

ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL DU FUTUR:

utiliser le feedback des occupants

comme diagnostique

Jacqueline C. Vischer
Director, GRET

À propos du GRET:

- * **Le Gret : une ressource spécialisée ...**
- * Nous comprenons le comportement et les attentes des utilisateurs des espaces de travail au travail.
- * Nous croyons que cette connaissance est utile et importante dans la pratique professionnelle, pour la réalisation et la conception des environnements de travail.
- * Le design des espaces de travail est facilité et s'améliore lorsqu'il est en lien avec les résultats de la recherche.
- * L'étude et la mesure précise des comportements humains dans l'espace de travail sont essentiels.
- * Nous réalisons des enquêtes auprès des utilisateurs des espaces de travail afin de diagnostiquer les niveaux de confort fonctionnel et ainsi suggérer des améliorations.
- * Objectifs de la session: domaines futurs de recherche du Gret pour appuyer la connaissance, la formation, la pratique professionnelle

Parcours et mission . . .

- * Le Gret a été fondé en 2000 grâce au financement de Roy et Breton/Teknion et de Desjardins Sécurité Financière;
- * Les autres commenditaires sont Devencore, SGPO, IMS Health, Institut de Design de Montréal, Academy for Neuroscience, Pfizer Canada, Norman, Disney & Young, Engineers et autres ...
- * L'objectif du GRET est de produire et de répandre de nouvelles connaissances concernant l'expérience et le confort des usagers des environnements de travail ainsi que de déservir les professionnels et les entreprises au Québec et au Canada;
- * Le GRET c'est aussi la possibilité de former des étudiants et des professionnels afin qu'ils puissent utiliser ces connaissances issues de la recherche et les appliquer dans la conception et la construction immobilière.

Le profil du Gret:

- * Fondatrice et directrice: Jacqueline Vischer, psychologue de l'environnement, spécialiste des environnements de travail.
- * 2 – 6 employés étant des étudiants gradués, en architecture, ingénierie, design d'intérieur, autre ...
- * 11 projets complétés actuellement dans des édifices à bureaux du Québec en plus d'études réalisées sur des bâtiments aux É-U et en Australie; des revues de littérature, des rapports publiés sur l'Internet; des conférences publiques et des articles publiés.
- * Le Gret est entièrement financé par des dons corporatifs; pour un total de plus de 300 000\$ jusqu'à maintenant

Les activités et services du GRET

- * Évaluer les effets de l'aménagement des espaces de travail sur la productivité des employés.
- * Gestion du changement chez des entreprises, surtout relié aux déménagements ou réaménagement des espaces de travail
- * Implanter des processus d'implication des employés
- * Conseiller sur place les entreprises et les firmes de design.
- * Enquêter sur les usagers, leur confort fonctionnel et le stress relié aux espaces de travail.
- * Enquête informatisée destinée aux usagers pour obtenir un diagnostic sur le confort fonctionnel relatif à la performance de référence (banque de données du GRET).

Au programme aujourd'hui **a.m.**:

1. Quelle est la psychologie des espaces de travail et en quoi son champ d'étude est-il approprié pour le futur? Comment le Gret travaille-t-il?
2. Est-ce qu'il est utile de découvrir comment les usagers des espaces de travail pensent ? Trois sociétés qui l'ont essayé présentent la constatation de ce qu'ils ont trouvé.
3. Qu'est-ce que cela signifie pour les designers et les professions qui y sont reliées ? Quelques pensées d'experts dans la conception des espaces de travail ...
4. Prenez note de *vos questions et réflexions* Nous voulons vraiment savoir ce que *pensez et répondre à vos questions.*

Au programme aujourd'hui p.m.:

1. Savons-nous comment les occupants des édifices certifiés LEED vivent ces environnements? Un expert international partage ses pensées et son expérience.
2. À votre tour: Partagez vos pensées, vos expériences, vos doutes et posez-nous vos questions. Joignez-vous à la discussion avec les experts GRET.
3. Débat: les gens travaillent-ils plus efficacement dans des constructions 'vertes' ? Idées pour des pistes futures de recherche, conception, perspectives de gestion ...

