

FOCUS

LES ESPACES DE TRAVAIL :
POUR LE BIEN-ÊTRE ET LA PRODUCTIVITÉ DES ÉQUIPES



CBRE

ÉDITO



L'avènement des nouvelles technologies de l'information, l'hyper-mobilité professionnelle et la globalisation des échanges économiques conduisent les entreprises à repenser l'organisation du travail. Notre mission ? Accompagner et conseiller nos clients sur ces évolutions qui impactent leurs espaces de travail. Si l'optimisation des surfaces reste un enjeu très fort, le temps de « la productivité à tout prix » par la rationalisation et l'économie de moyens est en passe d'être révolu. Aujourd'hui, plus qu'un ratio rentable surface / prix, nos clients recherchent désormais à lier la qualité au m² et la maîtrise des coûts.

À l'heure où se livre une féroce « guerre des talents », l'environnement de travail est devenu un levier d'attractivité pour l'entreprise. Offrir des espaces conviviaux favorisant le bien-être, stimulant la créativité, invitant au travail collaboratif, tout en fédérant les équipes autour de valeurs communes, est devenu une priorité. Alors quels agencements concevoir pour favoriser à la fois concentration, échanges et productivité ? Comment répondre aux attentes des différentes générations qui cohabitent dans un même espace ? Comment créer un environnement fidèle, non seulement à la réalité quotidienne des métiers, mais aussi à la culture d'une entreprise et aux évolutions du management ? Quelles tendances émergent sur le marché pour briser les anciens codes et inventer le bureau de demain ?

Pour répondre à ces questions, veille et expérience en conception d'espaces au sein des entreprises du secteur tertiaire à travers le monde sont nos meilleurs atouts. Pour réussir un espace de travail, nous sommes convaincus qu'il faut avant tout envisager les surfaces disponibles comme un véritable atout, et non plus comme une contrainte. Chaque espace, même le plus petit ou le plus atypique, a un fort potentiel. Toute la valeur ajoutée de notre métier est justement de le révéler.

Aurélie Hubert

Consultante Workspace Strategy, CBRE

SOMMAIRE

INTRODUCTION

- p.5 -

I L'ENTREPRISE, UN ESPACE DE TRAVAIL HYBRIDE

- p.7 -

À la recherche
d'un nouvel
équilibre
- p.7 -

Quand
la technologie
révolutionne
l'organisation
du travail
- p.7 -

II MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- p.10 -

Renforcer
la culture
d'entreprise
- p.10 -

Rechercher la
qualité au m² pour
favoriser le bien-
être au travail
- p.13 -

Un parcours
ouvert sur
l'extérieur
- p.16 -

CONCLUSION

- p.18 -

INTRODUCTION

L'ESPACE DE TRAVAIL, UN ATOUT AU SERVICE DU CHANGEMENT

Le 21^e siècle est celui de l'impermanence : instabilité économique, révolution numérique, changements climatiques, course à l'innovation technologique... Dans un tel contexte, les entreprises doivent faire preuve d'une grande agilité et sans cesse réorienter leur stratégie. Mettre en place une nouvelle organisation, changer la culture d'entreprise ou déménager s'avère parfois nécessaire pour continuer cette course en tête. Quant aux salariés, évoluer dans un marché de l'emploi instable modifie leurs priorités. Travailler dans un environnement professionnel agréable, bénéficier de services sur leur lieu de travail (conciergerie, salle de sport, supermarché...) font désormais partie de leurs nouvelles exigences pour mieux concilier vies professionnelle et personnelle.

Ainsi, les espaces de travail se retrouvent au cœur des problématiques de transformation de l'entreprise. Les structurer de façon judicieuse peut se révéler un formidable levier, pour conduire le changement d'une part, et répondre aux attentes des salariés d'autre part. Décloisonner les espaces pour créer de nouvelles synergies, transformer une terrasse en jardin tropical, concevoir un plateau selon les principes du *Feng Shui*... Tout est possible, tout est permis et les tendances les plus étonnantes émergent sur le marché.

Cependant, pour réussir un espace de travail, il ne suffit pas de céder à une mode. Il s'agit d'accompagner un projet d'entreprise, en prenant en compte trois facteurs clés : la réalité des métiers au quotidien, la culture de l'entreprise, les hommes et les femmes qui y travaillent. Si changer son espace de travail peut être anxiogène, comme l'est souvent tout changement dans notre quotidien, c'est aussi une formidable aventure. Pour la réussir, associer l'ensemble des acteurs de l'entreprise, le *top* et le *middle management*, les collaborateurs et les partenaires sociaux constitue, selon nous, un gage de succès.



