu de travail. Les principales différences comprennent l'introduction de **zones acoustiques**, une **variété de points de travail** et d'un **rangement personnel centralisé**, qui, ensemble, créent un **écosystème du milieu de travail***.

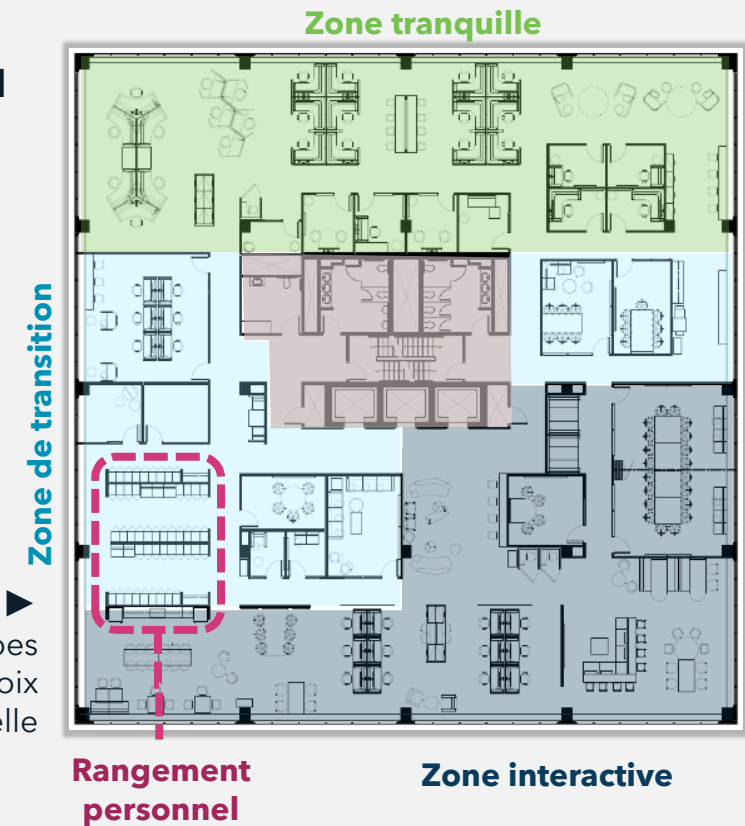


◀ Espace de travail traditionnel

- ✗ Individualiste
- ✗ Taille unique
- ✗ Considérations acoustiques limitées

Milieu de travail GC ▶

- ✓ Soutient les individus et les équipes
- ✓ Offre de la variété et du choix
- ✓ Séparation acoustique et visuelle



*Consultez le [guide de conception du Milieu de travail GC](#) pour plus d'informations.



Qu'entend-on par écosystème de milieu de travail ?

L'écosystème est un réseau d'environnements de travail interconnectés, tels que **des points de travail, des zones** et **d'autres équipements**, qui servent à sa population et à ses diverses activités. L'écosystème doit rester intact pour fonctionner efficacement et offrir flexibilité et choix aux utilisateurs.

Zones acoustiques

Tranquille
Transition
Interactive

Espaces de soutien

Casiers
Kitchenette
Centre d'affaires



Variété de points de travail

Individuels fermés
Collaboratifs fermés
Individuel ouvert
Collaboratif ouvert

Chaque élément travaille en harmonie pour créer un environnement de travail efficace et productif pour tous les occupants.

Exemple : l'attribution de toutes les salles de concentration à des personnes spécifiques priverait tous les autres d'accéder à ce type d'environnement sans stimuli acoustique/visuelle.



? Qu'est-ce qu'un point de travail ?

Le milieu de travail GC offre un large éventail de configurations de points de travail qui soutiennent diverses activités professionnelles afin de maximiser la flexibilité des utilisateurs. Les points de travail peuvent aller d'un poste individuel ouvert à un siège dans une salle de projet fermée. Le milieu de travail GC offre un rapport de presque 2:1 entre les points de travail et les occupants*.



POINT DE TRAVAIL

Tout environnement au sein d'un Milieu de travail GC où une personne peut travailler.

vs.

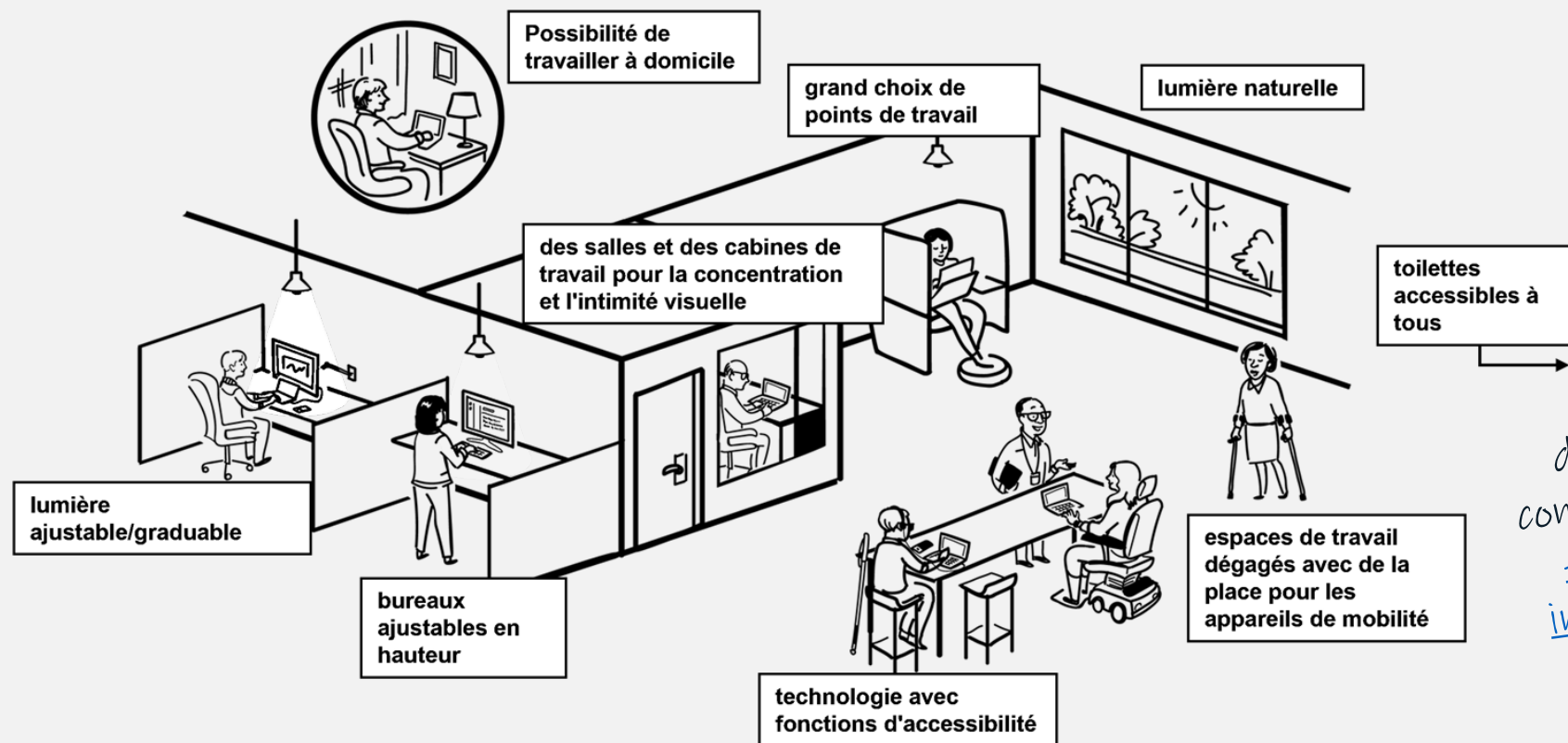
POSTE DE TRAVAIL

Un type de point de travail (individuel ouvert) au sein d'un Milieu de travail GC.

**La quantité et la répartition idéales des points de travail sont déterminées par la programmation fonctionnelle et le Manuel de planification de l'espace du Milieu de travail GC.*



En plus d'adhérer aux dernières normes d'accessibilité de l'environnement, le milieu de travail GC offre à ses utilisateurs **une variété** et **un choix** pour soutenir un large éventail de capacités physiques et cognitives*.

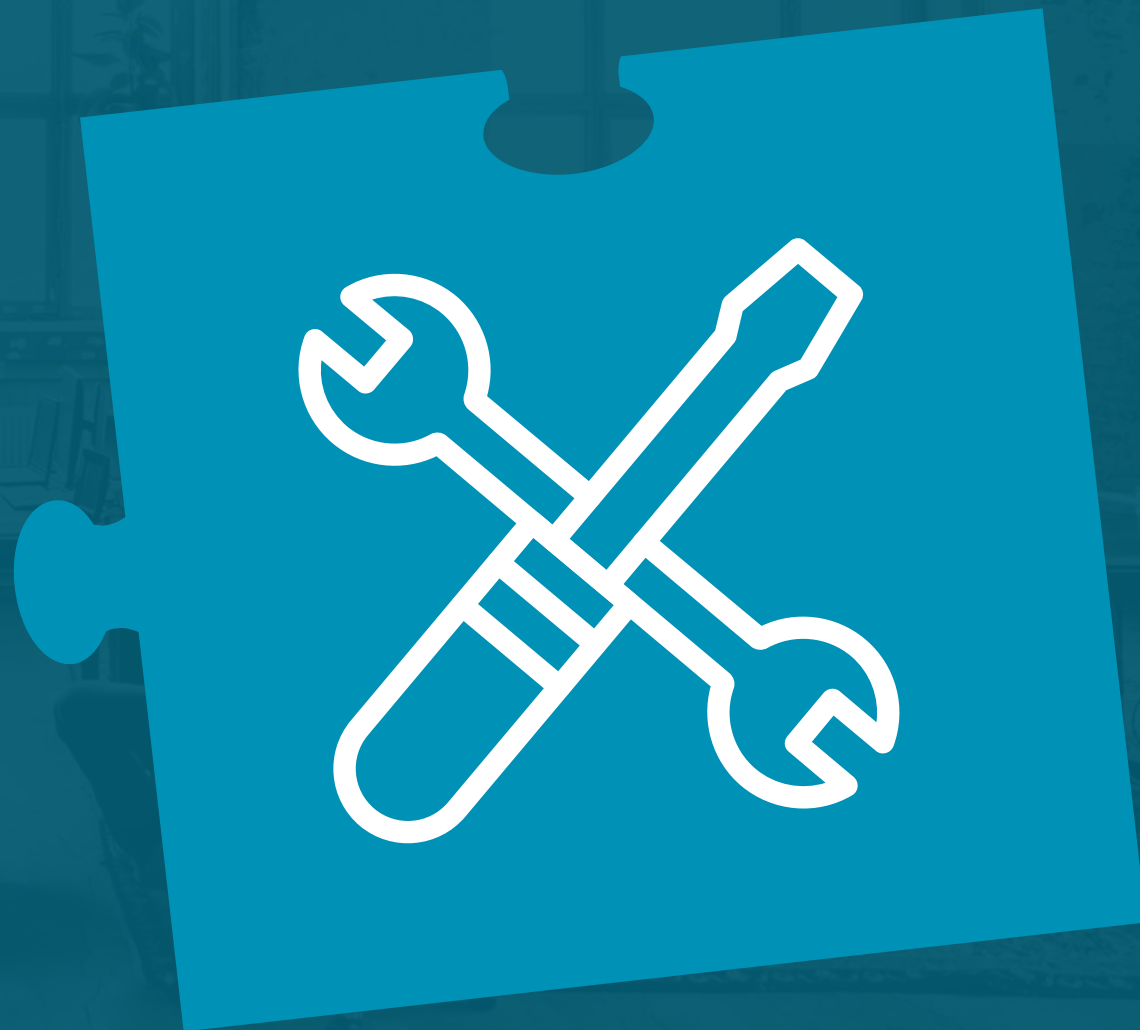


→ *Pour plus d'informations, consultez la section Accessibilité et inclusivité dans le milieu de travail GC (en anglais).

 Consultez le [guide sur l'accessibilité et l'inclusivité du Milieu de travail GC dans l'environnement bâti](#).

Utilisation du milieu de travail

La dernière, et peut-être la plus méconnue, des pièces du casse-tête de la transformation du milieu de travail, est la manière dont un milieu de travail GC  est destiné à être utilisé...

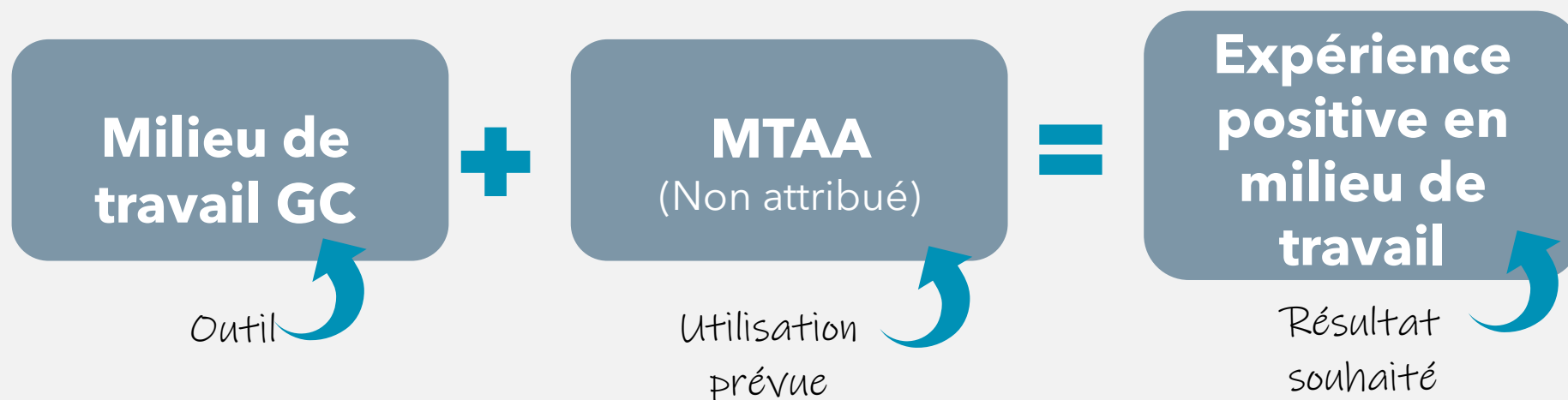




Utilisation du milieu de travail

? Pourquoi est-ce important

Les meilleurs résultats sont obtenus lorsque le BON outil est utilisé de la BONNE manière. Utiliser un Milieu de travail GC de manière axée sur les activités est la **CLÉ** pour optimiser avec succès l'utilisation de l'espace tout en favorisant une expérience positive en milieu de travail.



N'oubliez pas que le travail axé sur les activités est une stratégie d'utilisation dans laquelle chacun a un accès égal à une grande variété de points de travail. Chaque personne a l'autonomie de choisir où et comment elle effectue ses différentes activités quotidiennes en fonction de ses besoins et de ses préférences personnelles. Bien que ce concept soit souvent appelé « *places non attribués* », il représente bien plus qu'un simple partage des postes de travail.



Utilisation du milieu de travail



Pourquoi les places non attribuées sont-elles essentielles au GCworkspace ?

