

Dossier spécial paru dans le magazine *Business of Furniture* le 3 juin 2020
Traduit de l'anglais par Patrick Carpentier, Groupe Lacasse

Groupe Lacasse s'adapte aux nouveaux espaces de travail

Par Rob Kirkbride

Personne n'aurait souhaité une pandémie mondiale. Mais aucune entreprise de l'industrie du mobilier de bureau ne pourrait être mieux placée pour répondre aux besoins du travail à domicile et du bureau traditionnel que Groupe Lacasse.

Le fabricant québécois a fait un travail magistral d'adaptation pour faire face à la crise, d'abord en lançant une offre de mobilier pour le télétravail puis en créant des produits de distanciation qui rendent le travail de bureau plus sécuritaire.

Peu de temps après le début de la pandémie, l'équipe de Groupe Lacasse s'est réunie (virtuellement) pour trouver des solutions pour les travailleurs soudainement propulsés à la maison dans des espaces de travail inadéquats et pour les entreprises qui veulent reprendre leurs activités mais qui ne savent pas comment bien protéger leurs travailleurs. La réponse de l'entreprise a également profité de l'utilisation de la plus récente technologie de bande de chant au laser qui crée un joint de surface attrayant, qui est facilement nettoyable, et qui empêche la multiplication des microbes.

Puisque Groupe Lacasse a beaucoup d'expérience dans la fabrication de produits personnalisés, il a été facile de dédier une partie de sa production vers une offre de mobilier pour le télétravail

« La première réaction de nos employés, des personnes que nous connaissions, et de ce que nous observions lorsque d'autres personnes étaient obligées de rester à la maison, a été la nécessité de laisser les employés travailler de leur lieu de résidence », a déclaré Sylvain Garneau, président et chef de la direction. « Nous avons réalisé assez vite que ce confinement allait durer beaucoup plus longtemps que prévu et qu'il allait nous obliger à nous adapter à un environnement de travail incertain, un avenir incertain - comme pour tous nos clients. »

Le mobilier pour le télétravail est rapidement devenu une priorité car les produits de l'entreprise se prêtaient déjà à cette utilisation. Puisque Groupe Lacasse a beaucoup d'expérience dans la fabrication de produits personnalisés, il a été facile de dédier une partie de sa production vers une offre de mobilier pour le télétravail - légèrement plus restreinte mais toujours avec la même qualité pour laquelle l'entreprise est reconnue. C'était important.

Groupe Lacasse continue de servir les clients du travail à domicile par son réseau de distributeurs, il était donc primordial d'inclure ses partenaires dans la conception, la commercialisation et la vente des produits.

La planification de l'offre de mobilier pour le télétravail a commencé avant le début de la pandémie, a déclaré Dominic Aubry, chef de produits, mobilier en mélamine. « Nous passons une grande partie de notre temps à imaginer l'avenir et son impact sur nos activités quotidiennes, pour soutenir notre plan de développement de produits à long terme, et le travail à la maison faisait déjà partie de ce plan », a raconté M. Aubry.

« Donc, nous envisageons déjà à quoi cela ressemblerait. Ce qui a changé, c'est l'impact de la Covid-19 et la vitesse à laquelle les gens ont été contraints de travailler à domicile. De toute évidence, de nombreuses entreprises ont fermé complètement leurs portes et de nombreuses entreprises qui sont restées ouvertes n'ont eu d'autre choix que de renvoyer leurs employés chez eux pour travailler virtuellement. »

Avant la pandémie, de nombreuses entreprises étaient réticentes face au télétravail parce qu'elles croyaient avoir moins de contrôle ou considéraient que le travail pouvait ne pas être aussi efficace

Ce qui a commencé comme une situation temporaire est devenu la norme avec la crise. Pour la plupart des nouveaux employés travaillant de leur résidence, leur installation a débuté par l'utilisation de la table à manger ou un petit coin dans le salon. Comme les semaines de travail à domicile se sont transformées en mois, les employés en mode télétravail ont commencé à chercher une solution plus permanente. Certaines entreprises ont décidé de ne pas ramener les employés dans leurs espaces de travail traditionnels. D'autres choisissent de diviser les travailleurs en quarts de travail différents ou de les faire travailler de la maison quelques jours par semaine.

« Nous pensons que lorsque tout le monde obtiendra le feu vert pour retourner au travail, il pourrait ne pas avoir de la place pour tout le monde parce que des règles de distanciation physique s'appliqueront », a déclaré M. Aubry. « Afin de faire de la place, de nombreuses entreprises garderont leurs employés en mode virtuel en leur demandant de travailler à distance. Non seulement cela, mais nous croyons que certaines entreprises pourront même réaliser des gains financiers ou de productivité en ayant des employés travaillant à distance, ce qui en fait plus qu'une tendance à court terme. »

Avant la pandémie, de nombreuses entreprises étaient réticentes face au télétravail parce qu'elles croyaient avoir moins de contrôle ou considéraient que le travail pouvait ne pas être aussi efficace. Comme ils ont été forcés de l'essayer, certaines entreprises en voient maintenant les avantages et pourraient être tentées de conserver le concept. C'est pourquoi Groupe Lacasse croit que travailler à distance et le travail à domicile resteront une tendance forte dans les mois et les années à venir.