Psychologie environnementale des espaces de travail: les recherches du GRET

1. Psychologie environnementale
2. Espaces de travail
3. Confort fonctionnel
4. Stress relié aus espaces de travail
5. La mesure diagnostique
6. Gestion de changement dans les espaces de travail

Que ressentent les usagers... dans l'immeuble dans lequel ils travaillent?

Les espaces de travail changent

ALORS :

- * Exécuter des tâches nécessitant la lecture et l'écriture
- * Travailler sur un ordinateur
- * Participer à des réunions avec ses coéquipiers
- * Avoir des rencontres formelles avec les clients ou le patron
- * Classer des dossiers

ET MAINTENANT :

- * Travailler par projet et en équipe
- * Socialiser avec les gens et relaxer
- * Créer de plus en plus d'occasions de collaborer avec des collègues
- * Manger, boire et luncher

Gérer les changements . . .

Certains espaces aident les usagers à
travailler ...

Espaces de travail 'confortables' :

- * Confort physique

+

- * Confort
psychologique

+

- * Confort fonctionnel

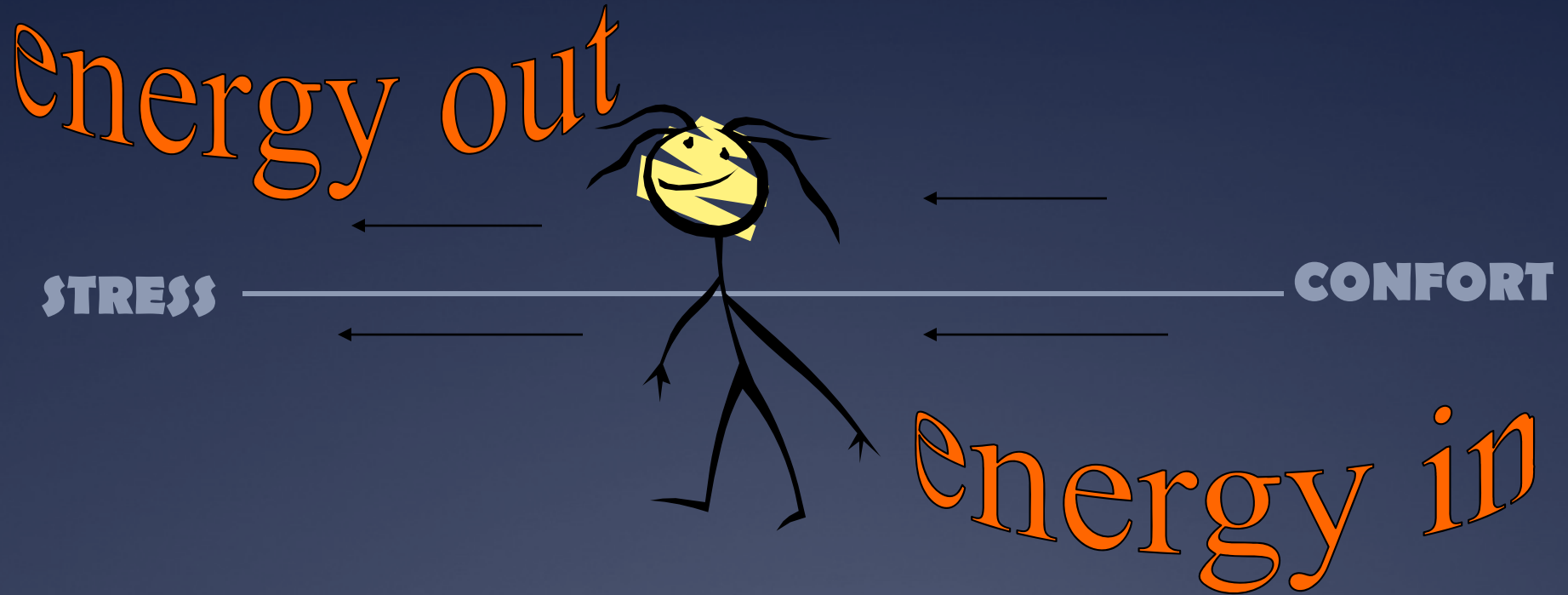
Espaces de travail qui
ralentissent le travail...

