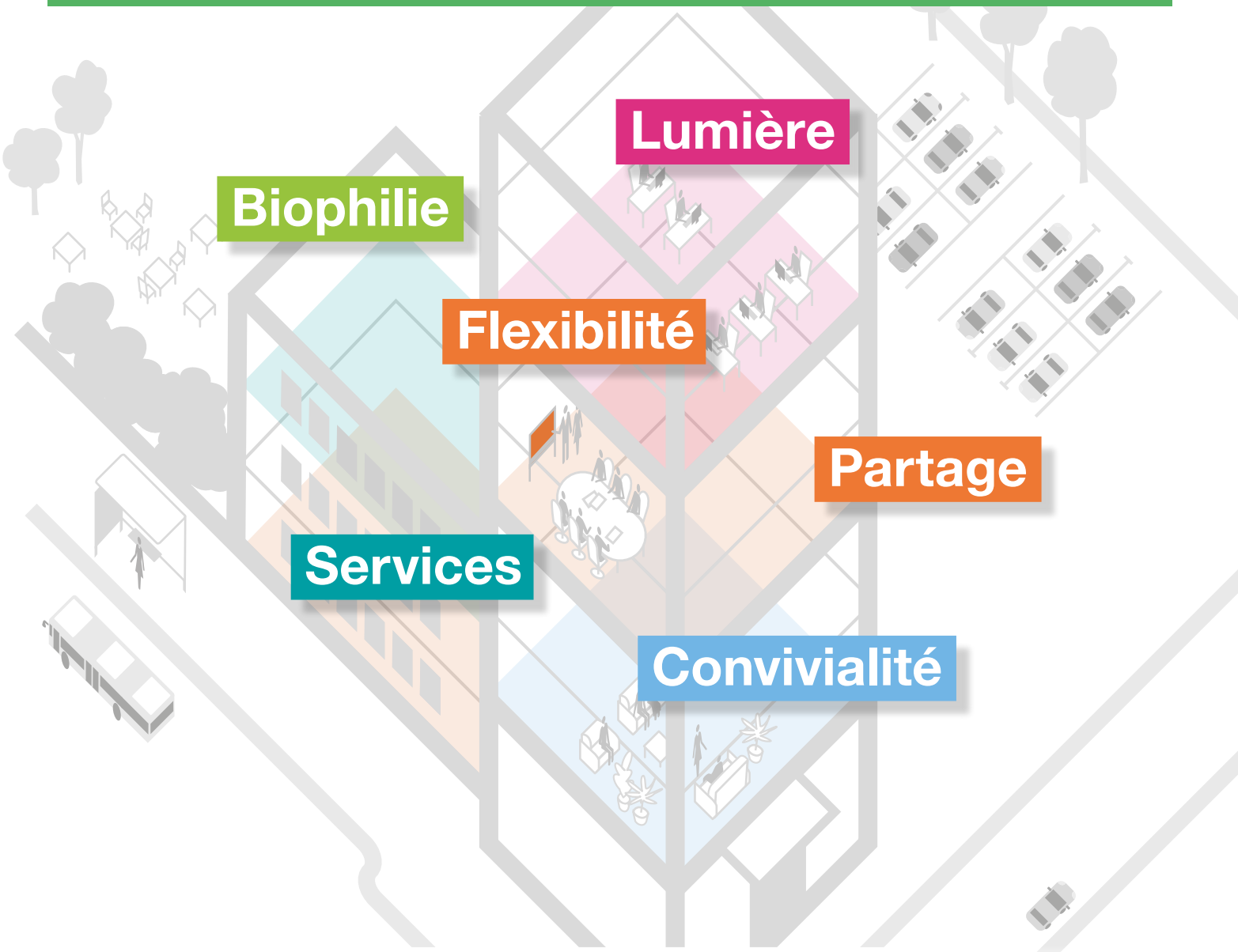
OID - OBSERVATOIRE DE L'IMMOBILIER DURABLE - 2017