Télétravail, coworking... les nouveaux modes de travail modifient les normes d'aménagement. Plus collaboratifs et connectés, les espaces de travail tendent aussi vers plus de flexibilité. Le but : optimiser leur taux d'occupation et la productivité collective.

L'ENTREPRISE, UN ESPACE DE TRAVAIL HYBRIDE

À LA RECHERCHE D'UN NOUVEL ÉQUILIBRE

Incidence des nouveaux modes de travail sur l'occupation de l'espace

Depuis quelques années déjà, le nomadisme professionnel est la nouvelle donne. Aujourd'hui, un salarié travaille en moyenne seulement 50 %¹ de son temps à son poste fixe. Depuis la signature, dès 2010 par de grands groupes français, d'accords sur le télétravail, 12 % des salariés travaillent régulièrement depuis leur domicile. Un grand nombre utilise également des tiers lieux ou des espaces de coworking, à proximité de leur lieu de résidence, pour réduire les temps de transport. Avec les évolutions de l'organisation du travail, on estime à 32 %¹ les surfaces de travail inoccupées au sein de l'entreprise. Optimiser le taux d'occupation des espaces représente désormais un challenge important pour les Directions RH et Immobilières, quand on sait que les locaux professionnels constituent le deuxième poste de dépense² après la masse salariale dans les entreprises tertiaires.

Oser le multidimensionnel pour plus d'agilité

Alors comment optimiser les surfaces disponibles et leur taux d'occupation ? Une partie de la réponse implique de sortir de la logique « un espace pour un seul usage » et de créer des espaces personnalisables. Un restaurant d'entreprise peut se transformer, avec quelques aménagements et un traitement acoustique, en lieu de réunion, en dehors des heures de repas. L'été, terrasses et jardins peuvent devenir, avec un mobilier approprié et une connexion Wifi, une extension des postes de travail. Le hall d'accueil, un sas souvent froid et impersonnel entre l'extérieur et l'intérieur, peut devenir une zone de rencontres et d'échanges professionnels.

Concevoir des espaces multi-usages et multidimensionnels est une des clés de l'optimisation des surfaces. Cette tendance de fond fait écho à la généralisation progressive du travail ubiquitaire, qui consiste à travailler partout, là où on se sent le mieux et le plus efficace, plutôt que de rester huit heures à un poste fixe. En un mot, il n'est plus nécessaire de disposer d'une plus grande surface, ou de faire cohabiter un plus grand nombre de salariés dans un même espace, mais de faire preuve de créativité pour exploiter au mieux celles dont on dispose.

QUAND LA TECHNOLOGIE RÉVOLUTIONNE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Technologie dans l'entreprise : une question de génération ?

L'arrivée de la « Gen Y » sur le marché du travail confronte l'entreprise à encore d'autres challenges. Si ce sujet a déjà fait couler beaucoup d'encre, le constat est sans appel : les « Y » s'approprient rapidement les nouveaux outils technologiques et affichent certaines attentes en matière d'organisation du travail. Selon une étude récente, 86 % des jeunes « Y » souhaitent un terminal mobile fourni par l'employeur et 96 % s'attendent à avoir le choix quant au lieu de travail. Horaires fixes et sédentarité cèdent progressivement la place à l'ATAWAD (AnyTime, AnyWhere, AnyDevice) : travailler partout, à tout moment, avec n'importe quel matériel connecté. Cette totale liberté revendiquée finalement par l'ensemble des collaborateurs – baby-boomers, génération « X » et « Y » – s'accompagne de deux autres phénomènes : BYOD (Bring your Own Device) et BYON (Bring Your Own Network). Utiliser son propre matériel informatique et le réseau de son opérateur personnel au sein de l'entreprise est devenu monnaie courante. Chacun désire aujourd'hui accéder à son environnement

LE TRAVAIL DE DEMAIN ?³



70%
TRAVAIL
PARTAGÉ

70 % des salariés seront
en poste de travail partagé



54%
MODE
COLLABORATIF

54 % des salariés
travailleront
en mode collaboratif



52%
TÉLÉTRAVAIL

52 % des salariés seront
en télétravail régulièrement

¹ Étude CBRE : *The Evolving Workspace*, juillet 2014.

² Article *Aujourd'hui en France Economie*, 29/06/2015.

³ Étude CBRE : *Comment les grandes directions immobilières internationales concilient Développement et Management des coûts ?*, juin 2013.

de travail, aux outils et réseaux de l'entreprise depuis n'importe où, à n'importe quel moment.