Le manque de confort des espaces de travail signifie: stress

- * Éclairage non adapté à la tâche
- * Absence ou éloignement d'une fenêtre
- * Mobilier inconfortable ou inadapté
- * Présence importante de bruit et distraction
- * Température changeante et imprévisible
- * Salles de conférence indisponibles ou inaccessibles
- * Ventilation inadéquate, présence d'odeur, atmosphère étouffant
- * Présence de reflets sur l'écran et les surfaces de travail



Modèle du confort fonctionnel



-E = source de STRESS
+E = source de CONFORT

* ENERGY OUT

- * Plus de temps et d'effort pour compléter ses tâches
- * Fatigue
- * Stress
- * Maladie
- * Absentéisme

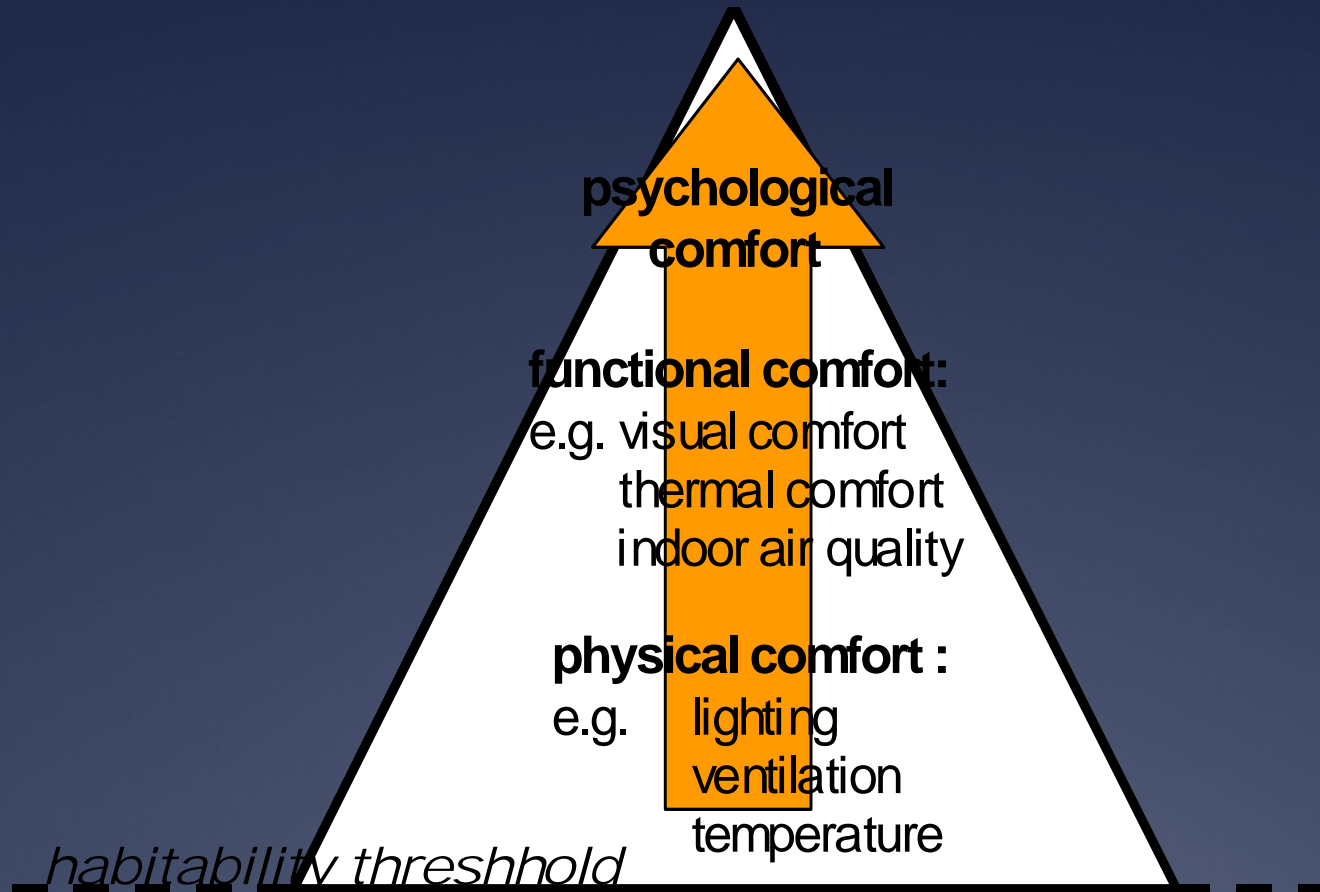
* ENERGY IN

- * Toute l'énergie est consacrée au travail
- * Rendement efficace dans l'exécution des tâches
- * Plus de créativité et d'idées
- * Équilibre entre la demande environnementale et le confort psychologique