Le mot « NON ATTRIBUÉ » a acquis une mauvaise réputation, l'accent étant mis sur le fait que les employés perdent leur poste de travail ou leur bureau, alors qu'il s'agit en réalité de la **CLÉ** qui permet de libérer les personnes d'un emplacement imposé pour leur donner accès à l'ensemble du milieu de travail.

Aujourd'hui, avec la technologie mobile et du travail numérique, les employés ont **la possibilité de choisir** à tout moment le cadre et l'environnement de travail qui correspondent le mieux à leurs activités, leurs besoins, leurs capacités et leurs préférences personnelles au sein du milieu de travail.

Les milieux de travail traditionnels et attribués présentent des défis...





Utilisation du milieu de travail

? Quels sont les avantages du travail axé sur les activités (TAA) ?

Avec un accès égal, une utilisation non attribuée de l'espace ainsi qu'une étiquette « un point de travail à la fois », le Milieu de travail GC offre un ratio de près de 2:1 entre le nombre total de points de travail et l'occupation cible de l'étage, ce qui signifie qu'il y aura toujours une grande variété de points de travail disponibles tout au long de la journée.



Pour le personnel...

- ✓ Choix et flexibilité quant au lieu et à la manière de travailler
- ✓ Adaptabilité aux besoins et préférences personnels
- ✓ Accès à un large éventail d'équipements et de points de travail, ouverts ou fermés



Pour la gestion des actifs...

- ✓ Conception adaptable pour répondre à des exigences fonctionnelles variables
- ✓ Élimination de nombreuses demandes de service courantes des locataires
- ✓ Réduction significative des modifications personnalisées pour répondre aux exigences en matière d'obligation d'adaptation (OA) et d'ergonomie



Pour le portefeuille de bureaux...

- ✓ Optimise l'utilisation de l'espace
- ✓ Permet aux ministères « de rajuster » leur portefeuille de bureaux afin de refléter leurs besoins actualisés en matière de modèle de travail hybride



Une région a signalé une réduction de 90% des cas de d'OA lorsqu'elle est passée au Milieu de travail GC et adopté le mode de travail axé sur l'activité





Utilisation du
milieu de travail

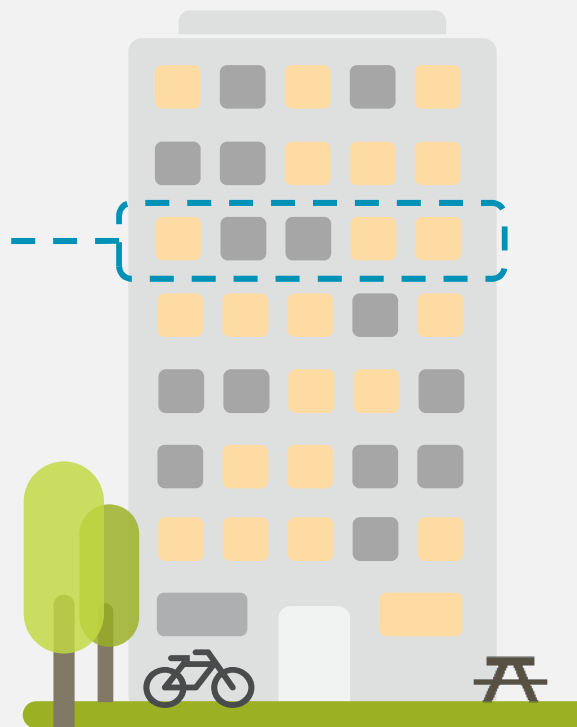
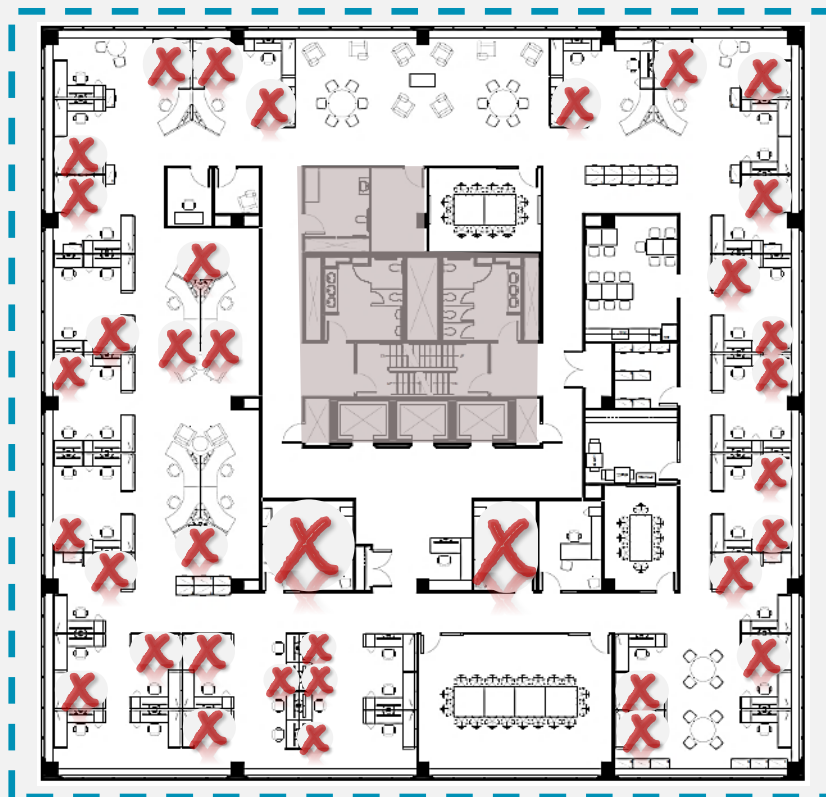
...et comment
elle est liée à:



Espace de
travail physique

? Pourquoi l'utilisation traditionnelle des bureaux n'est-elle plus efficace ?

Les observations faites avant la pandémie ont révélé un taux d'inoccupation moyen de 40 % dans l'utilisation des bureaux, quel que soit le jour ou l'heure. Avec un modèle de travail hybride, cette utilisation inefficace de l'espace, souvent appelée « **effet fromage suisse** », est exacerbée.



Voici une
[vidéo amusante](#)
(en anglais) sur
l'utilisation
inefficace de
l'espace.

Ces inefficacités spatiales sont ensuite multipliées à chaque étage de chaque bâtiment...



Utilisation du
milieu de travail

... et comment
elle est liée à :

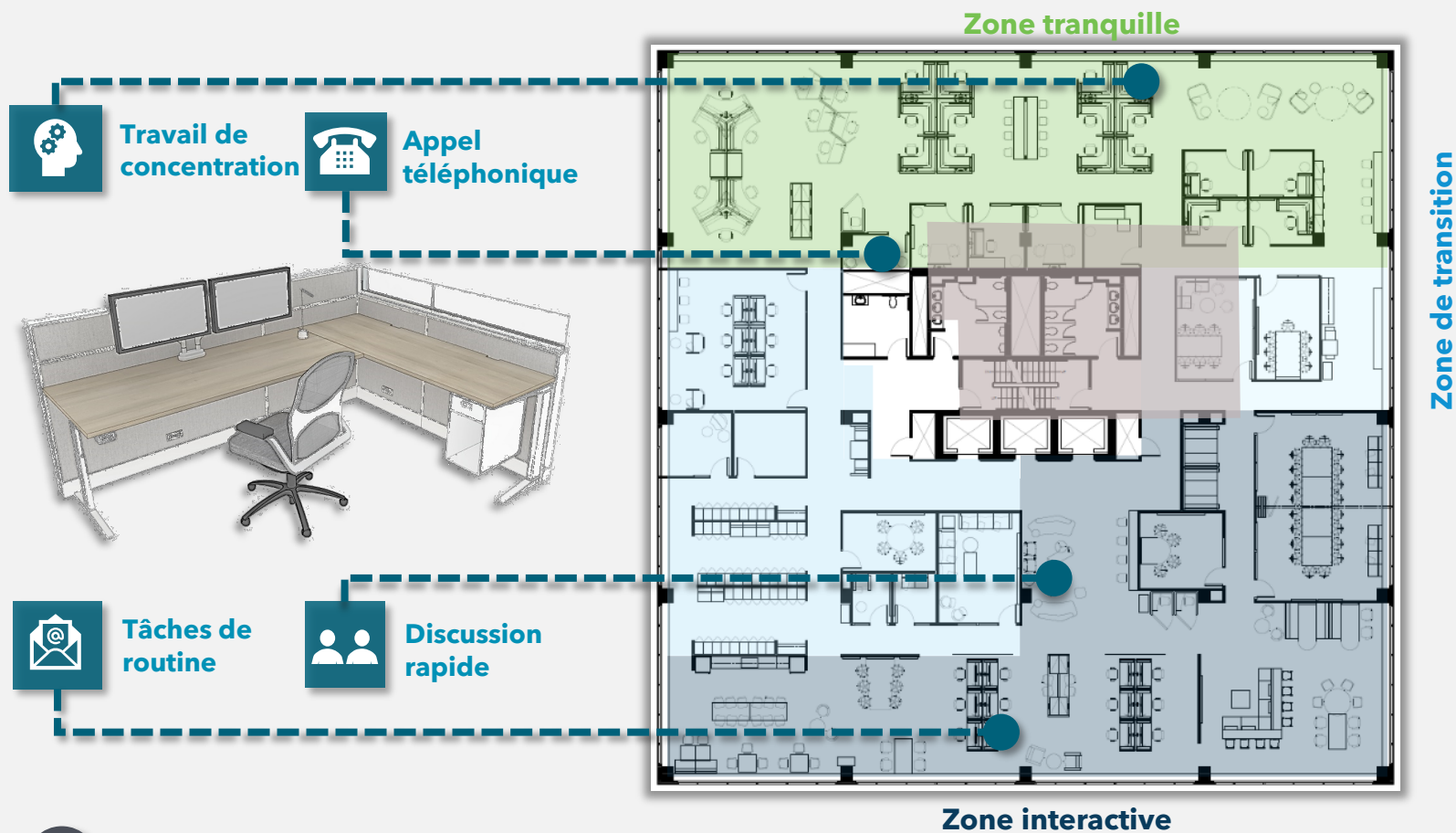


Espace de
travail physique



Comment le travail axé sur les activités améliore-t-il l'utilisation de l'espace ?

Grâce au travail axé sur les activités, les employés peuvent se détacher d'un endroit spécifique et accéder à tout un **écosystème** de milieu de travail afin de trouver celui qui correspond le mieux à leurs fonctions, à leurs tâches et à leurs préférences personnelles.



Rappelez-vous... Le Milieu de travail GC offre un ratio de presque 2:1 entre le nombre de points de travail et le nombre d'occupants cibles sur l'étage.





Utilisation du
milieu de travail

... et comment
elle est liée au :



Modèle de
travail hybride

guideSWAG



Comment le travail axé sur les activités optimise-t-il l'utilisation du milieu de travail

L'optimisation ne consiste PAS à densifier l'espace, mais à comprendre qu'avec le travail hybride, les postes vacants quotidiens réguliers et l'utilisation de postes de travail non attribués, le Milieu de travail GC peut desservir une **population** plus importante que son **objectif d'occupation**.



OCCUPANTS

Les personnes physiquement présentes dans le milieu de travail à un moment donné

vs.

POPULATION

Toutes les personnes qui ont reçu l'accès et l'autorisation d'utiliser le milieu de travail en question

*L'optimisation de l'espace
peut également permettre
une « programmation
excédentaire » de l'espace*





Utilisation du milieu de travail

... et comment elle est liée au:



Modèle de travail hybride



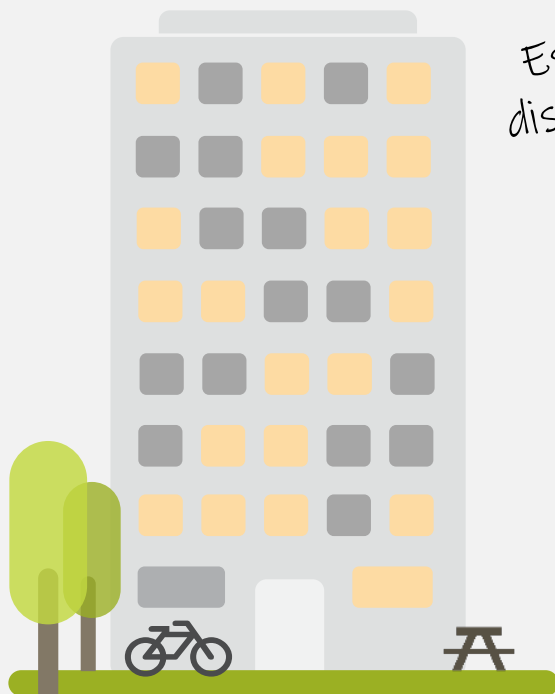
Stratégie de portefeuille



Comment cela contribue-t-il à « rajuster » le portefeuille ?

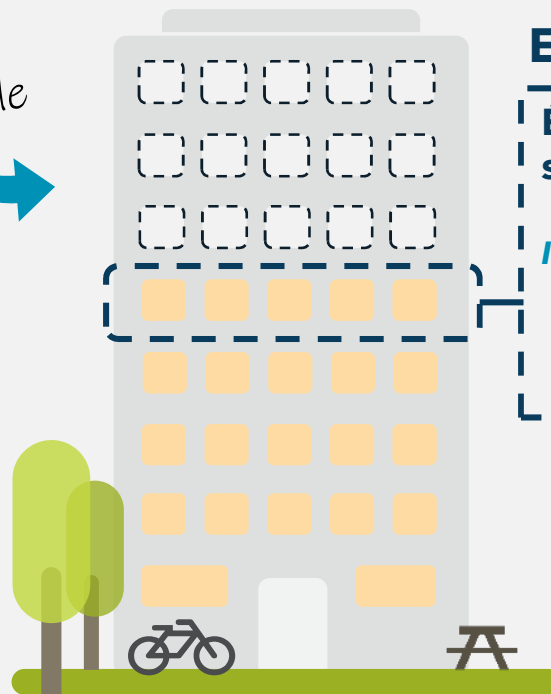
Grâce à la combinaison **d'un mode de travail axé sur les activités** et d'un **modèle de travail hybride**, dans lequel un certain pourcentage d'employés travaille à distance à tout moment, le portefeuille peut être **optimisé** (programmation excédentaire), éliminant ainsi l'effet « fromage suisse » à grande échelle.

Utilisation attribuée



Utilisation non attribuée

Espace disponible



Exemple :

Étage Milieu de travail GC pour 100 occupants sur l'étage:

Impact des différents modèles de travail hybrides :

- PAS de travail à distance ▷ peut desservir 100 personnes au total
- Travail à distance FAIBLE ▷ peut desservir 120 personnes au total
- Travail à distance MOYEN ▷ peut desservir 150 personnes au total
- Travail à distance ÉLEVÉ ▷ peut desservir 180 personnes au total

N'oubliez pas qu'un CSC ou un gestionnaire des locaux de SPAC peut aider les organisations à calculer leurs nouveaux besoins en matière d'espace.