CONFORT et BIEN-ÊTRE dans les immeubles de bureaux

Février 2017



OID
Observatoire Immobilier Durable

Alexandre Jost

Président-Délégué Général
de **la Fabrique Spinoza,**
think-tank du bonheur citoyen

L'immobilier **peut-il rendre heureux ?**

Le sujet du bonheur et plus spécifiquement du bonheur au travail prend de plus en plus d'ampleur. L'intérêt des organisations pour le bien-être de leurs salariés a pris forme sous le nom de Qualité de Vie au Travail, dont les solutions ne semblent pas mettre l'accent sur le travail lui-même. L'immobilier peut apparaître à première vue comme un aspect non fondamental dans le travail, mais il détient un pouvoir structurant dans l'association du travail et du bonheur. Car un lieu, c'est d'abord une empreinte physique qui affecte notre vie dans sa globalité. La lumière, la température, l'environnement, le végétal, le mobilier, forment un microcosme participant au bien-être de chacun. Une relation au corps que l'on a tendance à oublier dans le cadre du travail et à qui nous devons redonner la place.

L'architecture d'un lieu structure la vie de l'espace en lui-même, et la nature des liens entre les composantes qui l'occupent. L'espace de travail contribue à la culture de l'organisation et donc son ADN. L'espace de travail, l'emplacement, l'architecture, l'agencement, dessinent le flux d'information et des rapports sociaux, il transforme les rapports humains. On parle ici d'échanges, de convivialité, mais aussi de rapports hiérarchiques et de gouvernance. Le troisième impact structurant de l'immobilier concerne donc le travail lui-même. BlaBlaCar a créé des rings dans ses bureaux pour permettre aux projets innovants et leurs porteurs de s'affronter, les agences de communication ont supprimés les tables pour favoriser l'efficacité des réunions…

En corollaire, et si les transformations du lieu de travail influençaient directement la manière de travailler ? Isaac Getz parle d'entreprises libérées où chaque individu serait en mesure de prendre n'importe quelle décision relative à son travail sans être entravé par une procédure ni par une hiérarchie[1]. Par analogie, réfléchissons à des immeubles qui libèrent les individus, qui permettent à chacun d'exercer sa liberté, sa créativité, son efficience et d'être épanouis DANS son travail !

[1] Source : *Liberté & Cie,* http://liberteetcie.com/

Résumé exécutif

CONTEXTE ET OBJECTIF

Notre démarche part d'une conviction : le bâtiment durable est une réponse satisfaisante aux attentes des occupants. Au cœur des débats et des certifications, le confort et le bien-être dans l'immobilier de bureaux sont pourtant subjectifs. Ces deux éléments nous ont conduit à interroger directement les utilisateurs. Nous avons cherché 4 objectifs :

1. **Identifier les attentes** des collaborateurs sur le confort et le bien-être dans les immeubles de bureaux ;
2. **Croiser ces résultats** avec le niveau de prise en compte estimé, la perception des directions de l'environnement de travail et les certifications existantes ;
3. **Proposer des pistes de réflexion** sur les immeubles de bureaux ;
4. **Illustrer les conclusions** par la présentation de projets.

MÉTHODE DE TRAVAIL

Un groupe de travail coordonné par l'OID, en partenariat avec l'Arseg a été réuni régulièrement entre mars 2016 et janvier 2017, afin de définir le périmètre d'étude, d'élaborer le questionnaire diffusé auprès des utilisateurs, d'analyser les résultats et d'élaborer la publication.

RAPPORT

L'enquête portant sur les attentes et la prise en compte des critères de confort et de bien-être dans l'immobilier tertiaire, a été menée auprès de 275 personnes. Elle s'est déroulée de mars à octobre 2016.
Le périmètre retenu a pris en compte les paramètres spécifiques à l'implantation du bâtiment, l'environnement de travail et les services.
Les résultats relatifs aux attentes des utilisateurs ont été analysés au regard :

- des priorités évaluées par les Directeurs de l'Environnement de Travail (DET)
- des critères composants le référentiel des certifications en usage.