L'industrie n'a pas fait un très bon travail pour répondre aux besoins du marché du travail à la maison

Groupe Lacasse a commencé par examiner les différentes caractéristiques et particularités du marché. Un moyen sûr d'échouer serait d'introduire des produits commerciaux, de simplement les expédier chez le client et de croire que ce serait la solution idéale. Il existe des différences entre les marchés. La première chose que l'entreprise a observée a été les différences de taille et les configurations d'espace.

« Il existe une différence significative entre marché résidentiel et commercial », a déclaré Dominic Aubry. « Si vous avez déjà essayé de meubler un espace de travail avec un bureau, un bahut, une huche et un classeur latéral, ou peut-être même une bibliothèque, évidemment tout cela ne rentrera pas facilement dans la plupart des espaces résidentiels. Nous avons donc commencé à penser à du mobilier évolutif avec différentes configurations adaptées aux restrictions de l'espace disponible, afin d'être plus efficace en superficie et de profiter de l'espace mural, en s'assurant de ne pas bloquer les fenêtres, les placards et les portes. »

L'esthétique générale du mobilier doit être différente. Personne ne veut du mobilier banal, surtout à la maison. L'esthétique est un peu plus importante dans le mobilier résidentiel, a constaté Groupe Lacasse,

car le mobilier participe à la décoration de la résidence. Et de toute évidence, certaines conditions du marché, comme le prix et les délais de livraison, étaient très importantes, car dans de nombreux cas, l'utilisateur final paiera le mobilier. Groupe Lacasse a donc trouvé une solution à un prix vraiment raisonnable.

Notre industrie n'a pas fait un très bon travail pour répondre aux besoins du marché du travail à la maison, a déclaré Kevin Glynn, vice-président exécutif des ventes. Il considère que l'industrie l'a laissé dans les mains des Wayfair, IKEA et autres fabricants de meubles prêts à assembler.

« Ce que nous avons fait pour y remédier, c'est d'introduire des produits qui ne sont pas prêts à assembler, mais qui viennent principalement déjà assemblés, avec un niveau de service que les magasins à grande surface ne peuvent tout simplement pas offrir », a ajouté M. Glynn. « Et nous ne vendons pas directement aux consommateurs, nous offrons à nos distributeurs affiliés la possibilité de vendre du mobilier de télétravail à leurs clients. Nous ne vendons pas en ligne, nous soutenons plutôt nos détaillants ayant pignon sur rue, le marché traditionnel des distributeurs commerciaux. Ce sont ceux que nous allons toujours appuyer avec les produits et services Groupe Lacasse. Nous avons pris un produit certifié BIFMA et l'avons réduit d'échelle pour l'adapter parfaitement à un environnement de bureau à la maison restreint. Vous ne pouvez pas avoir la même échelle de produits - cela surchargerait un espace relativement petit que vous désirez consacrer au télétravail. »

Mais la qualité en n'est pas réduite pour autant, affirme M. Glynn. Nous offrons la même qualité avec les mêmes garanties commerciales, ce qui, dans le cas de Groupe Lacasse, est une garantie à vie limitée.

« Vous obtenez un produit de très grande qualité, avec un superbe design, à un prix abordable, adapté au bureau à domicile », ajoute-t-il. « C'était notre objectif, et nous venons de le lancer sur le marché. Il est disponible auprès des distributeurs affiliés de Groupe Lacasse. »

Groupe Lacasse a trouvé sa niche, une collection de mobilier de télétravail qui est solide, de qualité commerciale, qui peut être utilisée huit heures par jour, assez élégante pour s'intégrer dans une habitation, à un prix qui ne ruinera pas un employé appelé à acheter le mobilier lui-même.

Quand les environnements de travail rouvriront, ils seront différents de ce qu'ils étaient dans le passé

L'étape suivante était d'imaginer comment les espaces de travail eux-mêmes pourrait changer. Durant la dernière décennie, les espaces de travail ouverts, le mobilier de type « benching » et « desking », les surfaces longues et le désir de placer le plus d'employés dans la plus petite superficie possible étaient la règle. Le contraire est maintenant vrai. Des espaces plus vastes sont nécessaires, tout comme des accessoires de protection individuelle sur les postes de travail, mais aussi des panneaux et des écrans pour atteindre la distanciation physique pour les solutions de type « benching » et « desking ».