Utilisation du
milieu de travail

... et comment
elle est liée à la:



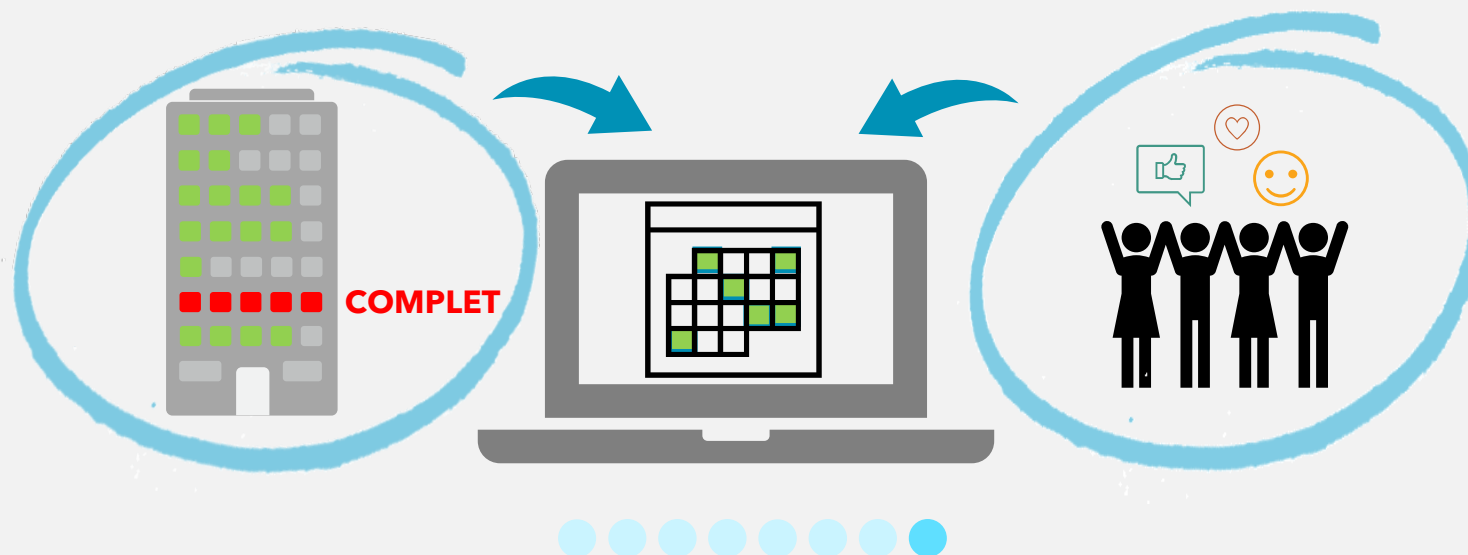
Stratégie de
portefeuille

? Comment gérer les taux d'occupation en cas de programmation excédentaire

Avec autant de flexibilité et d'efficacité dans l'utilisation de l'espace, deux considérations majeures entrent en jeu : la gestion des taux d'occupation et l'expérience du personnel. Un **outil de réservation d'espace** peut permettre les deux, mais pour qu'il soit efficace, il doit s'aligner sur l'intention d'utilisation du milieu de travail - qui, dans le cas du Milieu de travail GC, est axé sur les activités (non attribué).

Gestion des taux
d'occupation

L'expérience du
personnel



Conclusion

Définit le nombre d'employés attendus sur place tout au long de la semaine



Prend en charge le nombre d'employés attendus tout au long de la semaine

Favorise une nouvelle méthode de travail moderne en milieu de travail



Définit une nouvelle façon moderne de travailler dans le milieu de travail

Solutions pratiques

Une fois tous les éléments importants en place, des solutions et des pratiques exemplaires peuvent désormais être utilisées pour informer et permettre les transformations du milieu de travail.

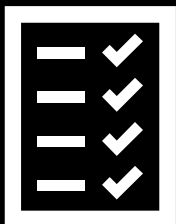
Contenu cliquable !



Parcours de transformation du milieu de travail

Repenser et optimiser les espaces de bureau et ***leur utilisation*** afin de mieux soutenir les pratiques de travail modernes, d'améliorer l'efficacité et d'optimiser l'expérience globale en milieu de travail.





Pourquoi la transformation du milieu de travail est-elle importante ?

La transformation du milieu de travail consiste à **mettre en place des méthodes de travail modernes** en redéfinissant l'utilisation des espaces de bureau afin de les adapter aux pratiques de travail actuelles, aux capacités technologiques et aux besoins organisationnels. Il ne s'agit pas seulement de concevoir des espaces, **mais aussi de permettre aux personnes qui les occupent de s'épanouir.**

En tant que ministères fédéraux, nous devons également répondre aux priorités du gouvernement.

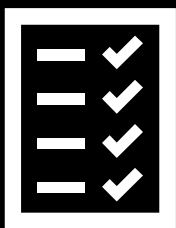
Le contexte fédéral actuel

Le Plan de réduction du portefeuille des locaux à bureaux du Gouvernement du Canada (PRPLB-GC) : vise à réduire la superficie des bureaux de **50 %** au cours des dix prochaines années.

Principaux moteurs :

- ✓ réduction des coûts
- ✓ gestion budgétaire
- ✓ réduction des émissions
- ✓ optimisation de l'espace
- ✓ modèle de travail hybride
- ✓ transformation numérique

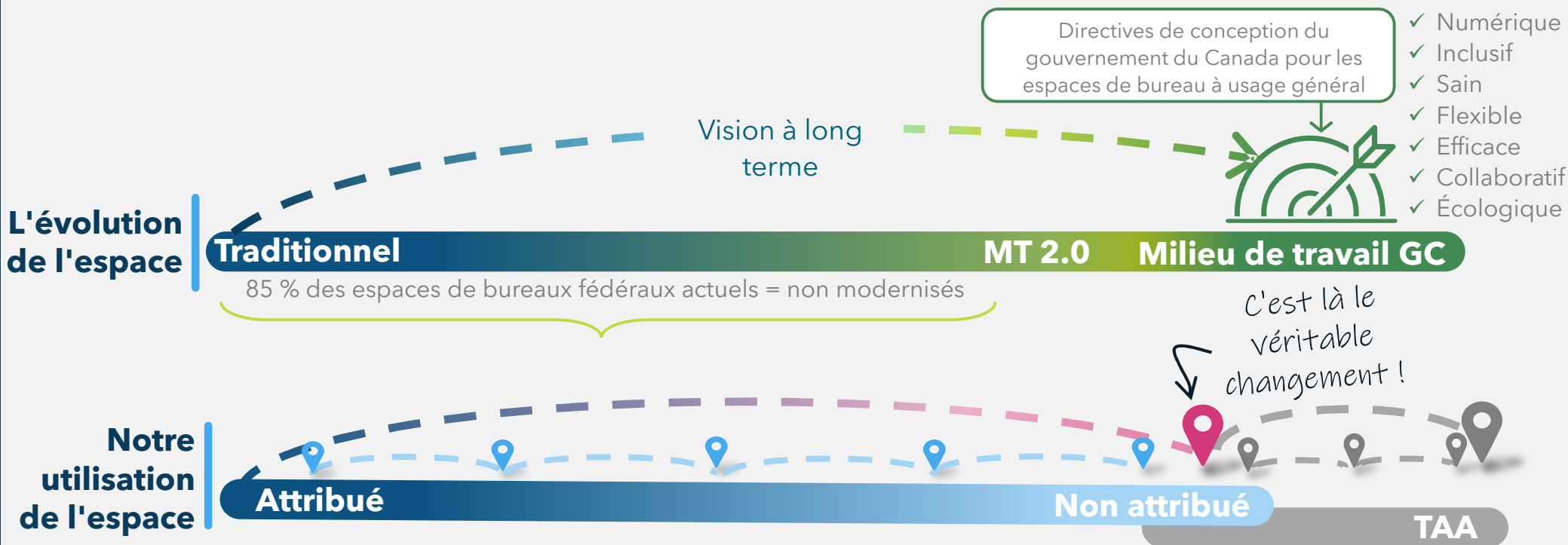
« ***Le budget 2024 propose de verser 1,1 milliard de dollars sur 10 ans...afin de réduire de 50 % son portefeuille de bureaux. ...Le cas échéant, le gouvernement accordera la priorité au logement étudiant et au logement hors marché dans la mise en disponibilité des immeubles à bureaux fédéraux.*** »



Parcours de transformation du milieu de travail

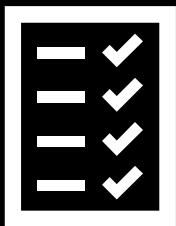
L'évolution du milieu de travail

La plupart des bureaux fédéraux n'ayant pas encore été modernisés, il est prioritaire d'utiliser au mieux l'espace existant. La transformation actuelle consiste **à passer d'un système de places attribuées à un système de places non attribuées**. Ce changement permet de gagner en efficacité et en flexibilité, et ouvre la voie au travail axé sur l'activité (TAA).



Avec des fonds limités, un milieu de travail entièrement moderne n'est pas toujours une option. En fait, avec 85 % des bureaux fédéraux actuels conservant leur forme traditionnelle, cela restera la réalité pour la plupart des ministères. Mais de petits changements bien pensés, tels que **des zones tranquilles, des espaces de rangement personnels et des améliorations ergonomiques**, peuvent rendre les postes non attribués plus fonctionnels et plus confortables, même dans un environnement traditionnel.





Parcours de transformation du milieu de travail

Les parcours de transformation

La transformation du milieu de travail n'est pas une solution universelle. Il s'agit d'un parcours qui diffère pour chaque ministère, en fonction du budget, des contraintes d'espace et des objectifs opérationnels.

La plupart se concentreront sur ces parcours en raison de budgets limités et de réductions d'espace.



Modernisation

Mise à jour complète des bureaux pour répondre aux normes du Milieu de travail GC.

Idéal pour :

- ✓ Les organisations disposant d'un budget important pour la modernisation
- ✓ Nouveaux locaux ou déménagements
- ✓ Exigences de conformité au Milieu de travail GC complètes
- ✓ Calendriers de construction à long terme



Optimisation

Améliorations stratégiques des espaces existants grâce à des postes non attribués et à une réaffectation fonctionnelle.

Idéal pour :

- ✓ Budgets limités avec des objectifs d'amélioration
- ✓ Espaces non modernisés nécessitant des gains d'efficacité
- ✓ Aménagement de travail hybride dans l'espace actuel
- ✓ Obligations de consolidation des espaces



Cohabitation

Partage des espaces entre les ministères afin d'améliorer la collaboration et de réduire l'empreinte globale.

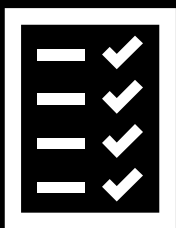
Idéal pour :

- ✓ Besoins en ressources partagées entre plusieurs services
- ✓ Mandats de réduction de l'empreinte immobilière
- ✓ Objectifs de collaboration interdépartementale
- ✓ Synergies opérationnelles complémentaires

Des parcours différents, mais une même destination...

Tous les parcours visent à **passer d'un système de places attribuées fixes à un système de places flexibles non attribuées**, soutenu par la technologie, le travail hybride et la nécessité d'une plus grande efficacité et d'une meilleure durabilité.



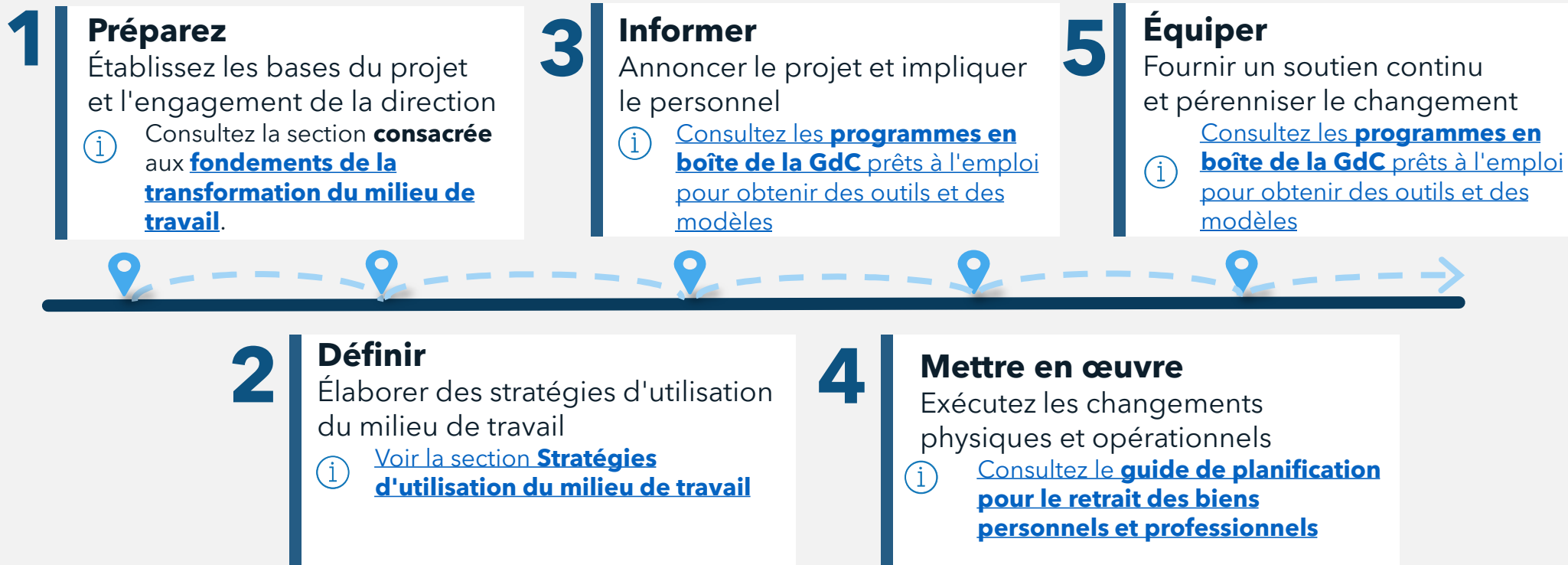


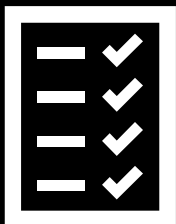
Parcours de transformation du milieu de travail

Le processus en 5 étapes

Des parcours différents, mais une même destination : qu'il s'agisse de modernisation, d'optimisation ou de cohabitation, tous mènent au même changement : **passer d'un système de places attribuées à un système de places non attribuées**. Ce changement peut être réalisé en suivant un processus simple, étape par étape.

Une destination, un processus.





Parcours de modernisation du milieu de travail

Qu'est-ce que la modernisation du milieu de travail ?

La modernisation du milieu de travail consiste à mettre à niveau les espaces de bureau afin de les rendre conformes aux normes du Milieu de travail GC , créant ainsi des environnements flexibles et collaboratifs qui permettent au personnel de choisir l'espace le mieux adapté à leurs activités professionnelles tout en favorisant les modèles de travail hybrides.

Aménagement complet

Idéal pour : une transformation complète

Délai : 18 à 36 mois

Investissement : élevé

Projets à grande échelle impliquant des rénovations et des reconstructions majeures de bâtiments. Ces projets complexes nécessitent des investissements financiers importants et des délais prolongés, mais permettent d'obtenir des espaces de travail complets, conformes aux normes modernes.

Mobilier d'abord

Idéal pour : une livraison plus rapide avec un investissement modéré

Délai : 6 à 18 mois

Investissement : modéré

Réutiliser l'infrastructure existante du bâtiment tout en utilisant des systèmes de mobilier pour créer diverses options de points de travail. Cette approche minimise les coûts de construction et accélère la livraison en tirant parti du mobilier modulaire pour créer de la variété dans l'espace.