Des tendances générales ont été dégagées à partir de l'analyse de ces résultats, et des focus ont été réalisés en prenant en compte les caractéristiques des répondants tels que l'âge et le sexe.

3 parties composent le rapport :

La première partie présente les résultats de l'enquête.

La deuxième partie vous invite à suivre la journée d'un utilisateur dans un immeuble « confort et bien-être ».

La troisième partie, sous forme de fiches, vise à imaginer ce que sera l'immobilier de demain en matière de confort et de bien-être.

Introduction

Que peut-on attendre de la prise en compte de plus en plus importante du confort et du bien-être au travail ?

Comment les immeubles de bureaux s'y adaptent-ils ?

Quels projets intègrent déjà ces adaptations ?

Accroître la productivité, réduire les temps de transport, attirer les talents ou accompagner l'évolution des modes de travail, passent désormais par l'amélioration du bien-être et du confort des collaborateurs.

Ces deux notions que l'on peut d'apparence qualifier de « subjectives » recouvrent en fait un champ très large de définitions.

Parce qu'au cœur des débats, des certifications et des réglementations, nous avons souhaité interroger les collaborateurs sur leurs attentes et sur la manière dont elles étaient prises en compte.

À la suite de ce sondage, nous nous sommes interrogés sur la manière dont l'immobilier évolue pour s'adapter.

Ainsi, nous vous proposons de découvrir le nouveau statut des espaces de travail à travers le déroulement d'une journée d'un collaborateur dans un immeuble « confort et bien-être ».

Enfin nous vous présenterons un certain nombre de projets pilotes dans la conception des nouveaux espaces de travail. Ils vous permettront, nous l'espérons d'imaginer un peu mieux ce que sera l'immobilier de demain en matière de confort et de bien-être.

Sommaire

Résumé exécutif p.4

État des lieux p.6

Confort, bien-être et cadre de travail. p.6

Confort, bien-être et certifications. p.10

Attentes et prise en compte du confort et du bien-être dans l'immobilier tertiaire . . .p.14

Un immeuble Confort et bien-être p.16

Orientations et exemples p.20

Annexes p.30

Remerciements p.34

Présentation de l'OID p.36

→ Les mots soulignés sont définis dans le glossaire page 30

État des lieux

Confort, bien-être et cadre de travail

DÉFINITIONS

Le bien-être est le fait pour un individu de se sentir bien, physiquement et psychologiquement.

Du point de vue physique, le bien-être est surtout la résultante d'une bonne santé physiologique (absence de maladies, bonnes capacités fonctionnelles du corps humains, satisfaction des besoins primaires, etc.) et dans l'exercice du travail qui nous intéresse ici, de bonnes conditions de travail respectant à la fois l'intégrité physique et la santé.

Du point de vue psychologique, le bien-être passe par l'absence de troubles mentaux (cf. la notion de risques psycho-sociaux dans le domaine de la prévention santé au travail) et un sentiment de satisfaction éprouvée à travers la prise en compte de facteurs liés au développement de l'épanouissement au travail ou même dans sa vie personnelle notamment lorsqu'elle est impactée.

Il s'agit d'une notion par essence très subjective, et donc difficile à appréhender même si certains éléments sont plus faciles que d'autres à définir et à prendre en compte.

Dans le contexte professionnel, le bien-être pour les salariés peut être un objectif vers lequel l'employeur tendra tout en respectant les normes (réglementation, standards, bonnes pratiques, etc.) et tout en mettant en place des conditions favorables pour son développement et sa mise en œuvre (règles, moyens, outils, espaces, etc.).

Le confort est un état de même nature que le bien-être décrivant l'absence de gênes dans son environnement physique et fonctionnel. Il est subjectif et relatif, l'atteindre permettant de concourir au bien-être.