Le flex office hyper-connecté, un pas de plus vers les espaces intelligents

Pour répondre à ces nouvelles attentes, de nombreuses entreprises font le choix du « flex office ». Le concept est simple et efficace : réduire le nombre de postes de travail fixes, au profit de zones collectives et multi-usages. Tables de travail collectives, zones de « sitting » avec canapés, espaces *lounges*, *hot desks* et bulles de concentration traitées acoustiquement complètent peu à peu les postes de travail traditionnels. Cette nouvelle façon d'évoluer librement dans l'espace va de pair avec la dématérialisation de l'informatique : connexions sans fils, émergence du *Cloud*, avènement des objets mobiles (tablettes, téléphones et ordinateurs portables). Pour faciliter la mobilité, de nombreux éditeurs de mobilier intègrent désormais la connectique dans leurs meubles. Ainsi, fauteuils, canapés, tables et bureaux sont équipés de prises réseau, vidéo,

QUE DIT LA LOI SUR LES AMÉNAGEMENTS DES ESPACES TRAVAIL ?

En France, le code du travail préconise⁴ :

- Éclairage naturel et vue sur l'extérieur
- Flexibilité suffisante (pré-câblage dans le sol et cloisons démontables)
- Circulation aisée (zones de dégagement de 150 cm dans un couloir et 80 cm entre les postes de travail)
- Faciliter les flux de travail et les synergies (*zoning* et analyse des organigrammes)
- Confort thermique et ventilation optimaux
- Niveau sonore acceptable
- Couleurs agréables et mobilier modulable

Parallèlement, les normes AFNOR NF X35-102 recommandent un espace minimum de 10 m² pour une personne seule et 11 m² par personne dans un bureau collectif.

USB et de prises électriques pour faciliter les connexions à tout moment et partout dans un bâtiment. Mais si faciliter l'hyper-connectivité est aujourd'hui une priorité, le coût n'est pas des moindres et les risques existent. En effet, en connectant le matériel informatique personnel avec celui de l'entreprise, chaque salarié ou visiteur devient un cheval de Troie en puissance alors même que les politiques de gestion des risques se développent de plus en plus, notamment dans les groupes internationaux.

LES ATTENTES DE LA GÉNÉRATION « Y »



Les jeunes « Y » souhaitent un terminal mobile fourni par l'employeur



Les jeunes « Y » s'attendent à avoir le choix quant au lieu de travail

LES RISQUES DE L'HYPER-CONNECTIVITÉ

Utilisation de réseaux non sécurisés

Contamination par virus et intrusion sur le réseau d'entreprise et la messagerie

Vol de données et piratage informatique

LES SOLUTIONS

- > Une couverture *Wifi* d'entreprise sécurisée stable et performante
- > Des connexions réseau externes et internes sécurisées
- > Homologation et authentification du matériel personnel des salariés
- > Sécuriser les données sur le « tout réseau » pour limiter l'utilisation de supports externes

⁴ Brochure de l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité), septembre 2013.

« Pour faire face à un développement très rapide, cette start-up a souhaité investir un quartier vivant et central de la capitale. L'objectif : attirer et conserver les talents de la net-économie ; leur proposer un espace de travail original, convivial et propice à la créativité. Installés dans un immeuble classé, les collaborateurs de cette entreprise disposent d'un étage dédié aux loisirs et aux échanges, d'une salle de boxe, de danse et de fitness, de vestiaires, d'une buanderie et de kitchenettes à chaque étage. Cela aux côtés d'espaces de travail plus traditionnels.

CBRE Workspace



Le bien-être des collaborateurs et les valeurs portées par l'entreprise orientent de plus en plus l'aménagement des espaces de travail. À la clé : des collaborateurs heureux et productifs.

MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

RENFORCER LA CULTURE D'ENTREPRISE

L'espace de travail, s'il est bien conçu, reflète la culture d'entreprise. Les plus traditionnelles choisissent un modèle cloisonné binaire : bureaux fermés et salles de réunion. D'autres utilisent tous les m² disponibles pour développer leur agilité en configurant des espaces ouverts et multifformes. Pour Aurélie Hubert, consultante Workspace Strategy chez CBRE, l'axe de travail majeur dans un projet de conception d'espace est de trouver la juste adéquation entre l'espace et la culture de l'entreprise. « Il y a l'espace qu'on occupe et celui qu'on habite. Ce dernier doit être avant tout adapté aux hommes et aux femmes qui y vivent, aux activités qui s'y pratiquent et aux valeurs qu'ils partagent. » Si la grande tendance actuelle est au décroissement, appliquer cette recette de façon systématique n'est pourtant pas la solution. Ainsi, proposer un plateau ouvert à une société dont la tradition reste le cloisonnement, serait aussi inadapté que de regrouper les dirigeants d'une *start-up* dans des bureaux fermés au dernier étage d'un bâtiment. Selon Aurélie Hubert, « tout l'enjeu est d'analyser en amont, avec les clients, la typologie des métiers et des populations présentes, les synergies que la direction souhaite renforcer et l'image que l'entreprise veut véhiculer à travers ses espaces de travail ».