Amélioration partielle

Idéal pour : les budgets limités et les besoins ciblés

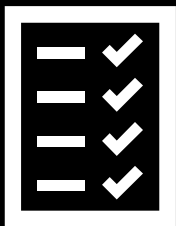
Délai : 2 à 6 mois

Investissement : faible à modéré

Projets à petite échelle axés sur des zones ou des éléments spécifiques au sein des espaces existants. Par exemple, la modernisation des sièges de travail ou l'ajout de postes de travail collaboratifs. Ces projets flexibles peuvent être planifiés en fonction des budgets disponibles avec un minimum de perturbations.

 La modernisation concerne les mises à niveau technologiques, les outils numériques et les changements opérationnels visant à soutenir le travail hybride. Le succès dépend de la coordination avec les services informatiques, de gestion de l'information, de sécurité et de santé et sécurité au travail afin de soutenir les places non-attribuées, le travail mobile et la préparation du personnel.





Parcours de modernisation du milieu de travail

Domaines prioritaires pour la modernisation

Bien que les milieux de travail modernes soient conçus pour favoriser la flexibilité et l'efficacité, les mesures suivantes garantissent l'alignement sur les priorités à long terme du gouvernement et les objectifs en matière d'expérience du personnel dans le milieu de travail.

Principaux domaines d'intervention :

1. Définir des stratégies d'utilisation

Mettre en place des voisinages, des accès spéciaux, un zonage acoustique, des casiers et des stratégies de réservation pour permettre des places non-attribués.

2. Dépersonnaliser

Procéder à un nettoyage complet des bureaux afin de retirer les effets personnels et professionnels, et adopter une politique en matière de rangement du bureau pour tous les points de travail et tous les bureaux.

3. Gérer le changement

Investissez dans des stratégies de gestion du changement et d'engagement afin d'aider le personnel à adopter de nouvelles méthodes de travail et à s'épanouir dans des environnements modernes.

4. Intégrer une conception inclusive

Veiller à ce que tous les espaces répondent aux normes d'accessibilité et répondent à des besoins diversifiés grâce à des principes de conception universelle.

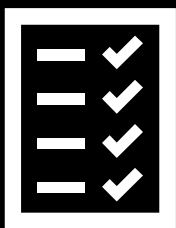
5. Favoriser la technologie transparente

Déployez des outils et des infrastructures numériques qui prennent en charge le travail hybride, la collaboration virtuelle et l'accès distant sécurisé.

6. Intégrer des caractéristiques durables

Intégrer des systèmes écoénergétiques, des matériaux durables et des normes de construction écologique afin de respecter les objectifs environnementaux fédéraux.





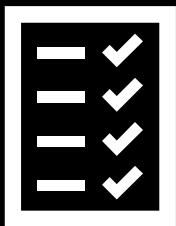
Pratiques exemplaires en matière de modernisation

La modernisation ne se limite pas à l'acquisition de nouveaux meubles ou de nouvelles technologies. Il s'agit de créer des espaces flexibles, durables et inclusifs qui répondent aux besoins actuels et préparent l'avenir. Voici quelques bonnes pratiques pour vous aider à y parvenir.

- ✓ Privilégiez un mobilier et des technologies flexibles pour soutenir l'évolution des modèles de prestation de services
- ✓ Prévoyez des espaces évolutifs afin de vous adapter aux fluctuations de la main-d'œuvre et à l'évolution des besoins des programmes au fil du temps
- ✓ Intégrez des initiatives durables alignées sur les mandats et les objectifs environnementaux fédéraux
- ✓ Améliorez le bien-être en intégrant la lumière naturelle, une meilleure qualité de l'air et des éléments de conception biophiliques
- ✓ Veillez à ce que tous les points de travail répondent aux normes gouvernementales en matière d'accessibilité et d'inclusivité
- ✓ Investir dans la gestion du changement afin de soutenir l'adoption de nouveaux modèles de travail grâce à la communication et à l'engagement
- ✓ Prévoir une période de transition prolongée et ajuster le calendrier du projet en conséquence
- ✓ Offrir du soutien par le biais de coordinateurs du milieu de travail et de réseaux de pairs pour une assistance continue au personnel
- ✓ Répondre aux besoins individuels et collectifs en équilibrant l'efficacité opérationnelle et le bien-être du personnel
- ✓ Utiliser les données pour suivre et contrôler l'utilisation, la satisfaction et la performance du milieu de travail
- ✓ Intégrez la technologie de manière transparente à l'infrastructure informatique et aux protocoles de sécurité actuels
- ✓ Fournir un soutien technique solide afin de réduire les perturbations et d'améliorer l'adoption

La modernisation représente le processus de transformation le plus complet, nécessitant des investissements importants, mais offrant les meilleurs avantages à long terme en termes d'efficacité de l'espace, de satisfaction du personnel et d'agilité organisationnelle.





Parcours d'optimisation du milieu de travail

Qu'est-ce que l'optimisation du milieu de travail ?

L'optimisation du milieu de travail améliore la fonctionnalité et l'efficacité des bureaux existants. Pour ce faire, on met l'accent sur la mise en place de sièges non attribués, la réaffectation de l'espace et des améliorations ciblées pour favoriser le travail hybride et une meilleure utilisation de l'espace dans les environnements traditionnels.

Améliorations ciblées

Idéal pour : les améliorations peu perturbatrices dans les espaces existants

Investissement : faible à modéré

Projets à petite échelle qui améliorent le confort et la flexibilité, tels que la modernisation du mobilier ergonomique, la création de nouvelles zones de collaboration ou d'espaces tranquilles. Idéal pour maximiser la fonctionnalité dans les agencements actuels.

Mise en œuvre de places non-attribué

Idéal pour : améliorer l'efficacité de l'espace dans les bureaux non modernisés

Investissement : faible

Permet de récupérer les bureaux sous-utilisés et d'utiliser l'espace de manière flexible. S'appuie sur des espaces de rangement partagés, des protocoles clairs et des outils de réservation. Aide les équipes à s'adapter au travail hybride sans modifier en profondeur l'espace.

Réaffectation de l'espace

Idéal pour : s'adapter aux nouveaux modes de travail

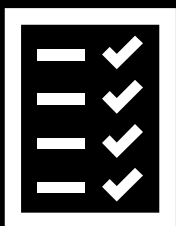
Investissement : faible à modéré

Transforme les bureaux privés ou les zones peu utilisées en salles de réunion partagées, en salles de concentration ou en zones de travail ponctuelles en utilisant l'infrastructure existante et en réutilisant le mobilier déjà en stock.



L'optimisation nécessite des changements opérationnels, technologiques et culturels. Son succès dépend de la coordination avec les services informatiques, de gestion de l'information, de sécurité et de santé et sécurité au travail afin de soutenir le modèle de places non-attribués, la mobilité et la préparation du personnel.





Parcours d'optimisation du milieu de travail

Domaines d'intervention pour optimiser un espace traditionnel

Domaines d'intervention clés :

1. Définir des stratégies d'utilisation

Mettre en place des voisinages, des accès spéciaux, un zonage acoustique, des casiers et des stratégies de réservation pour favoriser les postes de travail non attribués.

2. Dépersonnaliser

Procéder à un nettoyage complet du bureau pour éliminer les effets personnels et professionnels et adopter une politique de bureau rangé pour tous les points de travail et les bureaux.

3. Gérer le changement

Investissez dans des stratégies de gestion du changement et d'engagement afin d'aider le personnel à adopter de nouvelles méthodes de travail.

Bien que l'expérience du personnel soit améliorée dans un milieu de travail moderne, les mesures suivantes peuvent améliorer l'expérience globale dans un espace non modernisé.

4. Centraliser le rangement personnel

Dans la mesure du possible, retirez les tours de rangement des postes de travail et centralisez-les afin d'encourager l'utilisation non attribuée.

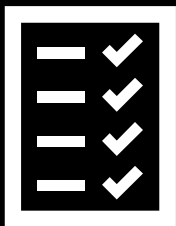
5. Réaffecter l'espace

Les grands bureaux peuvent être transformés en petites salles de réunion, et les petites pièces peuvent devenir des cabines téléphoniques ou des salles de concentration.

6. Moderniser le mobilier et la technologie

Améliorer les fauteuils de bureau et la possibilité de régler la hauteur des surfaces de travail afin d'optimiser l'ergonomie et la flexibilité. Améliorer la technologie des points de travail afin de permettre à tous les utilisateurs de connecter facilement leurs outils.





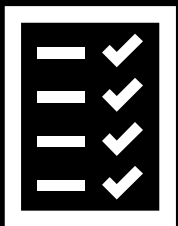
Pratiques exemplaires pour optimiser l'espace traditionnel

Pour garantir une utilisation efficace de l'espace de bureau dans le cadre d'un modèle de travail hybride, ou pour absorber toute croissance, l'utilisation de sièges non attribués est possible dans n'importe quel espace. Voici quelques leçons clés tirées des projets précédents et des initiatives de retour au bureau.

- ✓ Travaillez avec votre CSC pour déterminer l'espace nécessaire en fonction de votre modèle de travail hybride.
- ✓ Identifiez correctement les zones tranquilles à tous les étages et établissez [des règles de conduite](#) appropriées pour chaque zone.
- ✓ Donnez la priorité aux espaces les plus modernes et complétez-les si nécessaire avec des espaces traditionnels.
- ✓ Identifier l'emplacement des points de travail réglables dans les milieux de travail où leur nombre est limité.
- ✓ Indiquez clairement au personnel quels espaces sont des solutions temporaires et quels sont les Milieu de travail GC modernisés.
- ✓ Utiliser la [stratégie de réservation](#) adaptée au type de milieu de travail.
- ✓ Offrez un accès égal à une grande variété d'espaces fermés et ouverts.
- ✓ Envisager la création d'un poste de coordinateur du milieu de travail afin de soutenir l'expérience globale en milieu de travail.
- ✓ Envisagez une stratégie de voisinage par étage sans créer de micro-voisinages.
- ✓ Assurer que le personnel soit informé des changements et dispose des connaissances nécessaires pour les adopter.
- ✓ Offrir une variété de types de [rangements personnels](#), et proposer des options d'utilisation.
- ✓ Permettre au personnel de donner leur avis et de faire des suggestions d'amélioration.

L'optimisation permet d'apporter des améliorations significatives dans le cadre des contraintes existantes tout en renforçant les capacités organisationnelles en vue d'une modernisation future. Il s'agit de tirer le meilleur parti de ce dont vous disposez tout en vous préparant pour l'avenir.





Parcours de cohabitation dans le milieu de travail



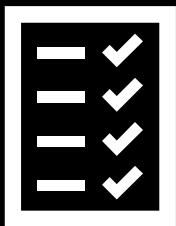
À venir



Fondation de la transformation du milieu de travail

Que ce soit par le biais de la modernisation, d'un déménagement, de la cohabitation ou d'une transition à des places non-attribuées, la mise en place d'éléments fondamentaux clés permettra d'optimiser la réussite et d'assurer une transition en douceur.





Les fondements de la réussite

Quelle que soit l'ampleur ou le type de projet, les éléments fondamentaux d'une transformation réussie restent les mêmes. Pour maximiser vos chances de réussite, minimiser les risques et atteindre les résultats souhaités, ces trois éléments essentiels doivent être établis dès le début de la phase de planification.

Fondation de la
transformation
du milieu de
travail



Engagement des dirigeants

Un parrainage actif et visible est le facteur qui contribue davantage à la réussite d'un projet. Les dirigeants doivent se faire les champions de l'initiative avec un dévouement sans faille.



Vision de l'expérience en milieu de travail

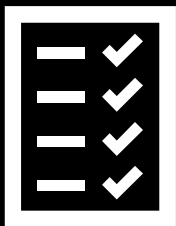
Un objectif final doit être défini au début d'une initiative afin d'obtenir les résultats souhaités. Une vision claire et convaincante guidera toutes les décisions au cours du projet.



Équipe de projet intégrée

Une équipe essentielle composée de personnes qui donneront vie à la vision et veilleront à sa mise en œuvre réussie. Le bon mélange de compétences, d'expérience et de dévouement.

La complexité et le niveau d'effort requis pour chaque élément varient en fonction de l'ampleur de la transformation du milieu de travail.



Engagement des dirigeants

La décision d'entreprendre une transformation du milieu de travail et tout ce qu'elle implique est importante et est généralement prise au plus haut niveau de la direction. **Pour que l'initiative soit couronnée de succès, les dirigeants doivent l'approuver.**

Fondation de la transformation du milieu de travail



Participation active et visible

Participer tout au long du projet avec des communications et des engagements réguliers



Mettre en place une coalition

Créer et maintenir un réseau de soutien fiable à tous les niveaux de l'organisation



Communiquer directement

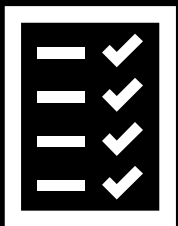
Poursuivre un dialogue transparent et honnête avec le personnel tout au long du processus

Ressources de soutien

- [Engagement et responsabilités en matière de parrainage](#) : une présentation pour engager les dirigeants dans un projet de transformation.
- [Guide d'accompagnement des parrains](#) : un outil pour aider les gestionnaires du changement dans leurs relations avec les parrains.

Un parrain de projet et un parrain exécutif engagés se sont avérés être un facteur de réussite majeur dans la transformation d'un milieu de travail.





Vision de l'expérience en milieu de travail

Pour réussir une transformation, il faut avoir une vision claire. **Comment y parvenir si l'on ne sait pas où l'on va ?** La vision est un bref énoncé qui résume l'initiative, les résultats souhaités et les éléments qui seront mis en place pour les atteindre. Pour être pertinente, elle doit être simple, concise et concrète. Elle guidera la prise de décision pendant le projet et servira de fondement aux communications avec le personnel.

Fondation de la transformation du milieu de travail

Exemple 1 : Contribution collective

Nous passons à un système de places non-attribué afin d'aider notre organisation à contribuer à l'effort du gouvernement visant à réduire l'empreinte écologique des bureaux. En optimisant l'utilisation de notre espace de travail existant, nous continuerons à soutenir le travail hybride, à répondre aux besoins opérationnels et à libérer de l'espace pour d'autres priorités nationales.

Exemple 2 : Changement pratique

Afin de s'aligner sur la transition à l'échelle gouvernementale vers une utilisation efficace de l'espace, notre milieu de travail passera à un modèle de places non-attribué. Ce changement nous permettra d'optimiser l'espace et le mobilier dont nous disposons déjà, de réduire les espaces sous-utilisés et de soutenir un modèle de travail hybride et flexible qui répond aux réalités opérationnelles d'aujourd'hui.

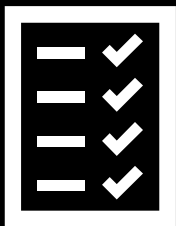
Exemple 3 : transition du personnel

Nous mettons en place un système de places non-attribué afin de refléter notre mode de travail hybride. Avec moins de personnes présentes au bureau chaque jour, ce changement nous aidera à utiliser notre espace plus efficacement et à éviter des réinvestissements inutiles. Nous nous engageons à soutenir le personnel tout au long de cette transition et à faire de l'expérience en milieu de travail une priorité.