Espace de travail induisant le confort:

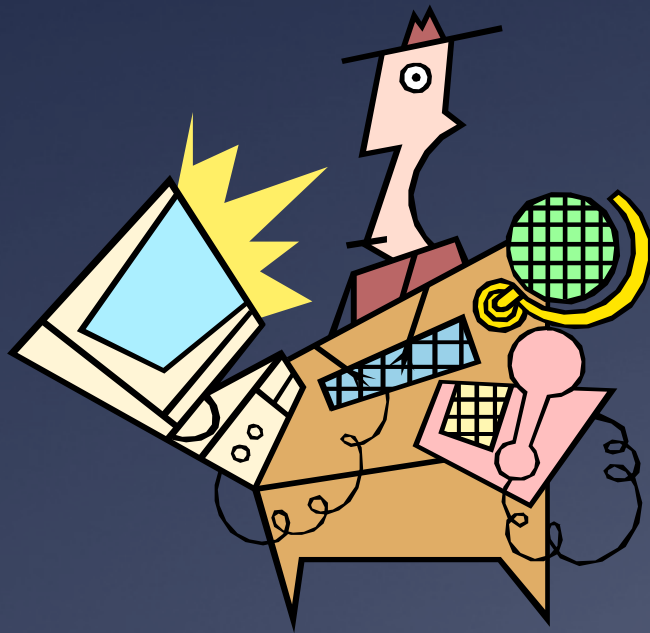
- * Confort physique ⇒ Standards (santé, sécurité, confort)
- * Confort Psychologique ⇒ Satisfaction des usagers (préférences)
- * Confort Fonctionnel ⇒ Productivité(efficacité)

Bien-être et efficacité des usagers



Confort physique = habitabilité

Confort psychologique= territoire



- * Se sentir propriétaire (occuper)
- * Défendre
- * Marquer (personnaliser)
- * Posséder (contrôle des accès)
- * Appartenance
- * Appropriation

Composantes de la territorialité dans les bureaux

- Privacité pour soi ou pour son équipe
- Confidentialité du travail
- Statut d'employé
- Sentiment de longévité
- **Contrôle personnel**
 - contrôle physique
 - Autorisation/propriété

Confort fonctionnel = 'workability'