Comme le bien-être, le confort reste une situation attachée à la subjectivité des individus. Il peut à la fois désigner les conditions basiques nécessaires au travail comme désigner ce qui existe en plus des normes les plus communes.

Il faut distinguer le « confort sensoriel », lié pour ce qui concerne l'environnement aux qualités renvoyant aux sens : la lumière, l'air, la vue, la qualité tactile des matériaux, du « confort existentiel », lié aux qualités environnementales du cadre de vie renvoyant au psychique, et plus particulièrement à l'identité et à l'épanouissement personnel[2].

Si les efforts permanents existant en matière d'amélioration des conditions de travail sont poursuivis, ce qui relève aujourd'hui de la notion de confort constituera potentiellement la norme de demain.

POURQUOI LE CONFORT ET LE BIEN-ÊTRE ?

C'est désormais une certitude : s'intéresser au confort et au bien-être permet de préserver dans l'entreprise le capital humain et d'accroître la productivité.

Les attentes s'inscrivent dans le principe du cercle vertueux qui veut que ce qui est apporté en matière d'amélioration des conditions de travail fera d'abord l'objet d'un retour positif de la part des collaborateurs et bénéficiera in fine à l'employeur par l'amélioration des résultats (hausse de la productivité, baisse des coûts).

À la question posée dans le cadre de la réalisation de cette étude – qu'attendent les utilisateurs d'un bâtiment durable ? – répond un constat unanime : le bâtiment durable est une réponse satisfaisante aux attentes des occupants.

Face à l'ampleur prise par ces sujets dans le débat, il nous est apparu souhaitable d'interpeler directement les utilisateurs et de solliciter des acteurs de l'immobiliers tels que promoteurs, investisseurs, exploitants ou entreprises générales de bâtiment pour apporter leur contribution à la réflexion.

[2] Source : Sèze, C 1994, *Confort moderne : Une nouvelle culture du bien-être,* Autrement.

LES ACTEURS

Le champ couvert par ces thématiques est large et implique des périmètres de responsabilité différents au cours du cycle de vie du bâtiment. Valorisation des actifs pour les promoteurs et investisseurs, conciliation de la stratégie de direction et des attentes des utilisateurs pour les directeurs de l'environnement de travail (DET), amélioration des conditions de travail pour les instances représentatives du personnel (CHSCT, CE, etc.). Tous ont des intérêts et impératifs propres qui requièrent de travailler ensemble pour arriver au meilleur compromis.

Des paramètres contraignants tels que les coûts, la responsabilité juridique, les impératifs d'exploitation mais aussi le management et la politique sociale interne peuvent apparaitre comme contraintes dans les projets liés au bien-être et au confort.

Plus largement, le confort et le bien-être impliquent aussi des acteurs hors de l'immobilier comme la DRH ou la médecine du travail, etc. Leur collaboration régulière à toutes les étapes des projets immobiliers est donc une nécessité pour garantir la prise en compte du confort et du bien-être dans l'environnement de travail.

UNE DÉMARCHE POUR MESURER LA VALEUR IMMATÉRIELLE DU BÂTIMENT ET LE BIEN-ÊTRE DES OCCUPANTS

Depuis 2015, un groupe de travail composé d'acteurs du bâtiment, de l'immobilier et des grands utilisateurs (Gecina, Bouygues Construction, Foncière des Régions, EDF et Goodwill-management) a réalisé des travaux sur la valeur immatérielle des bâtiments de bureaux et le bien-être de leurs occupants afin de valider le modèle mathématique, Thésaurus Ecopolis, produit par Goodwill-management. Ce modèle, axé sur l'impact de plusieurs paramètres de la productivité (Motivation, Sérénité, Bien-être physique, Retard possible, Absentéisme, Présentéisme et Turnover) a été conforté par des **mesures in-situ** (tests cognitifs de 15 volontaires sur 5 bâtiments différents) et par une **enquête auprès de salariés** travaillant dans ces mêmes bâtiments. Les résultats des tests cognitifs et de l'enquête ont permis de valider la hiérarchisation des bâtiments étudiés, liée à leur performance intrinsèque et à leur centralité, par le référentiel de qualification et de quantification et donc de trouver une corrélation forte entre le modèle théorique et le modèle réel.