« Peu importe quand et comment les environnements de travail rouvriront, ils seront différents de ce qu'ils étaient dans le passé », affirme Sylvain Garneau. Mais l'entreprise ne voulait pas seulement créer des produits simplement pour suivre les tendances de l'après-Covid. Elle voulait créer des produits que ses distributeurs pourraient vendre et que ses clients pourraient acheter pour aider les employés à travailler quelle que soit la situation. « Allons-nous revenir à la normale d'ici 12 mois? Je n'en ai aucune idée, je ne sais pas », a déclaré M. Garneau. « Il est encore trop tôt. La seule chose que je sais, c'est que les employeurs tentent de déterminer ce qu'ils peuvent faire pour ramener leurs employés en toute sécurité. Ils cherchent des solutions. Et ce que nous voulons faire, c'est d'offrir des solutions de produits

fonctionnelles mais discrètes qui répondront aux besoins de l'espace de travail de l'après-covid, et qui assureront le bien-être et la sécurité des employés à long terme si une nouvelle vague du virus devait se matérialiser. Tout cela pour aider les employeurs et les employés à revenir dans un mode de travail normal, pour qu'ils se sentent en sécurité là où ils seront. C'est ce que nous avons à l'esprit. »

La distanciation physique sera importante lorsque les gens retourneront au bureau. M. Garneau affirme que Groupe Lacasse s'est inspiré de documents sur la santé au travail, d'avis d'architectes et de firmes de design et de projections du monde de l'immobilier. L'entreprise s'est mise rapidement au travail.

En seulement quatre semaines, Groupe Lacasse a développé des solutions de mobilier de bureau, de systèmes et de sièges qui peuvent être regroupés et qui peuvent être extrêmement utiles à court terme pour son réseau de distributeurs, soit pour réaménager les configurations existantes avec des écrans et des panneaux qui peuvent séparer les utilisateurs, ou pour aménager de toutes nouvelles configurations.

Ça n'a pas été facile. Le design doit être au rendez-vous. L'ingénierie des produits également. La chaîne d'approvisionnement doit collaborer (et tout aussi rapidement que Groupe Lacasse). L'entreprise a utilisé ce qu'on appelle un processus « Stage Gate », une gestion serrée des étapes et des points de contrôle pour ses nouveaux produits ou les améliorations - un système méthodique étape par étape. « Évidemment, dans ce cas, nous avons tout réduit », a ajouté M. Garneau.

Groupe Lacasse a bénéficié de son investissement continu dans les dernières technologies. L'entreprise a réalisé des investissements massifs en 2018 et 2019. Ces investissements portent maintenant fruits. Sans ses outils manufacturiers de haute technologie, Groupe Lacasse ne serait pas en mesure de s'adapter aussi rapidement ou d'offrir autant d'options et de matériaux.

L'entreprise est la première à utiliser la technologie de bande de chants au laser sur les surfaces en mélamine. Bien que cela puisse sembler une amélioration mineure, il s'agit d'un développement important pour l'entreprise et ses clients, en particulier à une époque où la facilité de nettoyage et les surfaces scellées sont essentielles.

Une surface de travail traditionnelle comprend un substrat qui a été laminé. Le manufacturier y adhère ensuite une bande de chant. « Dans le passé, cette bande de chant était toujours collée », a rappelé Kevin Glynn. Cela crée cette petite ligne qui fait le tour de la surface, la ligne de colle très visible.

« Lorsque vous visitez des installations plus anciennes et certaines assez récentes, vous pouvez insérer votre ongle ou même un stylo et retirer les bandes de chant de la surface de travail », ajoute-t-il. « Nous avons lancé une nouvelle technologie dans nos usines qui est nouvelle sur le marché, une installation au laser. Grâce à un faisceau laser - nous l'appelons le chant Fuze - vous fusionnez la bande de chant au substrat. Cela élimine donc la ligne de colle, et vous ne pouvez pas la retirer. »

Incidemment, cela présente de réels avantages pour les espaces de travail de l'après-Covid. Les surfaces sont beaucoup plus faciles à nettoyer. De plus, la valeur antimicrobienne est réelle puisque rien ne peut entrer dans cette ligne de colle où cet espace était auparavant. C'est plus facile d'entretien.

« C'est l'avantage principal, la durabilité est aussi accrue. La bande de chant Fuze au laser a été introduite en raison de la durabilité et de l'esthétique. C'est un look très propre. Vous ne voyez pas du tout la bande de chant. Les designers l'apprécient vraiment. », dit M. Glynn. La Covid-19 n'a pas changé Groupe Lacasse. L'entreprise est toujours ce manufacturier avec lequel les distributeurs et les designers aiment collaborer et dont les clients adorent les produits. La façon dont Groupe Lacasse aborde le marché en fait une entreprise unique, conclut Sylvain Garneau.