Le profilage, une méthode « *bottom-up* » qui fait ses preuves

À l'heure du décroissement, les espaces ne sont plus attribués selon le statut des salariés, mais en fonction du type d'activités qu'ils pratiquent. Le profilage consiste à mener des entretiens, individuels et collectifs, avec les équipes et le *middle management*, pour qualifier la nature et le rythme de leurs activités professionnelles, sur une semaine type. L'analyse des résultats permet de cartographier les séquences de travail réelles et les interactions entre services. Des solutions d'agencement d'espace adaptées sont ensuite proposées. Elles prennent en compte, à la fois la réalité du terrain et les impulsions souhaitées par le *top management* (par exemple : fluidifier certains processus, intensifier les synergies entre certains services ou encore évoluer vers une culture plus collaborative).

LA CLÉ DU SUCCÈS : IMPLIQUER LES COLLABORATEURS DANS LE NOUVEAU PROJET D'AMÉNAGEMENT

Investir un nouvel espace de travail peut être vécu comme un traumatisme. Voici quelques étapes clés à respecter pour fédérer les équipes autour de la nouvelle aventure et en faire un moment fondateur de la vie de l'entreprise.

1

Intégrer les salariés en amont du projet

Identifier un groupe d'ambassadeurs du projet qui sera consulté pour exprimer les craintes, les envies et suggestions des employés.

2

Communiquer largement pendant toute la durée du projet

Foire aux questions sur l'intranet, boîte à idées, *newsletter* dédiée au projet, exposition d'une maquette témoin du nouvel espace.

3

Organiser des visites groupées

Emmener les salariés visiter des *showrooms* de mobilier ou un espace similaire à celui qui est en projet et leur permettre de s'exprimer sur le choix des matières ou des couleurs.

4

Faire de l'inauguration un moment festif

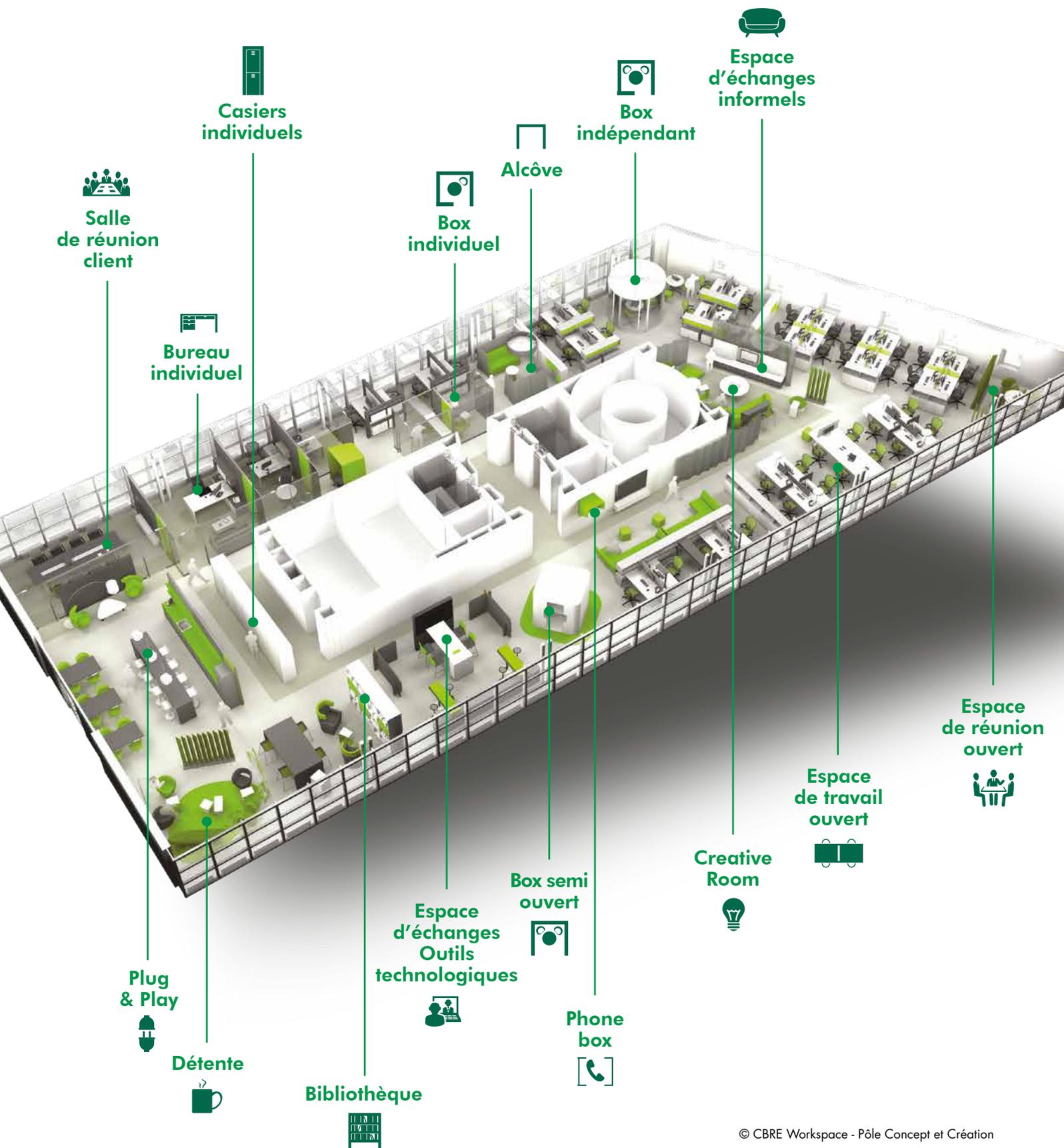
Chasse au trésor, cadeaux de bienvenue, discours d'inauguration, projection d'une vidéo retraçant le projet, accueil des salariés par les ambassadeurs, petits-déjeuners d'accueil.