Cette étude reconduite sur la période 2016/2017 avec de nouveaux partenaires (Ivanhoé Cambridge, BNP Paribas Real Estate, SERCIB, ENGIE, Bolloré Logistics, Saint-Gobain), permettra le **déploiement des tests in-situ sur un échantillon de bâtiments plus important et l'intégration de nouveaux paramètres** (aménagement, biodiversité, services, etc…) dans le modèle mathématique.

QUELS ASPECTS SONT CONCERNÉS PAR LE BIEN-ÊTRE ET LE CONFORT DANS UN IMMEUBLE DE BUREAUX ?

Le bien-être et le confort vont concerner de manière non exhaustive ces aspects :

L'espace de travail

- **Rapport au territoire**
  Accès aux réseaux de transports
  Interconnexion à la voirie (parking, etc.)
  Accès aux services de proximité
  Vue et espaces verts
- **Qualités intrinsèques**
  Qualité de l'air intérieur
  Qualité de la luminosité
  Qualité de l'eau
  Confort acoustique
  Confort thermique
  Circulation dans les espaces
  Décoration

L'aménagement

- **Poste de travail**
  Fonctionnalité, espace
  Ergonomie
  Adaptation aux besoins
- **Espaces partagés**
  Disposition des espaces
  Fonctionnalités
  des espaces

Les services au travail

- **Alimentation**
- **Activité physique**
- **Hygiène**
  Propreté des locaux
  Sanitaires à disposition
  (toilettes, douches, etc.)
- **Détente et convivialité**
- **Services personnels**
  (crèche, conciergerie, etc.)

LE CADRE DE TRAVAIL

À quoi ressemblerait un lieu de travail répondant en termes de confort et de bien-être aux attentes des utilisateurs ?

L'utilisateur est amené à traverser et à occuper au cours de sa journée l'ensemble des espaces constituant son lieu de travail :

- Le hall d'entrée
- Les circulations
- Les espaces de bureaux
- Les salles de réunion
- Les espaces communs extérieurs
- L'espace de restauration
- Les espaces de détente

Nous analyserons comment le statut de ces espaces est en train d'évoluer pour s'adapter aux nouveaux usages et répondre aux attentes en matière de confort et de bien-être.

BIEN-ÊTRE DANS L'IMMOBILIER DE BUREAU ET OBLIGATION DE PRÉVENTION DE L'EMPLOYEUR

L'article L. 4121-1 du code du travail décide que l'employeur doit assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs et mettre en place les actions de prévention nécessaires ; c'est une obligation lourde mais l'enjeu est de taille : protéger la santé des salariés.

La préservation de la santé physique et mentale conduit à rechercher l'amélioration de la qualité de vie et du bien-être au travail : travailler dans des locaux bruyants, mal ou peu climatisés, sans bon éclairage peut être pour le personnel une source de stress, de fatigue, à l'origine d'arrêts maladie, et engager le cas échéant la responsabilité civile voire pénale de l'employeur.

Aussi, la qualité de construction de l'immeuble et l'organisation des espaces de travail, des lieux de restauration, de repos, de détente ou de sport est déterminante pour une entreprise dans le choix de ses locaux.

Au moment de prendre un bail ou d'acheter les locaux, le chef d'entreprise devra s'interroger sur les nouvelles conditions de travail qu'il pourra offrir à son personnel afin de remplir au mieux ses obligations en matière de santé et de sécurité : dans le cadre des consultations des instances représentatives du personnel, qu'il devra mettre en place (notamment vis-à-vis du CHSCT) au moment du choix du nouveau lieu de travail, il devra justifier de la qualité du nouveau cadre de vie offert aux salariés.

