

L'agenceur

M A G A Z I N E

DOSSIER

ESPACES DE TRAVAIL

MISER SUR L'ATTRACTIVITÉ

CONSEIL **EXPERT**

**DONNEZ DU SENS À VOS AMÉNAGEMENTS
AVEC FORBO FLOORING**

DOSSIER





DOSSIER



ESPACES DE TRAVAIL, MISER SUR L'ATTRACTIVITÉ

Les espaces de travail sont en pleine mutation. Si les bureaux ont dû s'adapter – à marche forcée – à l'évolution des codes découlant de la pandémie, ils se doivent de poursuivre cette transformation pour répondre aux nouvelles attentes. Télé-travail en plein essor, coworking très tendance, développement du bureau opéré et démocratisation du flex-office sont autant de nouvelles pratiques qui ont modifié notre relation au travail et balayé le modèle traditionnel du bureau. Le rapport de force entre employeur et employé s'est inversé, et le premier doit redoubler d'effort pour attirer le second. Flexibilité et modularité sont des premières bases de réflexion, mais le collaborateur recherche davantage: de façon très pragmatique, ce sont de nouveaux services, une atmosphère et une qualité de vie au travail ayant un impact positif sur son bien-être; de manière plus philosophique, c'est une recherche de contact et d'échange pour entretenir – voire retrouver – du lien social. Des pistes à explorer pour des espaces de travail en mal d'attractivité.

Dossier réalisé par **Kaoru Urata**
et **Brice-Alexandre Roboam**



ENTRETIEN



AVEC

Marc
Dölger

cofondateur de l'agence
Outsign

Réhabilitation de l'immeuble de bureaux Up-On à Montrouge (92).

« Mobiliser les sens pour enrichir l'expérience du lieu »

Fondée voici vingt-quatre ans, l'agence d'architecture et de design stratégique Outsign a développé différentes divisions – architecture, architecture d'intérieur et graphisme-identité visuelle – afin de répondre de manière globale et pluridisciplinaire aux projets. Avec l'expérience du lieu comme approche transversale. Entretien avec Marc Dölger, cofondateur de l'agence.



*Réhabilitation
de l'immeuble
de bureaux
Mint à Saint-
Denis (93).*

Quels constats portez-vous sur le marché des bureaux d'aujourd'hui ?

Bien avant la pandémie, nous avons noté l'inversion du rapport de force entre l'employeur et l'employé. L'employeur doit aujourd'hui séduire un collaborateur pour l'inviter à venir travailler chez lui ; et au-delà d'avantages financiers et serviciels, ce changement de dynamique s'est aussi exprimé par le lieu. Une concurrence s'est développée entre les employeurs pour attirer les talents, et par là même le besoin de créer des lieux de travail plus singuliers, permettant surtout le recrutement de générations plus jeunes, attentives à leur cadre de vie et de travail. Cette dynamique, apparue elle aussi avant la pandémie, a permis de revisiter aussi bien l'open space classique que les halls d'accueil statutaires et anonymes.

Par ailleurs, pendant les confinements, nous avons tous compris qu'il était possible de travailler ailleurs qu'au bureau. Pour redonner de l'attractivité aux lieux de travail, nous avons « surperformé » et sommes allés plus loin pour créer des lieux expérientiels, avec une offre de services plus abondante et pertinente.

Les entreprises ont réduit d'en moyenne 30 % leurs surfaces de travail, et beaucoup ont quitté leurs bureaux pour se rapprocher des centres urbains, notamment à Paris. En région parisienne, les deuxième et troisième couronnes comme la Défense ou Saint-Denis sont un peu boudées. Ce qui est recherché aujourd'hui, c'est aussi l'insertion du lieu « bureau » dans un tissu socio-économique plus vivant et multiple, offrant commerces et restauration.

À partir du moment où la surface du bureau a été réduite, en développant plus encore le flex-office, celui-ci a créé des non-lieux où la sphère intime du collaborateur peine à laisser son empreinte. Afin de gérer cette situation, nous travaillons sur la création de lieux bienveillants, accueillants, qui permettent d'offrir un confort de vie, en intégrant des services connexes : wellness, fitness, différentes façons de s'alimenter, de travailler, de se rencontrer, et qui vont donc au-delà du « chez soi ».



Sur 7 800 m², Mint privilégie le bien-être de ses occupants...



... avec des espaces réfléchis, cosy et modulables.



Un lieu accueillant et des services connexes sont aujourd'hui les priorités des salariés.

“ *Nous poussons la recherche de la notion d'atmosphère, qui peut paraître subjective, mais qui néanmoins offre une approche polysensorielle du lieu.* ”

Force est de constater qu'en se mettant dans la peau des collaborateurs, le télétravail n'a pas forcément bénéficié des mêmes améliorations. En leur offrant cette possibilité *home office*, l'employeur leur a opportunément transféré l'arbitrage sur la qualité de lieu. Dans ce contexte, à notre sens, la passerelle entre *home office* et *real office* n'est pas encore assez prise en compte. C'est un élément intéressant, qui va conduire encore à travailler sur la qualité expérientielle du lieu de travail au sens large.