5

REX 6 mois plus tard

Recueillir les retours d'expérience au moyen d'un questionnaire adressé aux salariés pour évaluer la qualité des nouveaux espaces et valider la pertinence du projet. Des ajustements sont parfois nécessaires avec le concours du *top management*.

QUAND LA DIVERSITÉ DES ESPACES DEVIENT RÉELLE



CONSTRUIRE DES ESPACES DE TRAVAIL MULTIFORMES

« Aujourd'hui, les matériaux, les revêtements et le mobilier permettent de concevoir un environnement qui fait appel aux cinq sens. On peut jouer avec les éclairages directs ou indirects, selon l'ambiance voulue. Le choix des couleurs peut également créer un univers apaisant, ou au contraire stimuler le rythme cardiaque. Proposer du mobilier pour travailler dans différentes postures est aussi une tendance d'actualité car il est prouvé que travailler debout ou assis stimule différentes parties du cerveau. C'est un moyen d'inviter le corps dans un lieu qui n'était conçu que pour l'esprit, de favoriser le bien-être et une meilleure appropriation de l'espace. Comme chacun est sensible à des stimuli différents, il faut veiller à concevoir des espaces multiformes, avec des ambiances variables, selon la nature des activités qui y sont pratiquées.

Thibault Forest,
Architecte d'intérieur,
CBRE Workspace



RECHERCHER LA QUALITÉ AU M² POUR FAVORISER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Parmi les évolutions culturelles et sociétales les plus prégnantes, il faut noter qu'une relation *C to B* s'est installée entre les salariés et leur entreprise. Bien plus qu'un simple emploi, ils viennent désormais chercher un environnement de travail convivial, et des avantages qui facilitent la vie au quotidien. Ainsi, proposer un espace de travail aussi chaleureux que si on travaillait chez soi fait partie des promesses faites par les entreprises pour attirer les talents. Il ne s'agit plus désormais de rationaliser l'espace, mais d'optimiser la qualité de chaque m² habitable.

En termes d'aménagement des espaces, cela se traduit par des partis pris décoratifs qui rappellent l'environnement privé. Lumières indirectes pour créer une ambiance douce, tissus imprimés, papiers peints, utilisation du bois, traitement acoustique du mobilier, codes couleurs différents d'une salle à l'autre... l'univers de la maison s'invite véritablement dans les bureaux. Mais créer une ambiance ne s'improvise pas et nécessite l'intervention de plusieurs spécialistes : architectes, designers, acousticiens, coloristes ou ergonomes.

La nature s'invite dans les bureaux de demain

Inviter la nature à l'intérieur des espaces de travail pour encourager l'apaisement et fédérer les équipes est devenu courant. Google à Londres permet aux salariés de cultiver un potager sur la terrasse de son immeuble et propose, dans ses locaux californiens, des bulles d'oxygène pour faire la sieste⁵. La tour Majunga de la foncière Unibail-Rodamco à La Défense est équipée d'une double paroi permettant d'ouvrir les fenêtres⁶. Iconographie de la nature, plantes en pots, jardins tropicaux et jardins zen, le « *flower power* » fait son entrée dans les entreprises et en dit long sur la volonté d'humaniser les espaces de travail.