« Façonner notre avenir ensemble, avec flexibilité et collaboration. »

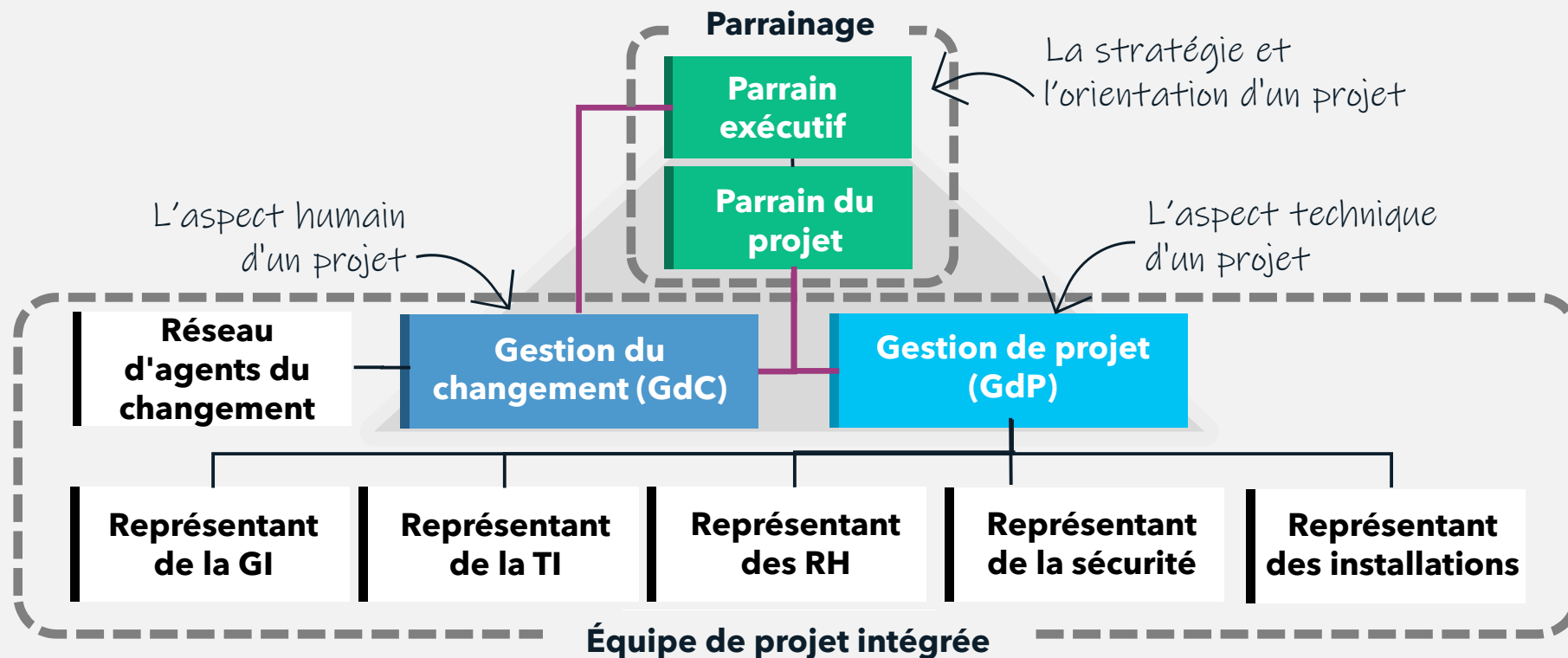
Ces trois exemples expliquent ce qui se passe (la suppression des places attribuées) et pourquoi cela se passe (pour s'aligner sur les priorités du gouvernement en matière de réduction de l'espace).





Équipe de projet intégrée

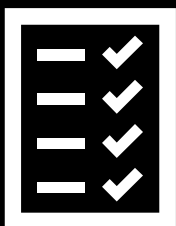
La transformation du milieu de travail consiste à adapter notre FAÇON de travailler dans un espace. Cela signifie qu'elle se traduira par une série de petits projets (ou initiatives) dans chacun des secteurs habilitants. Il est essentiel de disposer des **ressources nécessaires dès les premières étapes d'un projet** pour en assurer sa réussite. L'équipe veillera à ce que le projet soit réalisé en temps voulu et de manière intégrée, et à ce que les solutions soient centrées sur l'utilisateur.



Une ligne de communication directe avec le parrainage est essentielle pour fournir des conseils et un encadrement pour les engagements et les communications clés au personnel.

Cet outil peut vous aider à identifier les acteurs clés de votre équipe de projet intégrée.





Secteurs habilitants

La transformation du milieu de travail est souvent le catalyseur de plusieurs changements qui seront menés par les secteurs habilitants. Le chef de projet et le responsable du changement devront consulter tous les secteurs afin de soutenir le projet plus vaste de transformation du milieu de travail.

Technologies informatiques

Accès au réseau secret/classifié

Impression à la demande

Équipement audiovisuel

Système de réservation

Wi-Fi : privé et/ou public

Gestion des installations

Définition des stratégies d'utilisation du milieu de travail pour les places non-attribués ou MTAA :

- Voisinages
- Accès spéciaux
- Zonage acoustique
- Casiers
- Système de réservation

Ergonomie, accessibilité et inclusivité dans tous les espaces de travail

Retrait des biens personnels et professionnels*

Ressources humaines / SST

Politiques et directives visant à définir le modèle hybride (si différent du mandat du SCT)

Normes communautaires / chartes d'équipe

Affectation des secouristes

Accord de travail provisoire / accord de télétravail

Solutions pour les obligations d'adaptation

Gestion de l'information

Numérisation (réduction de l'espace de stockage papier)

Services d'imagerie

Mise en place d'un système de gestion de l'information

Numérisation des processus

Suppression des biens personnels et professionnels*

Sécurité

Procédures d'urgence

Système de cartes d'accès

Traitement des informations protégées / confidentielles

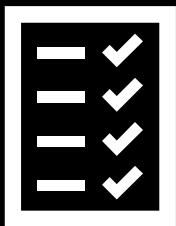
Attribution du rôle de chef d'évacuation



**responsabilité partagée entre la gestion des installations et la gestion de l'information*

Voici un outil qui peut vous aider à préparer et à suivre ces initiatives





Gestion du changement pour les transformations du milieu de travail

L'importance de la gestion du changement ne doit être sous-estimée dans aucun projet. **S'il y a un changement, il doit être géré.** Mais soyons clairs, un changement ne peut être géré qu'une fois qu'il a été défini. La définition du changement est créée dans la vision de l'expérience en milieu de travail.

Fondation de la transformation du milieu de travail

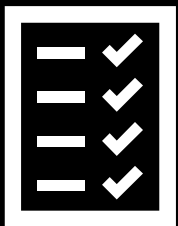


i La gestion du changement ne DÉFINIT pas le changement, mais gère plutôt tout changement résultant d'une vision définie de la transformation du milieu de travail.

Visitez la [page d'accueil](#) du Centre national d'expertise en gestion du changement dans le milieu de travail pour accéder à plusieurs documents d'orientation et outils.

Stratégies d'utilisation du milieu de travail

La définition de stratégies d'utilisation claires permettra d'optimiser l'efficacité de l'espace et de déterminer comment l'expérience en milieu de travail souhaitée sera réalisée.



Stratégies pour l'efficacité du milieu de travail

Le succès de votre milieu de travail dépendra fortement des stratégies d'utilisation suivantes. Il a été observé que celles-ci jouent un rôle important dans l'expérience en milieu de travail du personnel et peut avoir un impact considérable sur la fonctionnalité du milieu de travail.

Stratégies d'utilisation du milieu de travail

1 Voisinages

Qui va où ?



3 Zones acoustiques

Comment les niveaux sonores seront-ils gérés ?



5 Réservation

Y a-t-il suffisamment de place pour tout le monde ?



2 Accès spéciaux

Qu'en est-il des circonstances particulières ?



4 Casiers

Où sont entreposés les effets personnels ?

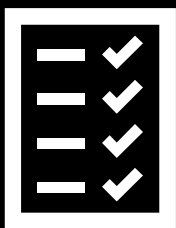


Ajustez vos stratégies au fur et à mesure



Comme chaque décision a une incidence sur la suivante, essayez de vous concentrer sur les stratégies ci-dessus de manière séquentielle et le plus tôt possible, car elles auront un impact sur la façon dont vous concevez votre espace.



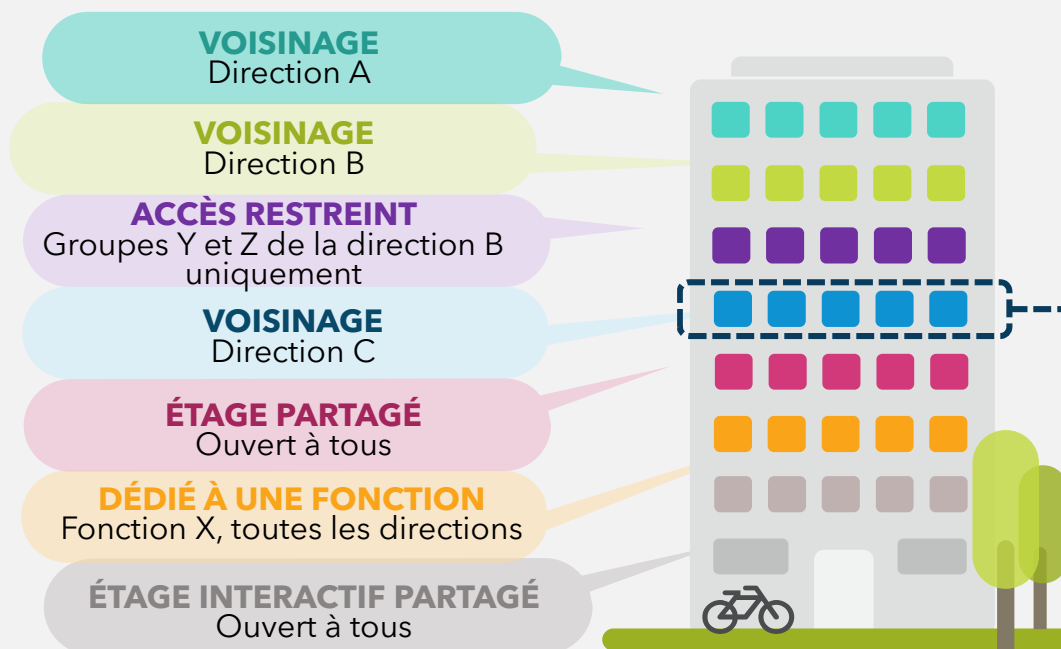


Stratégie de voisinage

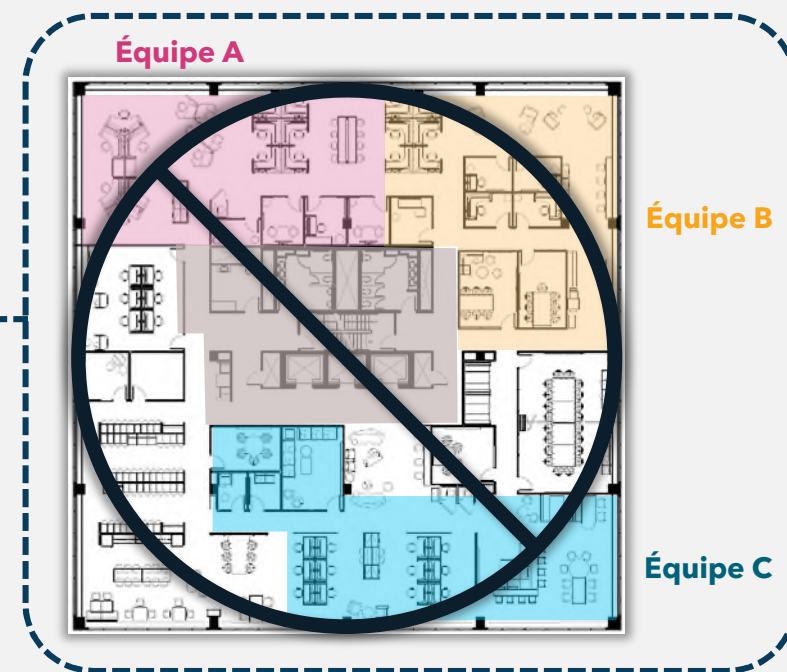
(1 sur 3)

Si le choix et la flexibilité sont excellents, un choix trop vaste en matière d'emplacement peut entraîner une perte du sentiment d'appartenance, en particulier pour le milieu de travail principal d'une personne. La mise en œuvre d'une stratégie de voisinage favorise la cohésion de l'équipe et crée un sentiment de familiarité, tout en offrant une grande variété et un large choix.

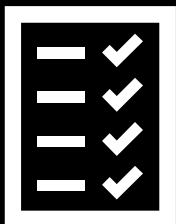
Voisinage par étage
(Approche recommandée)



Micro-voisinages
(Approche non recommandée)



Stratégies
d'utilisation du
milieu de travail



Stratégie de voisinage (2 sur 3)

✓ Voisinages à l'échelle d'un étage

Une stratégie idéale pour l'utilisation de l'espace, où un étage entier est attribué à des directions ou à des secteurs spécifiques en tant qu'espace d'ancrage. Cette approche favorise la cohésion de l'équipe et crée un sentiment de familiarité, tout en offrant une grande variété et un large choix au personnel.

⚠ Espaces tout partagés

Lorsque tout employé peut utiliser n'importe quel espace à tout moment. Il n'y a aucune restriction ni attribution d'espace d'ancrage pour les directions ou les secteurs, ce qui offre une flexibilité maximale.

Risques :

- Trop de choix
- Sentiment de déconnexion quant au milieu de travail

⚠ Micro-voisinages

Lorsque des équipes spécifiques se voient attribuer une zone spécifique d'un étage. Ce concept n'est pas recommandé car il compromet la fonctionnalité de l'écosystème.

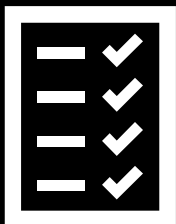
Risques :

- Moins d'efficacité dans l'utilisation
- Moins de flexibilité
- Le zonage devient impossible

Remarque : dans certains espaces plus petits, tels que les bureaux régionaux, il est possible que certains micro-voisinages soient nécessaires.

Stratégies
d'utilisation du
milieu de travail





Stratégies d'utilisation du milieu de travail

Stratégie de voisinage (3 sur 3)

Connaître son personnel:

- Consultez un organigramme à jour avec un décompte précis des ETP pour chaque direction ou secteur.
- Déterminez la gouvernance appropriée pour l'approbation du plan de regroupement vertical.
- Menez des entretiens avec chaque direction ou secteur afin d'identifier les synergies ou les similitudes entre certaines équipes ou certains groupes en vue de cohabitation éventuel.

Connaître son espace :

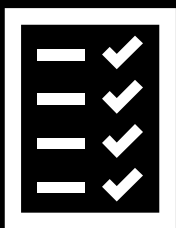
- Dressez une liste de tous les espaces disponibles et de leurs types (Milieu de travail GC, MT2.0 ou traditionnel).
- Dressez une liste de l'occupation cible pour chaque espace disponible. (CSC aider à faire les calculs)
- Dressez une liste des points d'ancrage physiques, tels que les LUP existants ou les connexions réseau câblées qui ne sont pas faciles à déplacer.