SYSTÈMES MÉCANIQUES ET ÉLECTRIQUES

- * Qualité de l'air
- * Confort thermique
- * Bruit généré par le bâtiment

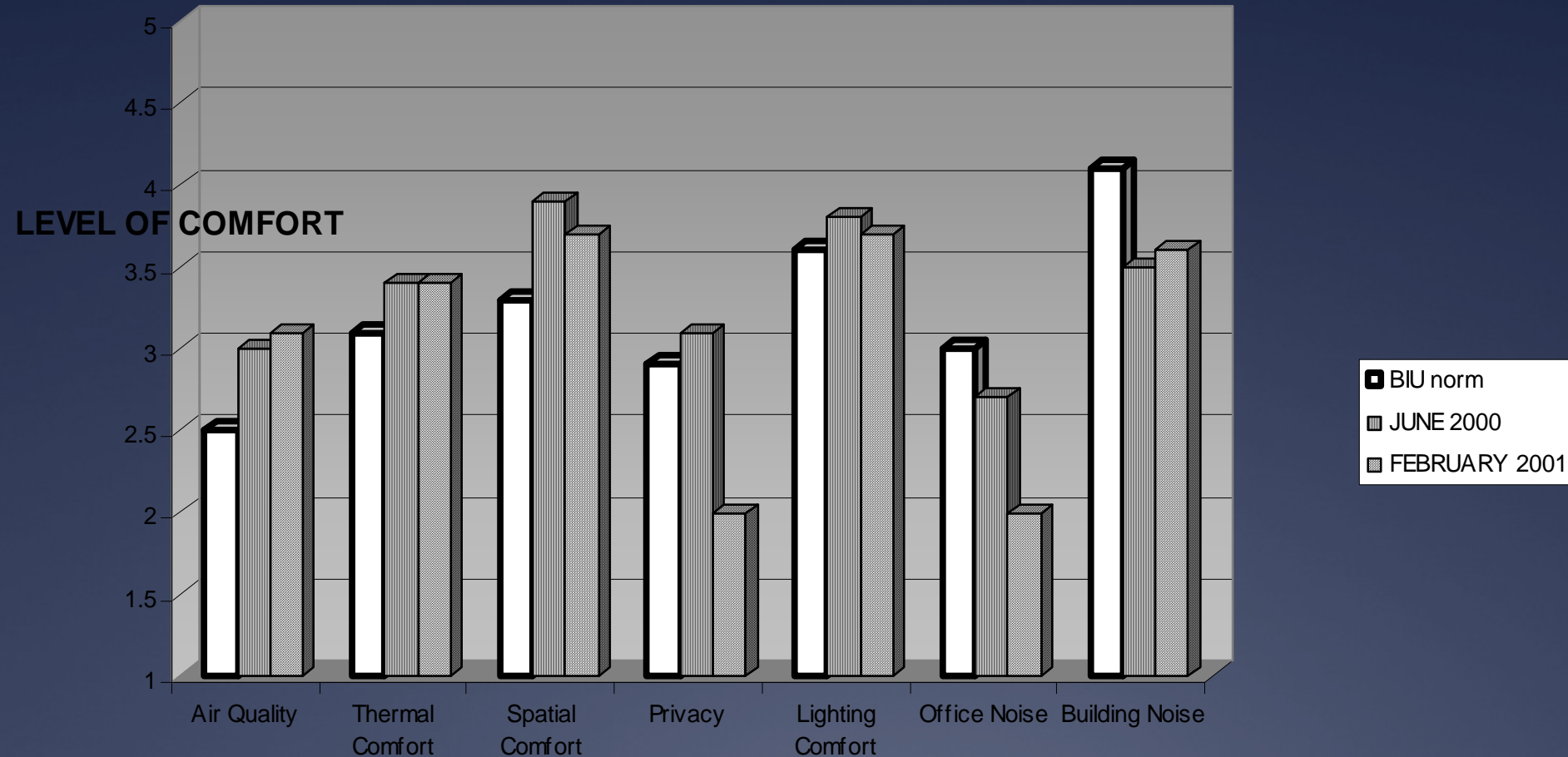
INTÉRIEUR DU BÂTIMENT

- * Confort spatial (poste de travail)
- * Privacité/intimité
- * Bruit des bureaux
- * Qualité de l'éclairage

Mesurer le confort fonctionnel

- * Système d'évaluation BIU développé dans les années 1980, testée en Amérique du nord, en Europe et en Australie
- * Un questionnaire auto administré – Maintenant en ligne
- * Résultats de l'enquête traités pour fournir des notes sur les dimensions du confort
- * Les notes obtenues comparées aux normes calculés à partir d'une banque de données comportant les résultats de plus de 100 bâtiments.
- * Les écarts (différences) entre les notes obtenues et les normes fournissent un profil diagnostique du confort fonctionnel
- * Ce profil diagnostique est à la base des interventions conçues pour résoudre les problèmes et augmenter le taux de confort