Comment cette dimension de confort des lieux est-elle réfléchié ?

Nous travaillons sur la phénoménologie des lieux. Nous avons développé une approche transversale qui nous permet de nous intéresser aux services rendus par le lieu en tant qu'expérience, quelle que soit la forme ou l'expression qu'elle peut prendre. Dans ce contexte, nous poussons la recherche de la notion d'atmosphère, qui peut paraître subjective, mais qui néanmoins offre une approche polysensorielle du lieu.

DOSSIER • BUREAU

Nous nous adossons à des outils d'évaluation que nous avons appris à mettre en œuvre dans le secteur de l'hospitalité. Il s'agit par exemple de donner des ambiances différentes en fonction des moments de la journée, en travaillant la luminosité et l'éclairage. La dimension olfactive constitue également une variable expérientielle qu'on peut activer, en commençant par exemple par un renouvellement d'air amplifié.

Notre idée clé, c'est de pouvoir mobiliser tous les sens qui permettent aux humains d'enrichir leur expérience du lieu. L'appel des sens s'exprime aussi par la dimension tactile ou podotactile. Ainsi, on posera une moquette épaisse devant l'accueil pour ralentir et amortir le flux et la « course » des visiteurs. C'est ce qui se fait souvent dans l'hôtellerie, et qui fonctionne tout aussi bien dans les bureaux.

En ce qui concerne le confort acoustique, on s'aperçoit que les normes ne sont pas assez exhaustives



Les bureaux de l'immeuble Up-On se déploient sur 8000 m².

DOSSIER • BUREAU

ENTRETIENS



T 02 48 74 60 60
E contact@dom-tss.fr



Solutions de verrouillage Ronis pour mobilier

Réalisez vos projets en neuf ou en rénovation avec le même
ajour grâce à notre gamme complète

pour offrir un vrai confort d'usage. Pour vous donner l'exemple du projet d'un siège social sur lequel nous travaillons actuellement, et dans lequel les espaces de bureaux sont configurés majoritairement en flex-office, la dimension du confort acoustique a dû être enrichie par une approche empirique. Alors que nous étions dans les normes techniques réglementaires, il y avait un décalage de confort entre les calculs et les tests *in situ* sur un bureau prototype.

Nous disposons donc d'outils physiques et mathématiques pour aborder ce sujet, mais la dimension

empirique, liée à une appréciation subjective, reste un aspect à développer. C'est donc pour mieux gérer ces dimensions du lieu phénoménologique, du « lieu ressenti », que nous développons une approche holistique du projet.

Comment transposez-vous concrètement cette approche dans l'aménagement d'espace ?

Chaque projet est l'occasion d'enrichir le propos expérientiel du lieu. Nous nous attachons à rassembler

“ *Il est important de proposer de la variété et des multiformats pour ces espaces, afin de sortir de la rigidité dans laquelle on a pu projeter le mode « travail » dans les entreprises.* ”



Réhabilitation de l'immeuble de bureaux Topaz à Vélizy-Villacoublay (78).



Baby-foot et coffee shop pour un espace de travail moderne.

toutes nos expériences passées et allons chercher l'innovation, celle qui ira plus loin dans la création d'un lieu polysensoriel.

L'exemple acoustique cité précédemment est le projet d'un siège social dans l'est de la France, qui réunira plusieurs entités jusqu'alors disséminées sur plusieurs sites. Ce projet se caractérise notamment par un engagement environnemental fort, adossé à une vision proche du label Passiv House. Le maître d'ouvrage oriente ses choix et arbitrages en repositionnant toujours le projet dans sa finalité : construire un lieu où travail doit rimer avec bien-être. Conçu sur six étages, le bâtiment est imaginé comme un village vertical avec, en son centre, une place du village suspendue, alors que ce type d'espace se trouve en général en rez-de-chaussée. Chaque étage, avec ses ruelles, possède à ses extrémités deux espaces d'échange, de détente et de travail informels largement ouverts sur l'exté-

DIVINA

L'art de séparer les espaces
sans perdre de la lumière naturelle



DISPONIBLE EN



ET PLUS SUR DEMANDE

ARLU
OPENING DOORS

ARLU.BE

rieur et sur la ville. Par ailleurs, l'étude du projet ayant démarré pendant la pandémie, un soin particulier a été apporté à la dissociation possible des flux de personnes, et le renouvellement de l'air y a été renforcé. Nous avons également développé un modèle particulier de mobilier de bureau facilitant la coexistence de deux postes de travail, conjuguant intimité et convivialité. La réalisation de différents prototypages nous a permis de tester l'ergonomie du plan du travail, du siège et de la luminosité. Nous avons rarement l'occasion d'aller aussi loin dans l'optimisation et la réflexion sur le poste de travail.