1. En utilisant les points d'ancrage physiques comme point de départ, assignez les groupes qui ont besoin d'accéder aux points d'ancrage aux étages où ils se trouvent.
2. Si les étages dotés de points d'ancrage peuvent accueillir plus de groupes que ceux qui utiliseront les points d'ancrage, commencez à faire correspondre les groupes ayant des synergies pour achever l'attribution des étages.
3. S'il n'y a pas de points d'ancrage, vous pouvez utiliser l'occupation cible de l'étage et le nombre d'ETP par secteur pour déterminer le meilleur emplacement logique pour chaque groupe.
4. Présentez le plan par agrégat proposé au comité directeur du projet pour approbation.

PRATIQUES EXEMPLAIRES:

- ❖ Si vous disposez d'un mélange d'espaces modernes et non modernisés, envisagez de mettre les espaces modernisés à la disposition de tout le personnel afin de promouvoir l'égalité d'accès à l'espace et de donner à chacun la possibilité de s'adapter à la future méthode de travail.





Stratégies d'utilisation du milieu de travail

Stratégie d'accès spéciaux (1 sur 3)

Dans un milieu de travail axé sur les activités, tous les points de travail doivent être **partagés par défaut** afin d'offrir une flexibilité maximale à tous les utilisateurs. Cependant, certaines circonstances liées à des activités ou des fonctions spécifiques (et non à des titres ou à des niveaux) peuvent nécessiter un accès prioritaire ou dédié de façon temporaire ou permanente pour des équipes ou des individus.



ÉQUIPEMENT SPÉCIAL / LIGNES FIXES

ex : terminal ISGC

ACCÈS PRIORITAIRE

ex : utilisation prioritaire par les cadres supérieurs

FONCTION SPÉCIFIQUE

ex : coordinateur du milieu de travail

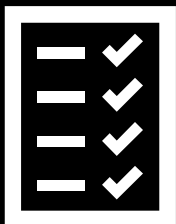
ZONE SÉCURISÉE

ex : suite sécurisée à l'intérieur d'un étage sécurisé



Seules les exigences permanentes doivent être identifiées lors de la phase de collecte des exigences du processus de conception (pour les nouveaux projets d'aménagement). Les situations temporaires, telles que la convalescence d'une personne blessée, peuvent être prises en compte au fur et à mesure qu'elles se présentent en utilisant un poste de travail partagé existant.





Stratégies d'utilisation du milieu de travail

Stratégie d'accès spéciaux (2 sur 3)

✓ Accès partagé

Il s'agit de l'accès par défaut pour tout le personnel ayant accès au milieu de travail. Tous les postes de travail, qu'ils soient ouverts ou fermés, individuels ou collaboratifs, sont accessibles à tous.

REMARQUE : les postes de travail sont équipés de chaises ergonomiques et de surfaces réglables en hauteur afin de répondre à la plupart des exigences ergonomiques.

! Accès prioritaire

Peut être mis à la disposition d'équipe(s), d'individu(s), ou de fonction(s), mais doivent rester accessibles à tous lorsqu'ils ne sont pas utilisés.

- ✓ Salle de réunion et/ou bureau fermé pour les cadres supérieurs
- ✓ Équipement spécial pour une fonction/activité spécifique

! Accès dédié

Peut être mis à la disposition d'équipe(s), d'individu(s) et de fonction(s), mais ne sont PAS accessibles à tous lorsqu'ils ne sont pas utilisés

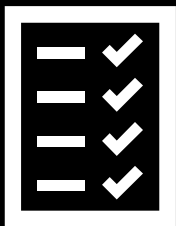
- | | |
|---|---------------------------------------|
| ✓ Bureau de résolution des conflits | ✓ Coordonnateur du bureau |
| ✓ Bureau du médiateur | ✓ Salle ou suite sécurisée |
| ✓ Service d'assistance informatique sur place | ✓ Ligne réseau sécurisée (ligne fixe) |

L'accès dédié est le plus souvent réservé aux fonctions qui nécessitent l'accès à des équipements ou à des espaces qui ne sont pas facilement déplaçables ou relocalisables (LUP).

Les demandes d'OA et les exigences ergonomiques spécifiques ne relèvent pas de l'accès prioritaire/dédié.

Tous les postes de travail individuels principaux sont conçus pour être réglables sur le plan ergonomique, ce qui élimine la plupart des exigences ergonomiques spécifiques. Le personnel ayant des besoins supplémentaires continuent d'être traités au cas par cas avec le gestionnaire de l'employé et le représentant de la santé et sécurité au travail (SST).





Stratégies d'utilisation du milieu de travail

Stratégie d'accès spéciaux (3 sur 3)

Connaître son personnel :

- Menez des entretiens avec chaque direction ou secteur pour comprendre quels postes, fonctions ou rôles nécessitent un accès prioritaire et un accès réservé à un espace.

Exigences en matière d'**accès prioritaire** :

- Besoin sporadique d'accéder à un type de point de travail ou à un équipement spécifique dans un délai très court.

**L'espace peut rester disponible pour d'autres personnes.*

Exigences en matière d'**accès dédiés** :

- Équipement spéciaux ou lignes fixes (difficilement déplaçables);
- Accès à un espace sécurisé;
- Fonction offrant des services sur place à temps plein.

** L'espace n'est pas disponible pour d'autres personnes.*

Connaître son espace :

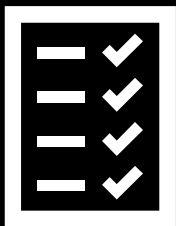
- Dressez une liste des points d'ancrage physiques, tels que les LUP existants ou les connexions réseau câblées qui ne sont pas faciles à déplacer.
- Dressez une liste des attributions de voisinage.

1. En utilisant les affectations de voisinage et les points d'ancrage physiques comme point de départ, assignez les points de travail qui nécessitent un accès prioritaire et dédié.
2. Envisagez d'attribuer différents types de points de travail à une fonction spécifique.
3. Maintenez l'accès à tous les types de points de travail pour tous.

PRATIQUES EXEMPLAIRES :

- ❖ Concentrez-vous sur les fonctions du travail plutôt que sur les individus. Les préférences personnelles ne constituent pas une raison valable pour demander un accès prioritaire ou dédié à un type de points de travail. En réalité, ces demandes sont souvent le signe d'une résistance lorsque le concept des postes non-attribués est mal compris.





Stratégies d'utilisation du milieu de travail

Zonage acoustique (1 sur 3)

Les zones acoustiques ont pour but de favoriser différents styles de travail en gérant les niveaux sonores dans l'espace de travail. Elles offrent des espaces dédiés au travail calme et concentré, ainsi qu'aux activités collaboratives ou conversationnelles. Cela permet de réduire les distractions, d'améliorer la productivité et d'accroître le confort du personnel dans un environnement où les places ne sont pas attribuées.



Zone Tranquille

Conçue pour les tâches nécessitant une concentration intense et un minimum de distractions

Zone de transition

Offre un équilibre entre le travail nécessitant de la concentration et la collaboration

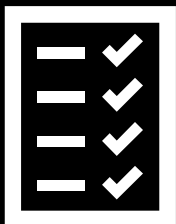
Zone interactive

Favorise la collaboration active, les discussions en équipe et les interactions sociales



La manière dont vous décidez de mettre en œuvre le zonage acoustique aura un impact considérable sur la qualité de l'expérience en milieu de travail de tout le personnel.





Zonage acoustique (2 sur 3)

✓ Zonage acoustique structuré

Cette approche consiste à créer trois zones principales (tranquille, transitionnelle et interactive) afin de gérer les niveaux sonores et de s'adapter à différentes activités professionnelles. Ces zones contribuent à créer un milieu de travail équilibré où le personnel peuvent se concentrer, collaborer et passer d'une tâche à l'autre sans être dérangés.

⚠ Zonage acoustique non défini

Cette approche ne prévoit aucun zonage acoustique formel.

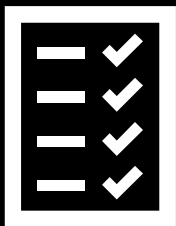
Risques :

- Augmentation des niveaux de bruit dans l'ensemble
- Augmentation des demandes de d'OA
- Expérience en milieu de travail incohérente (faible satisfaction)
- Perturbations du travail nécessitant de la concentration (baisse de productivité)

Remarque : dans certains espaces plus petits, tels que les bureaux régionaux, il est possible que les zones acoustiques ne soient pas réalisables.

Les demandes **d'obligation d'adaptation (OA)** peuvent être satisfaites grâce au zonage acoustique, qui permet d'offrir une gamme d'environnements de travail avec différents niveaux de bruit et d'éclairage. Cependant, chaque cas doit continuer à être évalué individuellement avec le gestionnaire de l'employé et le représentant en matière de santé et de sécurité au travail (SST).





Stratégies d'utilisation du milieu de travail

Zonage acoustique (3 sur 3)

Connaître son personnel:

- Menez des entretiens avec chaque direction ou secteur afin de comprendre les habitudes de travail, les préférences et la sensibilité au bruit.

Connaître son espace :

- Dressez une liste des voisinages et des exigences d'accès spéciaux par étage.
- Identifiez les zones très fréquentées et les équipements communs qui sont naturellement plus bruyants.
- Identifiez les zones naturellement plus sombres (côté nord ou entre les bâtiments).

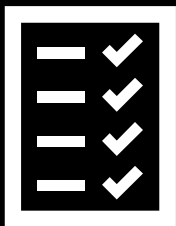
Comment faire :

1. Déterminez la meilleure zone pour les zones tranquilles en fonction des contraintes physiques de l'espace.
2. Déterminez la taille de la zone tranquille en fonction des besoins du personnel. Un bon point de départ est d'environ 25 % de l'espace.
3. Élaborez une signalisation et des directives claires afin d'établir le comportement attendu dans chaque zone.
4. Surveillez l'efficacité des zones, recueillez les commentaires et apportez les ajustements nécessaires pour améliorer la fonctionnalité du milieu de travail.

PRATIQUES EXEMPLAIRES :

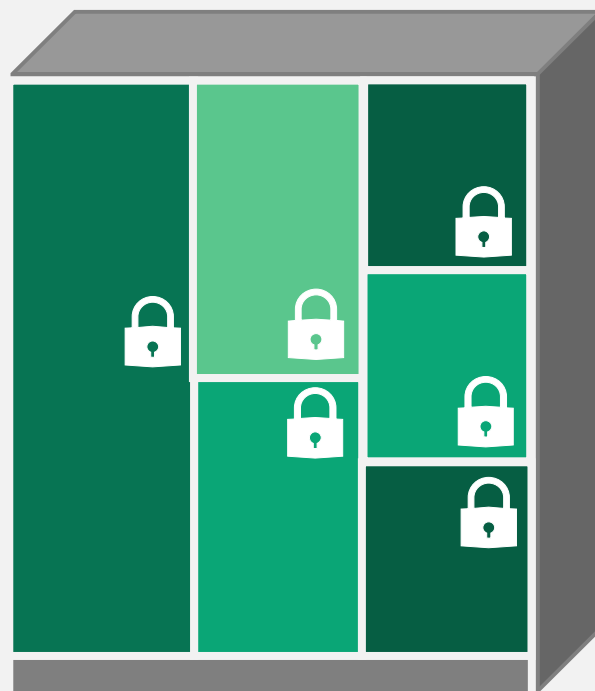
- ❖ Plusieurs organisations réduisent l'éclairage de certaines parties de leurs zones tranquilles. Cela permet de signaler que l'espace est destiné à un travail silencieux et offre un environnement plus confortable aux personnes sensibles à la lumière vive.
- ❖ Concentrez vos efforts sur la zone tranquille, car elle exige des utilisateurs qu'ils adoptent un comportement spécifique.





Stratégie pour les casiers (1 sur 3)

Dans un environnement avec des places non-attribué, les casiers sont conçus pour être **utilisés quotidiennement par défaut**. Toutefois, certaines personnes peuvent avoir besoin d'un casier dédié en fonction de leur situation personnelle ou professionnelle. Une stratégie relative aux casiers permettra de confirmer la quantité, la taille et l'attribution des casiers, qui doivent tous être conformes à la [directive relative aux casiers](#).



Taille des
casiers

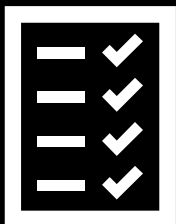
Quantité
de casiers

Attribution
des casiers



Les zones de casiers doivent toujours disposer d'un nombre suffisant de casiers pour accueillir le nombre d'occupants prévu à chaque étage. Elles doivent comprendre des penderies avec des tringles et des rangements pour les bottes. D'autres espaces de rangement sont disponibles pour les articles tels que le café, le thé, les tasses, les assiettes, les fournitures de bureau, etc.





Stratégie pour les casiers (2 sur 3)

✓ Utilisation quotidienne

Comme pour les postes de travail, tous les casiers sont par défaut non attribués et disponibles pour une utilisation quotidienne.

⚠ Attribution des casiers :

Peuvent être fournis au personnel dans certaines circonstances.

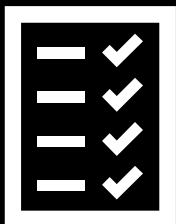
- ✓ Personnes travaillant sur place pendant plus de « X » jours.
- ✓ Personnes ayant une OA qui les oblige à disposer d'un équipement spécial.
- ✓ Les personnes ayant une OA pour un besoin d'accessibilité.
- ✓ Les personnes qui utilisent les transports en commun ou d'autres moyens de transport alternatifs (vélo, marche, etc.).

Les trois facteurs à déterminer dans le cadre d'une stratégie pour les casiers sont les suivants :

Attribution des casiers		Taille des casiers				Quantité de casiers		
Casiers attribués 1:1	Utilisation journalière (sauf exceptions)	Petits casiers	Casiers moyens	Grands casiers	Combinaison de tailles	1:1 par ETP	Égal à l'objectif d'occupation sur l'étage	Inférieur à l'objectif d'occupation sur l'étage

Le scénario recommandé est surligné en jaune. Toutefois, votre organisation peut donner la priorité à la taille ou à la quantité des casiers. Quel que soit votre choix, cela aura un impact sur les deux autres facteurs. Par exemple, si vous souhaitez des casiers de grande taille, vous devrez réduire la quantité de casiers, ce qui obligera une utilisation quotidienne.





Stratégies d'utilisation du milieu de travail

Stratégie pour les casiers (3 sur 3)

Connaître son personnel:

- Menez [une consultation sur la zone des casiers](#) avec l'ensemble du personnel, afin de comprendre quels postes, fonctions ou rôles nécessitent l'attribution d'un casier en fonction des exigences opérationnelles (travail à temps plein au bureau), ou des exigences d'OA, et prendre le pouls de la préférence générale pour l'utilisation des casiers.
 - Validez les exigences d'OA avec l'équipe SST

Connaître son espace :

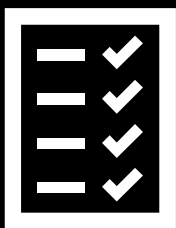
- Rassemblez une liste des attributions de voisinage et des exigences d'accès spécial par étage.
- Déterminez la quantité maximale de casiers en fonction de la directive relative aux casiers.