Le secteur hôtelier, une nouvelle source d'inspiration

Optimiser l'espace en pensant exclusivement fonctionnalité et ratio surfaces / densité n'est plus à l'ordre du jour et les professionnels du *space planning* puisent dans de nouvelles sources d'inspiration, par exemple l'univers des « boutiques hôtels ». Il s'agit d'hôtels privés de petite taille, qui misent sur l'ambiance, la décoration et l'expérience client optimale. Moquettes douces, couleurs apaisantes, recherche esthétique et aussi services complémentaires (salle de sport, livraison de légumes frais, supérette, pressing...), tout est

UN CADRE JURIDIQUE CONTRAIGNANT

En France, le Code du travail, prévoit que CHSCT* et CE** soient informés et consultés avant toute décision d'aménagement modifiant les conditions de travail, de sécurité et de santé des salariés d'une entreprise. Puisqu'il s'agit d'un avis consultatif uniquement, qu'il soit positif ou non, l'entreprise peut, légalement parlant, déployer son projet. Elle s'expose cependant à d'éventuels troubles sociaux, un manque d'adhésion au projet de la part des salariés, voire même à des recours auprès de l'Inspection du travail en ne prenant pas suffisamment en compte leurs remarques.

* Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

** Comité d'entreprise

mis en œuvre dans l'entreprise moderne pour que les salariés bénéficient d'une atmosphère chaleureuse, qui leur facilite la vie. Le contrat tacite proposé par l'entreprise à ses employés est le suivant : vous serez ici comme chez vous, ou mieux encore, comme à l'hôtel. Mais tout projet d'aménagement doit néanmoins respecter le cadre légal imposé par la loi.

Les espaces dans l'espace pour accroître la productivité

Si dans l'instabilité ambiante, on assiste au retour d'une forme de paternalisme, avec des entreprises qui encouragent le retour à des valeurs simples comme le confort, la nature et la convivialité, l'espace de travail n'en demeure pas moins un endroit où il faut produire et performer. Un plateau est un écosystème dans lequel évoluent différentes générations, qui pratiquent divers métiers, avec des objectifs de résultats différents. Alors comment répondre aux besoins de tous ? Selon Valérie Picherit, responsable du pôle space-planning pour CBRE Workspace, « *il faut créer une multitude d'espaces dans l'espace pour permettre à chacun d'être productif dans les meilleures conditions. Elles varient selon les métiers, les individus et les moments de la journée* ».



© Quick - CBRE Workspace - Alexis Paoli photographe



⁵ Décision Achat, Focus environnement de travail, n° 183/ mai 2015.

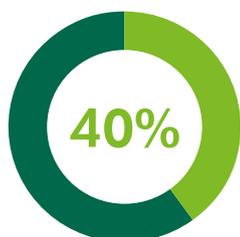
⁶ Immobilier&Services, n°46 page 24.



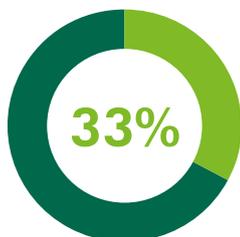
© Coca-Cola Services France - CBRE Workspace - Alexis Paoli photographe

LES LEVIERS DE LA PRODUCTIVITÉ DES SALARIÉS⁸

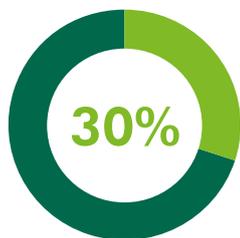
LE TOP 3



Citent l'accès aux technologies de la communication



Citent la flexibilité de l'espace de travail



Citent la qualité de l'environnement de travail

Concevoir des espaces hybrides, qui facilitent à la fois échanges collaboratifs, concentration et détente constitue aujourd'hui la grande tendance du *space planning*. Ainsi, une salle blanche, traitée acoustiquement pour isoler du bruit, peut être positionnée à côté d'un espace détente bruyant pour offrir, à quelques mètres de distance, une zone de concentration et une zone d'interactions. Avec un espace bien agencé, il n'est plus nécessaire de changer d'étage ni de lieu pour trouver confidentialité ou stimulation, mais simplement de faire quelques pas sur un plateau.