Il s'agit aussi d'innover en amont du projet. Ici, lorsque le maître d'ouvrage a commencé à imaginer le futur espace de travail, il nous a commandé une veille des tendances sur mesure répertoriant l'évolution du bureau dans le monde. Ce travail est un méta-cahier des charges qui a permis d'identifier les marqueurs expérientiels et architecturaux à transposer dans le projet. C'est sur cette base qu'a été effectué en quelque sorte un « portrait chinois expérientiel » du futur lieu, pour ensuite le transposer dans le projet architectural.

Nous veillons par ailleurs à injecter des espaces informels ou des espaces créatifs dans les projets, que chacun va pouvoir s'approprier, dans lesquels chacun va pouvoir vivre et expérimenter quelque chose à sa manière. Il est important de proposer de la variété et des multiformats pour ces espaces, afin de sortir de la rigidité dans laquelle on a pu projeter le mode « travail » dans les entreprises. Il s'agit alors de créer des interstices d'expression individuelle de la personne tout en favorisant le « travailler ensemble ».

Comment intégrer et accompagner les collaborateurs dans l'aménagement de leur nouvel environnement de travail ?

Nous avons été sollicités à plusieurs reprises pour imaginer la manière d'accompagner les collaborateurs quand les entreprises déménagent.

Il y a toute une stratégie de conduite du changement qui permet de donner de la visibilité et de l'appropriation aux usagers sur leur futur lieu de travail et de les intégrer d'une manière participative, soit à la création de leur lieu, soit au choix de mobilier, des couleurs ou des ambiances.



Topaz a obtenu le label Circolab de niveau 3, qui valorise les projets intégrant de l'économie circulaire.



Espaces informels au Up-On de Montrouge.



“ Il s'avère que l'utilisateur non expert est particulièrement sensible à la qualité architecturale ou environnementale. ”

Dans ce sens, nous avons développé des techniques de co-création sur la façon de rendre l'utilisateur « auteur » de son lieu. Nous constatons qu'en partant de l'humain, de ses besoins, de ses envies et de ses aspirations, nous n'élaborons pas le même projet que lorsqu'on part directement d'un programme quantifié. Et lorsqu'on sollicite l'utilisateur pour imaginer son projet, les réponses sont très intéressantes quant à l'ambition que peuvent avoir les utilisateurs en termes de modernité ou de qualité du lieu. Il s'avère que l'utilisateur non expert est particulièrement sensible à la qualité architecturale ou environnementale.

Cette démarche s'adosse à une méthode de *design thinking* qui permet de se mettre dans la peau des différents types d'utilisateurs qui seront amenés à occuper le lieu. On peut alors choisir ce que l'on va mettre en avant, en fonction du public que l'on veut chercher à recruter. Pour ce faire, on s'appuie sur des études sociologiques, comportementales et de marché pour se bâtir un *storytelling* idéal.

Comment vous projetez-vous sur l'évolution des tendances ?

Lorsque nous travaillons un projet directement avec le fondateur de l'entreprise, nous pouvons saisir une vraie pérennité de vision et d'usage. C'est un contexte favorable, en sachant que notre mode de vie et de travail va constamment évoluer. Si nous ne sommes pas en mesure de prédire notre futur, nous avons toutefois développé des outils exploratoires au travers de notre compétence en matière de veille des tendances. Nous pouvons identifier très tôt les tendances émergentes qui vont influencer la conception du lieu.

La grande force de notre agence, c'est d'avoir une équipe dédiée au planning stratégique, qui sert à fonder un positionnement, une légitimité du projet dans un contexte. Cet exercice, nous le pratiquons dans tous nos secteurs d'activité : logement, retail, tertiaire, espaces de santé. *In fine*, toutes ces recherches se nourrissent les unes des autres. Nous sommes dans une courbe d'apprentissage permanente. Nous ne nous limitons donc pas à ce que nous maîtrisons aujourd'hui, mais à ce dont l'utilisateur, le client, a et aura



DOSSIER • BUREAU

besoin. En partant du besoin identifié, nous assemblons et mobilisons nos expertises, et nous allons nous enrichir de celles qui ne sont pas présentes en interne.

Que sera selon vous le bureau de demain ?

La dimension de proximité et le lien social sont importants pour le bien-être humain. À mon sens, la première tendance va vers la poursuite de l'éclatement du modèle traditionnel de bureaux, avec en parallèle le développement d'une plus grande qualité de *home office* et la multiplication des micro-espaces de coworking. Dans certains projets de logements, nous réflé-

chissons sur la manière d'améliorer la qualité de travail à la maison, voire d'imaginer éventuellement un mini-hub de coworking au sein d'un immeuble ou d'un quartier. Des micro-spots de coworking permettent de nuancer les bureaux.

En parallèle, nous constatons la volonté de donner plus de sens aux bureaux déjà existants en proposant une vraie politique de services, d'ambiances, d'atmosphères, afin que les usagers puissent se sentir bien et continuent à percevoir la valeur ajoutée du lieu physique. Ce qui est encourageant, c'est de voir s'épanouir cette dynamique et cette hybridité du lieu de travail sous toutes ses formes. ■



Les intérieurs imaginés par Outsign sollicitent les différents sens.