1. Déterminez le facteur prioritaire pour votre organisation (attribution, quantité ou taille).
2. En fonction de la priorité, déterminez les deux autres facteurs sur la base des restrictions énoncées dans la directive relative aux casiers.
3. Tenez à jour une liste des casiers attribués et envisagez d'intégrer l'attribution des casiers au processus d'intégration des RH.
4. Élaborez une procédure opérationnelle pour le nettoyage régulier des casiers.

PRATIQUES EXEMPLAIRES :

- ❖ Les organisations signalent qu'un nombre important de casiers attribués restent inutilisés après que le personnel se sont adaptés à ce nouveau style de travail. Il est préférable de laisser le personnel s'habituer au nouvel espace et au nouveau style de travail avant de proposer des casiers attribués à tout le monde.
- ❖ L'attribution de casiers 1:1 est déconseillée dans les milieux de travail avec des places non-attribué, à moins que l'espace ne dispose d'un nombre suffisant de casiers pour tout le personnel.





Stratégies d'utilisation du milieu de travail

Stratégie de réservation (1 sur 3)

Un outil de réservation est un excellent moyen d'assurer la gestion des taux d'occupation et de soutenir l'expérience en milieu de travail du personnel. Cependant, la stratégie de réservation doit d'abord être adaptée au type de milieu de travail (modernisé ou traditionnel) et à son utilisation prévue (TAA ou non-attribué).

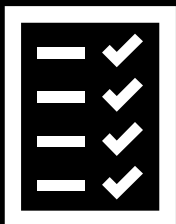


La gestion des taux d'occupation

est importante lorsque la population dépasse l'objectif d'occupation d'un étage. Si votre population est proche de l'objectif d'occupation, un système de réservation n'est pas nécessaire.

L'expérience du personnel

doit être prise en compte lors de la mise en œuvre d'un système et d'une stratégie de réservation. Le système doit être intuitif et convivial. Une formation adéquate et un soutien continu doivent être fournis pour qu'il fonctionne efficacement.



Stratégie de réservation (2 sur 3)

✓ Admission générale

Le personnel réserve leur présence à un étage spécifique à l'aide d'un système de réservation. Le personnel peut sélectionner le point de travail de leur choix simplement en vérifiant qu'il est vacant.

- ✓ Recommandé pour les espaces du Milieu de travail GC ou le Milieu de travail 2.0 en raison de :
 - Visibilité claire des points de travail disponibles
 - L'assurance qu'il y aura de la place lorsque vous arriverez au bureau

⚠ Poste de travail pour la journée

Le personnel doit réserver un point de travail spécifique à un étage spécifique avant d'arriver au travail.

- ✓ Recommandé uniquement pour les espaces traditionnels pour les raisons suivantes :
 - manque de variété des points de travail dans l'espace
 - les cloisons hautes des cubicules empêchent de voir quel point de travail est disponible.

⚠ Comptabilisation par pourcentage

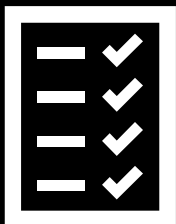
Cette approche complète celle de l'admission générale en offrant un pourcentage de points de travail qui sont spécifiquement réservables à l'avance.

Une approche courante consiste à prévoir 80 % à l'admission générale et 20 % à la réservation.

Exceptions :

- Les salles de réunion, les points de travail collaboratifs et les points de travail attribués à des fonctions ou à des équipements spéciaux doivent pouvoir être réservés à l'heure.
- Un milieu de travail qui dessert une population à peu près égale à son objectif d'occupation n'a pas besoin d'un système de réservation pour les points de travail, quel que soit le type d'espace.





Stratégies d'utilisation du milieu de travail

Stratégie de réservation (3 sur 3)

Connaître son personnel:

- Recueillez des données sur l'utilisation de l'espace à partir du système de réservation actuel ou d'autres sources de données (si possible).
- Déterminez le taux de mobilité de votre organisation par direction/secteur.

Connaître son espace :

- Créez une liste des types d'espaces (Milieu de travail GC, MT2.0, Traditionnel) par étage.

1. En fonction du type d'espace à chaque étage, déterminez la meilleure stratégie de réservation par étage.
2. Si un système existe déjà, déterminez les modifications à apporter au système de réservation existant.
3. Si aucun système de réservation n'existe, sélectionnez le système de réservation souhaité en fonction des besoins opérationnels.
4. Si des modifications sont apportées à l'espace ou à la fonction d'un point de travail, elles doivent être reflétés dans le système de réservation dans les plus brefs délais.

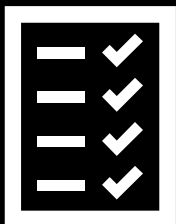
PRATIQUES EXEMPLAIRES :

- ❖ De nombreuses organisations ont abandonné leur système de réservation dans un environnement MTAA qui n'avait pas de programmation excédentaire.
- ❖ Une approche combinée est un bon moyen de préparer le personnel à une stratégie d'admission générale complète.
- ❖ Les bureaux fermés peuvent être rendus réservables comme des salles de réunion en raison de leur popularité.
- ❖ Lors de la mise en œuvre d'une approche combinée, communiquez de manière claire et cohérente les raisons qui justifient le pourcentage de points de travail spécifiquement réservables.
- ❖ Si nécessaire, appliquez différentes stratégies de réservation à différents étages ou bâtiments.



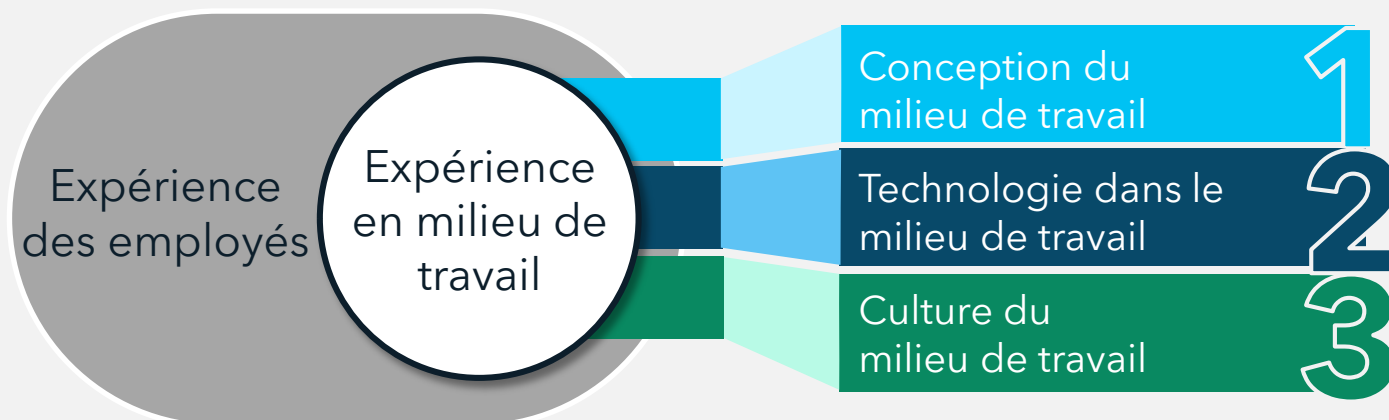
Expérience en milieu de travail

Concevoir une expérience en milieu de travail fonctionnelle qui favorise la productivité, la collaboration et le bien-être du personnel.



Qu'est-ce que l'expérience en milieu de travail ?

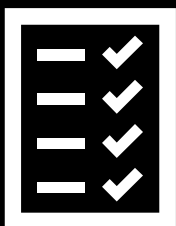
L'expérience en milieu de travail repose sur trois piliers fondamentaux : l'espace de travail physique, la technologie et la culture d'entreprise. Ces éléments façonnent l'environnement dans lequel le personnel travaille, collaborent et interagissent chaque jour. Une expérience en milieu de travail bien conçue garantit au personnel des espaces, des outils et un soutien adapté pour être productifs et à l'aise. Bien que chaque pilier puisse être amélioré individuellement, les meilleurs résultats proviennent de la conception d'une expérience en milieu de travail connectée et fluide dès le départ.



Quelle est la différence entre l'expérience employé et l'expérience en milieu de travail ?

L'expérience employé correspond à l'ensemble du parcours d'un employé au sein d'une entreprise, depuis son embauche et son intégration jusqu'à son évolution de carrière, voire son départ de l'organisation. Elle englobe notamment les politiques de l'entreprise, le style de gestion, les opportunités d'évolution et la satisfaction professionnelle globale.

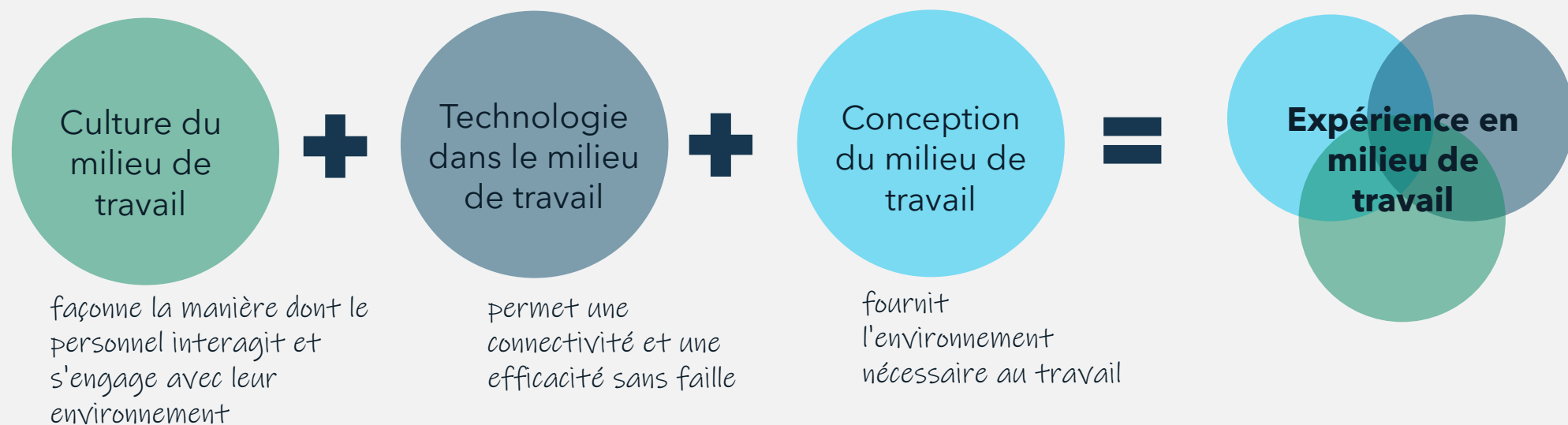
L'expérience en milieu de travail fait partie de l'expérience employé et se concentre sur la manière dont l'espace de travail physique, la technologie et la culture façonnent le travail quotidien. Elle inclut la conception des bureaux, les outils numériques et les normes en milieu de travail qui influencent la manière dont le personnel collabore et interagit.



Pourquoi l'expérience en milieu de travail est-elle importante ?

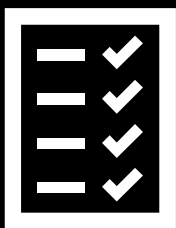
Une expérience positive en milieu de travail entraîne une plus grande satisfaction, une meilleure productivité et une meilleure fidélisation du personnel. Lorsque le personnel se sent soutenu, valorisés et impliqués, ils sont plus motivés à donner le meilleur d'eux-mêmes. En accordant la priorité à une **expérience souhaitée en milieu de travail**, les organisations peuvent créer un environnement fonctionnel, harmonieux et favorable, en phase avec leurs objectifs organisationnels.

Expérience en milieu de travail



Il est essentiel de définir dès le départ l'expérience souhaitée en milieu de travail afin de garantir qu'elle soit favorable et fluide, plutôt que déconnectée ou frustrante.





Expérience en milieu de travail

Les piliers de l'expérience en milieu de travail

L'expérience en milieu de travail ne se limite pas à l'environnement physique : elle résulte de la combinaison de l'espace, de la technologie et de la culture. Une approche équilibrée entre ces trois piliers permet de créer un milieu de travail fonctionnel, efficace et adaptable, tout en favorisant le bien-être et la collaboration du personnel.



L'espace de travail physique :

L'environnement physique est au cœur de l'expérience en milieu de travail. Des espaces bien conçus s'adaptent à différents styles de travail, des tâches individuelles nécessitant de la concentration aux réunions collaboratives. Un mobilier ergonomique, des points de travail flexibles, des considérations acoustiques et l'accès à la lumière naturelle contribuent tous au confort et à la productivité.



La technologie :

Une technologie fluide favorise la productivité et la collaboration. Des réseaux fiables, des outils numériques intuitifs et des systèmes informatiques sécurisés réduisent les frictions et favorisent le travail hybride. Des applications intégrées du milieu de travail, des systèmes de réservation et des plateformes virtuelles permettent au personnel de travailler efficacement où qu'ils se trouvent.



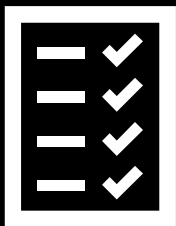
La culture :

La culture façonne la manière dont le personnel interagit avec leur environnement. Des normes claires sur le milieu de travail, des politiques inclusives et des comportements de leadership influencent l'engagement et l'adaptabilité. Une culture forte favorise la collaboration et garantit que le personnel se sent connecté et soutenu, quel que soit leur emplacement.



En alignant chaque pilier sur les objectifs gouvernementaux, les organisations peuvent créer des environnements qui répondent aux besoins opérationnels actuels et qui sont résilients pour l'avenir.

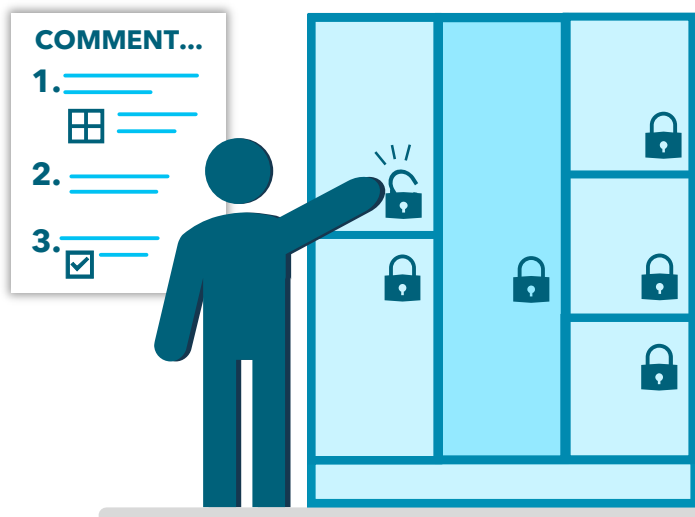




Modèles opérationnels pour soutenir l'expérience en milieu de travail

Une expérience en milieu de travail efficace s'appuie sur des modèles opérationnels qui aident le personnel à naviguer et à interagir avec leur environnement de travail avec **un minimum de friction**. Les approches suivantes visent à garantir que le personnel puisse utiliser efficacement leur milieu de travail.

Libre-service



- ✓ Signalisation intégrée
- ✓ Exigences minimales



Service complet

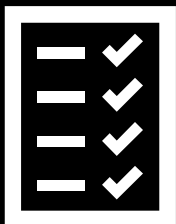


- ✓ Rôle de coordinateur de bureau
- ✓ Ajout d'une couche supplémentaire de services d'expérience en milieu de travail



Le modèle en libre-service offre une base solide, tandis que le service complet ajoute un soutien supplémentaire pour un environnement plus fluide et plus réactif.