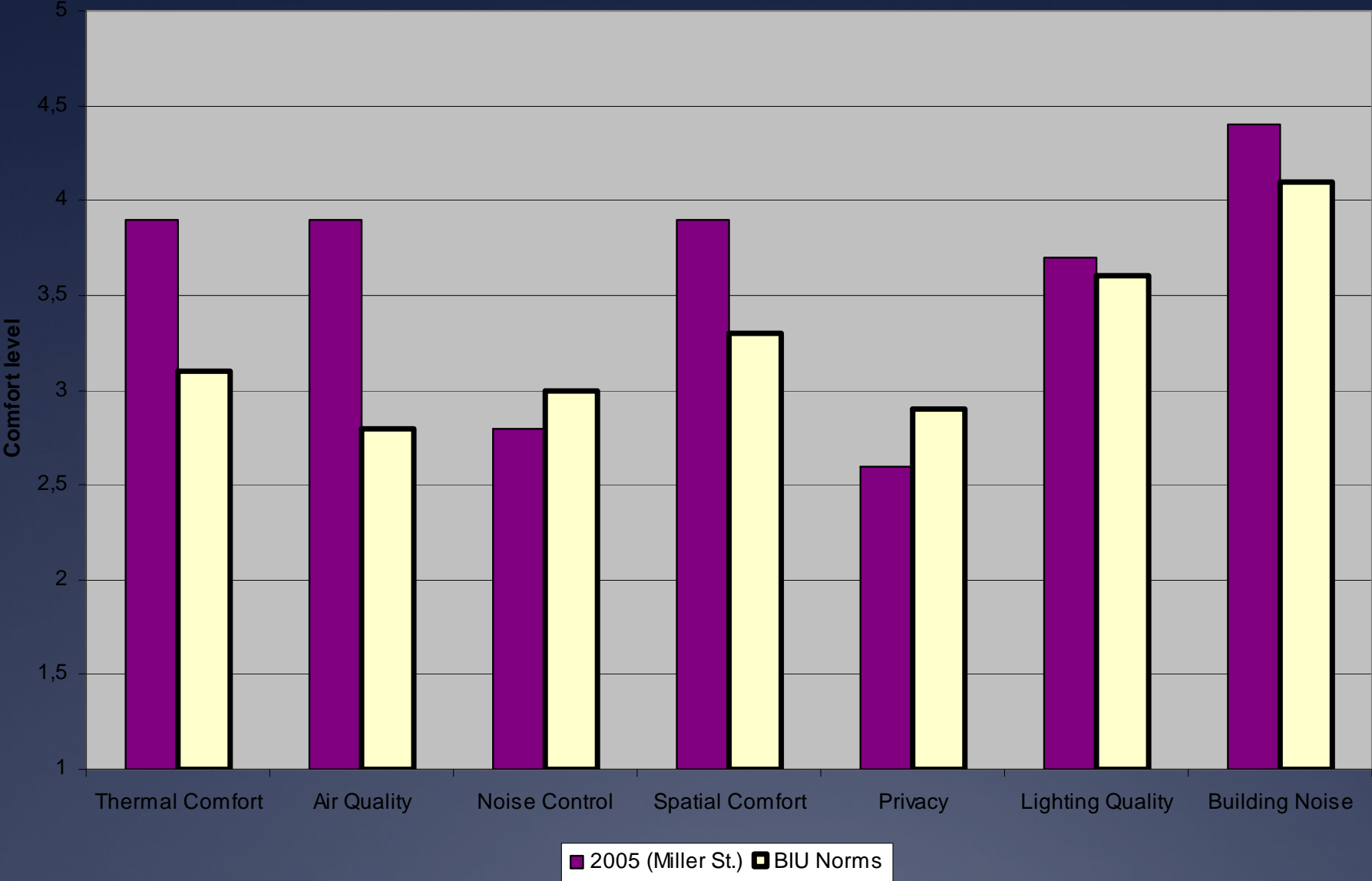
Exemple du profil diagnostique



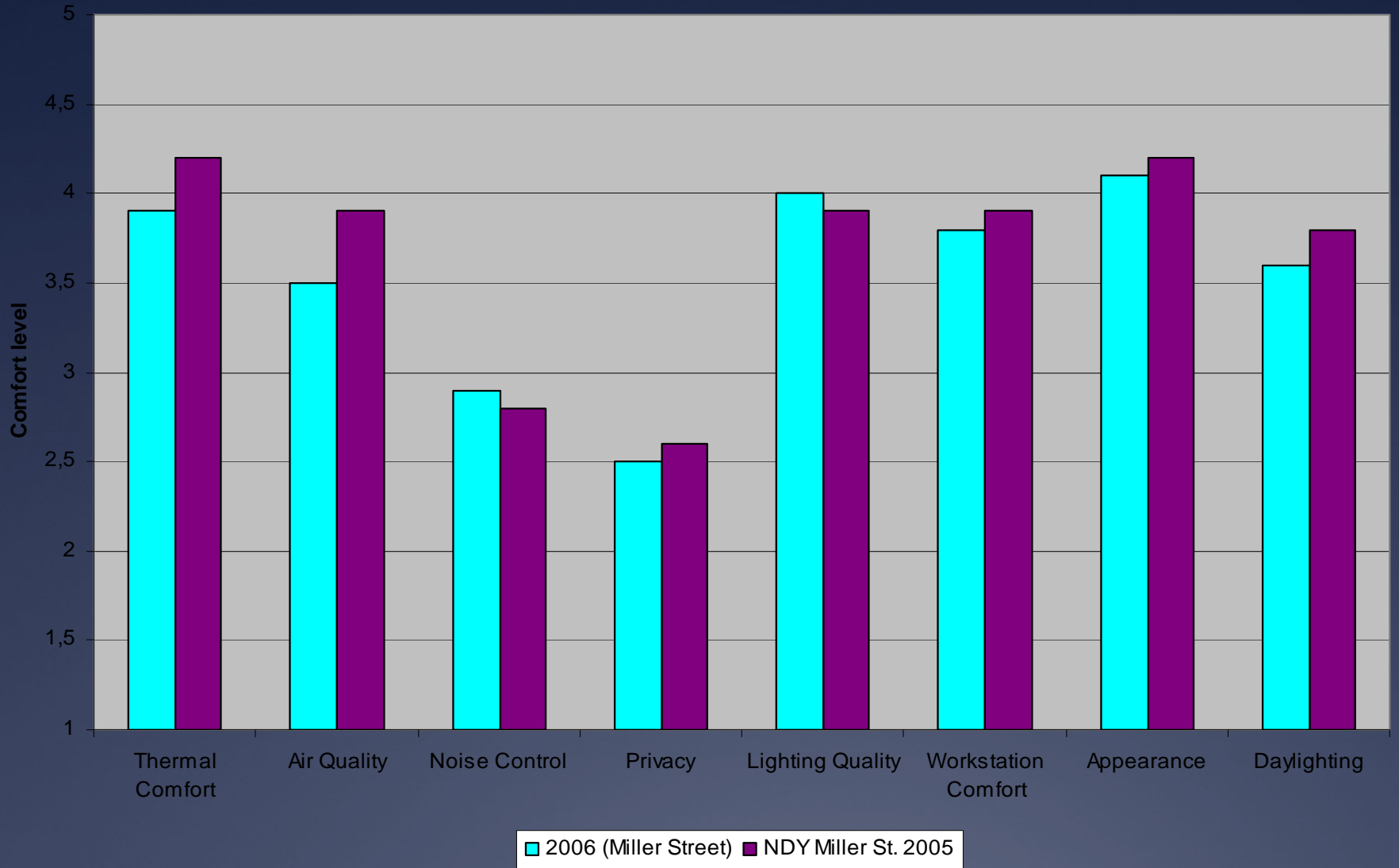
Procédé d'enquête: le cas de NDY

1. 2 enquêtes sur la rue Chandos : 1999 and 2004
2. 2 enquêtes sur la rue Miller : 2005 and 2006 (DiConFon)
3. Un questionnaire standardisé et validé est distribué à tous les employés.
4. L'équipe du GRET planifie l'échéancier, reçoit les plans du bâtiment, attribue les numéros d'identification, envoie les instructions par courriel aux répondants.
5. L'équipe du NDY avise et motive les employés pour s'assurer de leur collaboration
6. L'équipe du GRET analyse les données et présente un rapport des résultats de l'enquête.
7. Le NDY annonce les résultats et cible les priorités d'interventions sur les espaces de travail.