Le collectif de travail : une nouvelle référence identitaire

Accenture France, la société informatique Atos ou encore Alcatel⁷, nombreuses sont les entreprises qui pratiquent le *desk sharing* et n'attribuent plus de bureaux nominatifs. La logique d'un poste pour un individu ne répond plus, ni aux besoins du travail en mode projet, ni à ceux des organisations matricielles. À l'heure où l'équipe et le projet sont les nouvelles références identitaires, et non plus l'individu, l'ère du bureau individuel statutaire semble révolue. Selon Valérie Picherit, « redistribuer l'espace individuel au profit de la collectivité permet, non seulement d'optimiser les coûts par la réduction des surfaces occupées, mais aussi de favoriser la transversalité et les synergies ».

Cependant, tout l'enjeu de cette démarche est de créer des espaces collectifs de qualité, en s'appuyant notamment sur les dernières innovations en matière de *design*, d'acoustique et d'ergonomie. Alors si le concept de l'*open space* a encore un bel avenir, pour autant, les grands espaces bruyants et déshumanisés des années 2000 ne sont désormais plus qu'un mauvais souvenir.

BONNES PRATIQUES POUR RÉUSSIR UNE CONSULTATION DES IRP*

1

Soumettre un projet abouti, mais suffisamment flexible pour intégrer des suggestions

2

Être ferme sur les fondamentaux : objectifs stratégiques, contraintes, budgétaires

3

Communiquer largement auprès des instances du personnel et des salariés

* Instances Représentatives du Personnel

⁷ Article Le Monde, *Au secours mon bureau a disparu*, 3/9/2013.

⁸ Étude CBRE : *Comment les grandes directions immobilières internationales concilient Développement et Management des coûts ?*, juin 2013

TYPOLOGIE DES ESPACES DE TRAVAIL ET DES SOLUTIONS D'AMÉNAGEMENT

Espace de travail	Activités pratiquées	Solutions
Espace fermé	1 à 4 personnes. Concentration, confidentialité.	Box fermés avec cloisons isolantes.
Espace ouvert (Open Space)	Interactions fréquentes, peu de concentration.	Espace partagé : mélange de postes de travail type <i>bench</i> à la taille de l'équipe, tables collectives, salles de réunion et box de concentration individuels à proximité de l'espace partagé.
Espace collaboratif	Alternance d'interactions interpersonnelles et de concentration.	Salles de <i>brainstorming</i> , espaces « <i>sitting</i> » avec canapés, bulles ou salles de créativité.
Espace projet	Travail en équipe de courte durée, où la confidentialité et la concentration sont nécessaires.	Table collective, bulles de concentration, salles de réunions modulables.
Lounge	Activités de courte durée nécessitant interactions et créativité.	Espaces café, cantine d'entreprise, couloirs aménagés avec des fauteuils ou canapés.
Espace de concentration	1 personne. Concentration et confidentialité.	Salles blanches traitées acoustiquement, zen zones, cubicles individuels, salles silence, bibliothèques, box individuels réservables à la journée.

« Ce cabinet de recrutement international souhaitait mettre à profit ses nombreuses façades pour aménager des bureaux individuels ou partagés ainsi que d'abondantes salles de réunion. Pour apporter des courbes et des lieux d'échanges plus informels, des box ronds ont été installés dans les grands espaces de circulation et le hall d'accueil a été aménagé de manière à respecter la confidentialité que nécessite ce type d'activité.

CBRE Workspace





UN PARCOURS OUVERT SUR L'EXTÉRIEUR

Montre-moi ton espace de travail et je te dirai qui tu es

L'agencement de l'espace est aussi un vecteur idéal pour afficher les valeurs et la culture d'une entreprise auprès des cibles externes : clients, prestataires et autres parties prenantes d'une société. À l'instar d'une politique RH ou environnementale, l'espace peut devenir un véritable élément identitaire de l'entreprise. Une *start-up* éditrice de jeux vidéo a confié son projet d'aménagement d'espaces à CBRE. Pour véhiculer une image dynamique et informelle, une grande cafétéria au centre de l'entreprise est utilisée comme salle polyvalente. Des salles de sport et des salles de jeux vidéo sont disponibles pour les visiteurs, comme pour les salariés. Des affiches de *comics* font office de signalétique, dans un espace totalement décroissant. Chaque détail a été étudié pour véhiculer une ambiance décontractée et ludique, à l'image de leur produit.

Les halls d'accueil au service de l'expérience client optimale

Fini le temps du *desk* froid et impersonnel, avec des hôtes discrètes et deux fauteuils dans lesquels

on ose à peine s'asseoir. Pour intégrer les visiteurs dès leurs premiers pas, de nombreuses entreprises revoient le concept de l'accueil de fond en comble, tant en termes de conception de l'espace, qu'en termes de prestations. Structures légères et parois vitrées remplacent les matériaux plus denses comme le marbre et traduisent une volonté de transparence. Du mobilier modulable est mis à la disposition des visiteurs pour qu'ils travaillent debout ou s'assoient plus confortablement pendant plus longtemps.