Directives relatives au libre-service

Le modèle de libre-service aide le personnel à s'orienter et à utiliser leur milieu de travail de manière autonome grâce à une signalisation claire. Pour être efficaces, les informations doivent être précises, à jour et conformes aux politiques du milieu de travail. La signalisation sur le milieu de travail doit être **claire, personnalisée et cohérente** afin d'être facilement reconnaissable par le personnel. **Des codes QR ou des autocollants** peuvent être utilisés pour faciliter l'accessibilité et l'accès rapide aux informations.

Types de signalisation :

Signalisation opérationnelle :

- Heures d'ouverture du milieu de travail et du bâtiment, attribution des voisinages, panneaux sur la santé et la sécurité au travail, emplacement des premiers secours, emplacement des responsables incendie.

Signalisation informative :

- Instructions d'utilisation des postes de travail, salles de réunion, casiers, imprimantes, cuisine, Wi-Fi, etc.
- Rappels concernant les activités recommandées, limites d'occupation, volume prévu et durée d'utilisation.
- Détails sur le matériel informatique et instructions d'utilisation.

Orientation et zonage* :

- Indications pour se rendre dans les zones clés et identification des zones tranquilles.

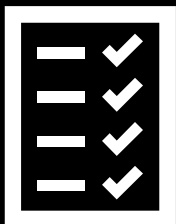
* La signalisation d'orientation et de zonage est incluse dans le [kit de signalétique pour le milieu de travail GC](#) (anglais seulement)



Surveillez les questions fréquentes des utilisateurs et les difficultés de navigation afin d'identifier les endroits où une signalisation supplémentaire ou des instructions plus claires sont nécessaires pour améliorer l'expérience en libre-service.

Expérience en milieu de travail





Directives relatives au service complet

Dans le prolongement du modèle de libre-service, le modèle de service complet introduit un **coordinateur du milieu de travail** chargé de superviser les opérations quotidiennes et d'apporter un soutien sur le terrain.

Ce rôle améliore le milieu de travail grâce à :

- ✓ **Une assistance sur place** – guider le personnel, résoudre les problèmes et entretenir les ressources du bureau.
- ✓ **La santé et sécurité** – agir en tant que responsable incendie et secouriste pour les situations d'urgence.
- ✓ **L'utilisation du milieu de travail** : surveiller l'utilisation de l'espace et recommander des améliorations.

Rôle du coordinateur du milieu de travail :

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- ressource « réception » sur site
- Représentant de la santé et de la sécurité au travail sur place,
- fournir un soutien ergonomique de première ligne
- secouriste
- responsable d'étage
- Liaison pour la sécurité dans le milieu de travail
- gestion des stocks de fournitures de bureau et de périphériques informatiques
- communications sur site

ASSISTANCE

- Aide à l'utilisation des casiers
- Assistance pour la connectivité réseau et le support technique de première ligne
- Aider à la réservation des salles de réunion
- Assistance aux utilisateurs pour les demandes administratives
- Assistance pour la coordination d'événements
- Aider à l'aménagement des salles de réunion
- Partager ses connaissances sur les commodités et les services à proximité

SUIVI ET RAPPORTS

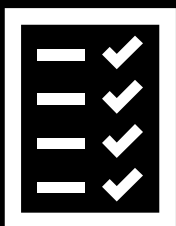
- Surveiller et rendre compte de la satisfaction des utilisateurs
- Surveiller et rendre compte de l'utilisation du milieu de travail



Si la présence d'un coordinateur sur place n'est pas possible, envisagez un service de chat en direct pour aider le personnel à utiliser les outils de milieu de travail, à effectuer des réservations et s'orienter dans les locaux, afin de garantir une assistance rapide et une expérience utilisateur fluide.

Expérience en milieu de travail





Données et informations pour améliorer l'expérience en milieu de travail

Quel que soit le modèle opérationnel que vous mettez en œuvre, les données et informations permettent aux organisations de créer des milieux de travail efficaces et adaptables. Comprendre l'utilisation de l'espace permet de prendre des décisions plus éclairées, d'optimiser les coûts, d'améliorer l'expérience utilisateur et de s'adapter en temps réel.

Comment cela aide

Lorsque les données guident la planification du milieu de travail, celui-ci devient un outil flexible qui soutient la manière dont les gens travaillent.

- ✓ Aligner l'espace sur la demande réelle
- ✓ Simulez les changements avant d'agir
- ✓ Augmenter l'occupation sans agrandissement
- ✓ Concevoir des espaces qui attirent les équipes au bureau
- ✓ Intégrer la stratégie dans tous les services

Données idéales à saisir

Les informations les plus utiles proviennent de la combinaison de différents types de données. Ensemble, elles fournissent une image complète du fonctionnement de l'espace et des améliorations possibles.

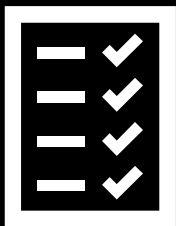
- ✓ **Occupation** – données des cartes d'accès, connexions Wi-Fi, capteurs
- ✓ **Utilisation** – taux d'occupation des sièges, habitudes d'utilisation
- ✓ **Comportement du personnel** – horaires, préférences, tendances
- ✓ **Données sur le portefeuille** – baux, coûts, superficie
- ✓ **Rétroaction sur l'expérience** : sondages, mesures de satisfaction



Commencez par 1 ou 2 sources de données pour éviter la paralysie analytique. Concentrez-vous sur les indicateurs qui ont un impact direct sur l'expérience utilisateur et qui permettent d'apporter des améliorations concrètes.

Expérience en milieu de travail





Santé, sécurité et bien-être au milieu de travail

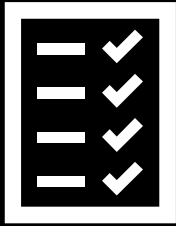
Expérience en
milieu de travail

À venir





Glossaire (1 sur 2)



Ressources additionnelles

Accès dédié – Espace réservé uniquement à des fonctions ou équipes spécifiques.

Accès partagé – Accès par défaut permettant à tous les employés d'utiliser n'importe quel point de travail.

Accès prioritaire – Espace pouvant être utilisé par tous, mais qui donne la priorité à certaines fonctions ou équipes.

Améliorations partielles – Petites améliorations apportées aux espaces existants, telles que le remplacement des sièges de travail, l'ajout de zones tranquilles ou la création d'espaces de collaboration. Ces changements ciblés peuvent améliorer le milieu de travail sans coûts ni perturbations importantes.

Application d'évaluation de l'espace – Outil créer par SPAC, qui calcule les besoins en espace en fonction de la mobilité, de l'occupation et de l'utilisation.

Cohabitation – Lorsque deux ou plusieurs ministères partagent des locaux afin de réduire l'empreinte globale, de réduire les coûts et de favoriser la collaboration entre les organisations.

Conseiller des services de gestion des locaux aux clients (CSC) / Gestionnaire des locaux de SPAC – Conseiller de SPAC qui aide les ministères à évaluer leurs besoins en matière d'espace et à les harmoniser avec les modèles de travail hybrides, les stratégies de portefeuille et les normes gouvernementales.

Consolidation de l'espace – Regroupement de plusieurs sites ou équipes dans un nombre réduit d'espaces.

Coordonnateur de bureau / coordonnateur du milieu de travail – Ressource sur place qui aide le personnel en répondant à leurs questions, en surveillant l'utilisation de l'espace, en gérant les fournitures et en répondant aux besoins en matière de sécurité et d'ergonomie. Ce rôle contribue au bon fonctionnement quotidien du milieu de travail.

Dépersonnalisation / Nettoyage des bureaux – Retrait des objets personnels et professionnels des postes de travail afin qu'ils puissent être partagés.

Données d'occupation – Informations indiquant le nombre de personnes présentes dans les bureaux, généralement recueillies à partir des cartes d'accès, des connexions Wi-Fi ou des capteurs.

Données d'utilisation – Informations sur la manière dont les espaces sont réellement utilisés, par exemple quels postes de travail sont occupés, à quelle fréquence et pendant combien de temps.

Données relatives à l'expérience – Commentaires du personnel, recueillis par le biais de sondages, de consultations ou de groupes de discussion, sur leur expérience du milieu de travail.

Écosystème du milieu de travail – Réseau d'environnements de travail interconnectés, tels que les points de travail, les zones et les équipements.

Effet « fromage suisse » – Répartition irrégulière des bureaux sous-utilisés ou vacants dans les étages d'un immeuble.

Engagement des dirigeants – Soutien actif des cadres et des dirigeants, essentiel à la réussite de la transformation.

Équipe de projet intégrée – Équipe composée de plusieurs secteurs habilitants qui veille à la coordination et à la réussite des projets de transformation du milieu de travail.

Ergonomie / Améliorations ergonomiques – Ajustements apportés au mobilier et à l'équipement, tels que des chaises et des bureaux réglables, qui favorisent le confort, la sécurité et le bien-être des employés.

Étiquette en milieu de travail – Attentes en matière de comportement dans le milieu de travail.

Gestion du changement – Approche structurée visant à soutenir le personnel lors d'un changement organisationnel.

Locaux à usage particulier (LUP) – Espace non standard, tel que des laboratoires ou des salles de courrier, conçu pour des fonctions uniques.

Milieu de travail GC – Norme fédérale de conception pour des bureaux modernes, inclusifs et flexibles.

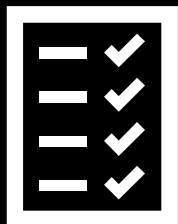
Mobilier d'abord – Stratégie de modernisation qui repose sur un mobilier modulaire et flexible afin de créer de la diversité dans les environnements de travail. Elle évite les travaux de construction importants tout en améliorant l'expérience des employés.

Modèle de travail hybride – Mode de travail flexible qui équilibre le temps passé au bureau et à distance.





Glossaire (2 de 2)



Ressources additionnelles



Modernisation – Mise à jour complète des bureaux pour répondre aux normes du Milieu de travail GC.

Normes d'aménagement du Milieu de travail

GC – Règles applicables à l'ensemble du gouvernement qui définissent la manière dont les espaces de bureau doivent être conçus et aménagés pour répondre aux exigences en matière de fonctionnalité, de santé, de sécurité et d'accessibilité.

Obligation d'adaptation (OA) – Obligation légale et organisationnelle de répondre aux besoins spécifiques du personnel.

Optimisation – Améliorations stratégiques des espaces existants grâce à des postes non attribués et à une réaffectation fonctionnelle.

Outil de réservation d'espace – Système numérique permettant aux employés de réserver des postes de travail ou des salles de réunion.

Places non attribués – Approche du milieu de travail dans laquelle les employés n'ont pas de bureau fixe, mais choisissent chaque jour leur point de travail.

Plan de réduction du portefeuille de locaux à bureaux (PRPLB) – Initiative gouvernementale visant à réduire de 50 % la superficie des bureaux fédéraux sur une période de dix ans. Dans la mesure du possible, les espaces qui ne sont plus nécessaires peuvent être réaffectés à des priorités en matière de logement ou d'écologisation.

Points d'ancrage physiques – Éléments fixes, tels que les connexions câblées ou les équipements spéciaux, qui déterminent l'emplacement de certaines fonctions.

Point de travail – Tout espace où une personne peut effectuer son travail, spécialement conçu pour répondre à différentes exigences fonctionnelles et/ou préférences personnelles.

Politique de bureau rangé – Règle exigeant que les bureaux soient rangés à la fin de la journée afin de pouvoir être réutilisés.

Poste de travail – Type de point de travail individuel et ouvert au sein du milieu de travail.

Programmation excédentaire – Concevoir un milieu de travail pouvant accueillir plus d'employés que l'occupation cible sur place, en fonction du travail hybride et des absences quotidiennes.

Programme en boîte de gestion du changement – Outils et modèles prêts à l'emploi pour aider à communiquer et à guider les employés lors d'un changement dans le milieu de travail.

Rajuster – Ajuster la superficie des espaces de bureau pour répondre aux besoins réels d'une main-d'œuvre hybride. Cela implique souvent de réduire l'empreinte tout en continuant à répondre aux exigences opérationnelles.

Réaffectation de l'espace – Conversion d'un espace de bureau existant en différents environnements de travail, par exemple en transformant un bureau privé en salle de réunion.

Stratégie d'accès spécial – Attribuer des postes de travail ou des espaces spécifiques à certaines fonctions, équipes ou personnes lorsque cela est nécessaire.

Stratégie de portefeuille – Approche globale de la gestion des espaces de bureau au sein d'une organisation.

Stratégie de voisinage – Attribution d'étage à des équipes ou à des directions générales afin de créer un sentiment d'appartenance tout en conservant la diversité.

Stratégie relative aux casiers – Planification du nombre, du type et de l'attribution des casiers, qui sont par défaut à usage quotidien.

Technologie du milieu de travail – Outils et systèmes qui permettent aux employés de travailler efficacement, à distance et au bureau

Travail axé sur l'activité (TAA) – Stratégie relative au milieu de travail selon laquelle les employés ne sont pas affectés à un seul bureau, mais peuvent choisir parmi différents environnements de travail pour accomplir leurs tâches.

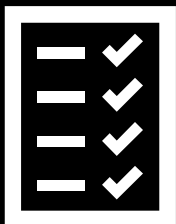
Vision du milieu de travail – Déclaration concise qui définit l'objectif, les buts et les résultats d'une transformation du milieu de travail.

Zonage acoustique – Division du milieu de travail en zones (tranquilles, de transition, interactives) afin de gérer le bruit et de soutenir différents styles de travail.

Zone de transition – Zone qui équilibrent le calme nécessaire à la concentration et les activités collaboratives.

Zone interactive – Zone dédiés au travail d'équipe, aux discussions et aux interactions sociales.

Zone tranquille – Zone qui encourage le travail individuel et de soutenir le besoin d'espaces tranquilles ou privés avec un minimum de distractions acoustiques et visuelles.



Ressources
additionnelles

Documentation de référence

- ❖ [Centre du Milieu de travail GC](#)
- ❖ [Centre de ressources de la conception du Milieu de travail GC](#)
- ❖ [Guide de conception du Milieu de travail GC](#)
- ❖ [Cahier de planification du Milieu de travail GC](#)
- ❖ [Manuel de référence technique du Milieu de travail GC](#)
- ❖ [Guide d'accessibilité et d'inclusivité en milieu de travail GC](#)
- ❖ [Programme de transformation du milieu de travail](#)
- ❖ [Orientation concernant la présence prescrite au lieu de travail](#)
- ❖ [Portail des relations avec les clients](#)
- ❖ [Plan de réduction du portefeuille de locaux à bureaux du gouvernement du Canada \(PRPLB-GC\) \(PRPB\)](#)
- ❖ [Centre de ressources pour la gestion des locaux](#)
- ❖ [Normes d'aménagement du milieu de travail du gouvernement du Canada](#)
- ❖ [Application d'évaluation de l'espace des biens immobiliers](#)
- ❖ [Centre d'expertise national en gestion du changement en milieu de travail](#)
- ❖ [Programme en boîte de GdC](#)
- ❖ [Leesman](#) (anglais seulement)
- ❖ [Gensler](#) (anglais seulement)