BIU Profile 60 Miller Street 2005



Functional comfort, Miller Street 2005-2006



Effets sur le moral et la productivité

❑ Moral

1. Confort spatial
2. Privacité
3. Qualité de l'éclairage

❑ Productivité

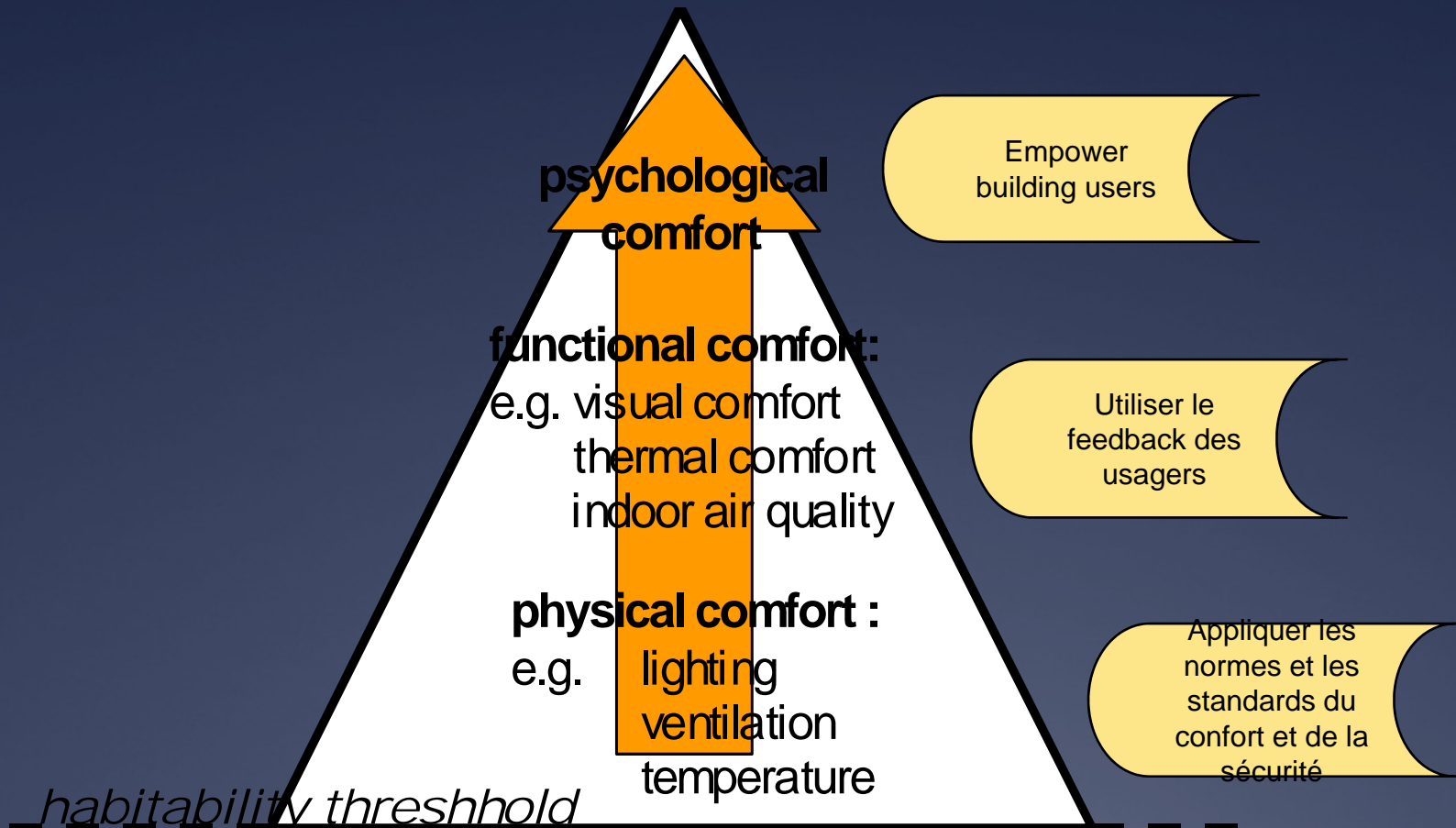
1. Confort spatial
2. Contrôle du bruit
3. Qualité de l'air

❑ Santé

1. Qualité de l'air
2. Confort thermique
3. Qualité de l'éclairage

Évaluation des décisions concernant l'amélioration des espaces de travail.

Améliorer la performance et le bien-être



Le GRET et son avenir :

1. Raffiner et améliorer l'enquête DiConFon pour une plus grande variété de bâtiments et d'usagers de plusieurs milieux de travail
2. Développer une base de données sur le confort fonctionnel visant le parc immobilier d'une entreprise
3. Mesurer le confort fonctionnel des usagers dans les bâtiments « verts »
4. Créer un outil de mesure du stress attribuable aux espaces de travail
5. Publier les résultats des recherches ainsi que rendre les articles et les rapports disponibles sur le site web
6. Savoir ce qui serait intéressant de votre perspective, faites-nous connaître votre opinion!

MERCI!

www.gret.umontreal.ca

Surveillez notre site!