Les hôtes deviennent mobiles et incarnent davantage leur rôle, en proposant par exemple des boissons, en débarrassant les visiteurs de leurs vêtements et objets encombrants ou en les guidant vers les commodités disponibles : ordinateurs, points de connexions Internet, connectique. Un glissement s'opère de l'accueil vers l'hospitalité, tendance venue de l'inspiration du monde hôtelier. Restaurant d'entreprise, cafétéria et espaces communs tendent à s'ouvrir davantage au public pour lui permettre de passer un moment agréable, le temps d'un rendez-vous. Ainsi, nous remarquons que les frontières entre l'interne et l'externe s'estompent progressivement, avec des espaces d'accueil qui invitent au confort et à la convivialité.

Le top
5

des erreurs à ne pas commettre

1

Des codes esthétiques et architecturaux en décalage avec la culture de l'entreprise

2

Des open space bruyants et déshumanisés, sans zones personnalisables pour répondre aux besoins des différents métiers

3

Les plus belles vues et surfaces réservées à la Direction et les autres espaces aux collaborateurs

4

Des bureaux de passage sans âme, isolés au fond d'un couloir alambiqué

5

Un hall d'accueil vide et impersonnel, sans Wifi, ni zones de travail aménagées, avec des hôtes dont le rôle se limite à la distribution de badges

CONCLUSION

L'ESPACE DE TRAVAIL, NOUVEL OUTIL MANAGÉRIAL

Les grandes tendances de l'aménagement des espaces de travail sont au décloisonnement, à l'attribution des bureaux en fonction des usages et non plus des statuts, et à la prise en compte de la réalité des métiers. Dans la plupart des entreprises que nous accompagnons, favoriser la transversalité et le travail collaboratif est sans aucun doute la priorité la plus répandue. Elle va de pair avec la généralisation du travail en mode projet. Pour être attractifs, nos clients doivent aussi réussir à valoriser leurs surfaces pour séduire les employés. L'espace mis à la disposition du personnel se révèle donc un vecteur de la marque et de la culture d'entreprise. Si l'on ne peut que se réjouir de l'humanisation des espaces de travail, avec la promesse d'un « confort comme chez soi » au bureau, l'objectif sous-jacent reste bien de créer les meilleures conditions nécessaires à la performance, car c'est bien tout l'enjeu de nos clients au temps de la globalisation des échanges : rester agiles et compétitifs. Une gestion performante des espaces de travail est donc un gage de productivité mais aussi d'attractivité et de paix sociale. Si le management de l'entreprise réussit à se servir d'un projet d'aménagement d'espace comme d'un véritable outil managérial au service du changement et de la qualité de vie de ses employés, il a tout à y gagner !

QUATRE POINTS CLÉS

1

L'entreprise doit être hyper-connectée et offrir à ses équipes et clients des parcours multifformes, intelligents et conviviaux au sein de ses espaces pour perdurer.

2

Les modes de travail collaboratifs se développent, catalysés par la technologie et les nouvelles générations de collaborateurs, bouleversant le management traditionnel.

3

Productivité et qualité des espaces sont étroitement liées et passent par un aménagement préparé, favorisant le bien-être, congruent avec la stratégie et la culture de l'entreprise.

4

Mise en avant de valeurs humaines et collectives, dans un contexte plus perméable entre vie privée et professionnelle, en faveur de la conduite du changement et comme outil managérial.

À propos de CBRE

Professionnels passionnés, les 780 collaborateurs de CBRE France vous accompagnent sur toutes les questions d'immobilier. Le réseau CBRE couvre 34 métropoles en région pour une même qualité de service sur l'ensemble du territoire français.

CBRE Group, Inc. (NYSE : CBG) est une société Fortune 500 S&P 500 dont le siège est situé à Los Angeles. Le groupe compte près de 44 000 employés (hors filiales) répartis sur plus de 350 bureaux internationaux (hors filiales) et propose ses services aux propriétaires, investisseurs et utilisateurs du monde entier. CBRE offre des services de conseil stratégique et d'exécution en vente et leasing, immobilier corporate, gestion de patrimoine, de projets et d'installations, crédit hypothécaire, expertise, assistance à maîtrise d'ouvrage, gestion d'investissement, recherche et consulting.

Pour plus d'informations : www.cbre.com

CBRE *Build on
Advantage*

**145 - 151 rue de Courcelles
75824, Paris Cedex 17**

**T: +33 1 53 64 00 00
www.cbre.fr**

Contact CBRE

aurelie.hubert@cbre.fr
aurelie.lemoine@cbre.fr

Suivez nous