Françoise Pelletier,
Avocat associé, LPA-CGR

Confort, bien-être et certifications

Les certifications environnementales ont dès le début intégré des enjeux liés au Confort et à la Santé des occupants, regroupées aujourd'hui dans le terme de **Qualité de Vie au Travail.** Cependant, si la certification environnementale constitue un prérequis pour certains utilisateurs dans le cadre de leur politique RSE, elle n'est pas garante de l'efficacité énergétique ou du confort réel pour les utilisateurs[3].

L'analyse porte ici sur les critères du sondage qui apparaissent prioritaires pour les répondants : Lumière et confort visuel, Desserte et services à proximité, aménagement des postes de travail, et espaces associés.

Les certifications comparées sont les **3 démarches majeures en France :** les certifications environnementales HQE, BREEAM, leurs versions en exploitation, ainsi que la plus récente certification WELL, centrée sur le bien-être et la santé des occupants.

CONFORT VISUEL, LUMIÈRE ET VUES SUR L'EXTÉRIEUR

Prioritaire pour les répondants, ce critère est bien intégré par les certifications HQE et BREEAM, avec une approche architecturale et technique. La certification WELL, plus récente, adopte une approche différente, moins exigeante sur le niveau d'éclairement naturel mais qui introduit le concept de rythme circadien, déterminant nos périodes actives et nos périodes de sommeil en fonction de la lumière environnante.

DESSERTE ET SERVICES À PROXIMITÉ

La question des **transports** en commun et des moyens de déplacements doux est bien intégrée du fait de l'impact environnemental des transports. Proximité des transports en commun, bornes de recharges des véhicules électriques, dispositifs pour les cyclistes deviennent des standards voire des obligations règlementaires en milieu urbain.

Concernant les **services,** le constat diffère selon les certifications. Les démarches BREEAM valorisent les services « traditionnels » aux alentours du site comme la proximité de banques ou de centres postaux. Le WELL et la nouvelle version du HQE, sortie en 2016, prennent désormais en compte des services situés au sein du bâtiment plus orientés vers le confort et le bien-être : salles de sport, restauration saine, crèches, parcs et espaces verts notamment.

AMÉNAGEMENTS DES ESPACES DE TRAVAIL

Non pris en compte par les certifications « historiques » HQE et BREEAM, les critères liés aux aménagements des espaces de travail ne sont abordés que depuis l'apparition de la certification WELL. Les certifications sont en effet encore très majoritairement portées par les promoteurs et les propriétaires, qui n'ont pas la main sur les aménagements preneurs.

La démarche WELL prend en considération les aménagements preneurs, dans sa version « complète » New and Existing Buildings, mais la version Core & Shell reste très majoritaire en France. Sont valorisés notamment l'adaptabilité du mobilier et des équipements de travail, la flexibilité des postes de travail, la création d'ambiance thermiques adaptées à la subjectivité des usagers, la création d'espaces calmes et d'espaces collaboratifs, ou encore la promotion du Beau et de l'Art.

ESPACES ASSOCIÉS : RIE, AUDITORIUM, HALLS D'ACCUEIL, TERRASSES...

Si des exigences techniques existent pour les espaces associés, ils ne sont pas valorisés en soit par les certifications HQE et BREEAM. La démarche WELL se démarque puisqu'elle incite directement à la création d'espaces alternatifs, salles de sport, bibliothèques et terrasses accessibles aux usagers.

Au global, chaque certification prend en compte des critères de confort et de bien-être. **Les certifications « historiques » intègrent majoritairement des dispositions techniques, pas forcément « palpables » par les occupants.** Les thèmes Confort et Santé y sont moins souvent traités à des niveaux 3 ou 4 étoiles que les thèmes Energie ou Environnement.

Le WELL introduit de nouveaux critères : biophilie, qualité de l'eau potable, aménagements intérieurs, esthétique ou encore politique RH. Néanmoins, en France, la démarche Core & Shell prédomine largement, les enjeux d'aménagements ne sont donc pas obligatoirement intégrés.

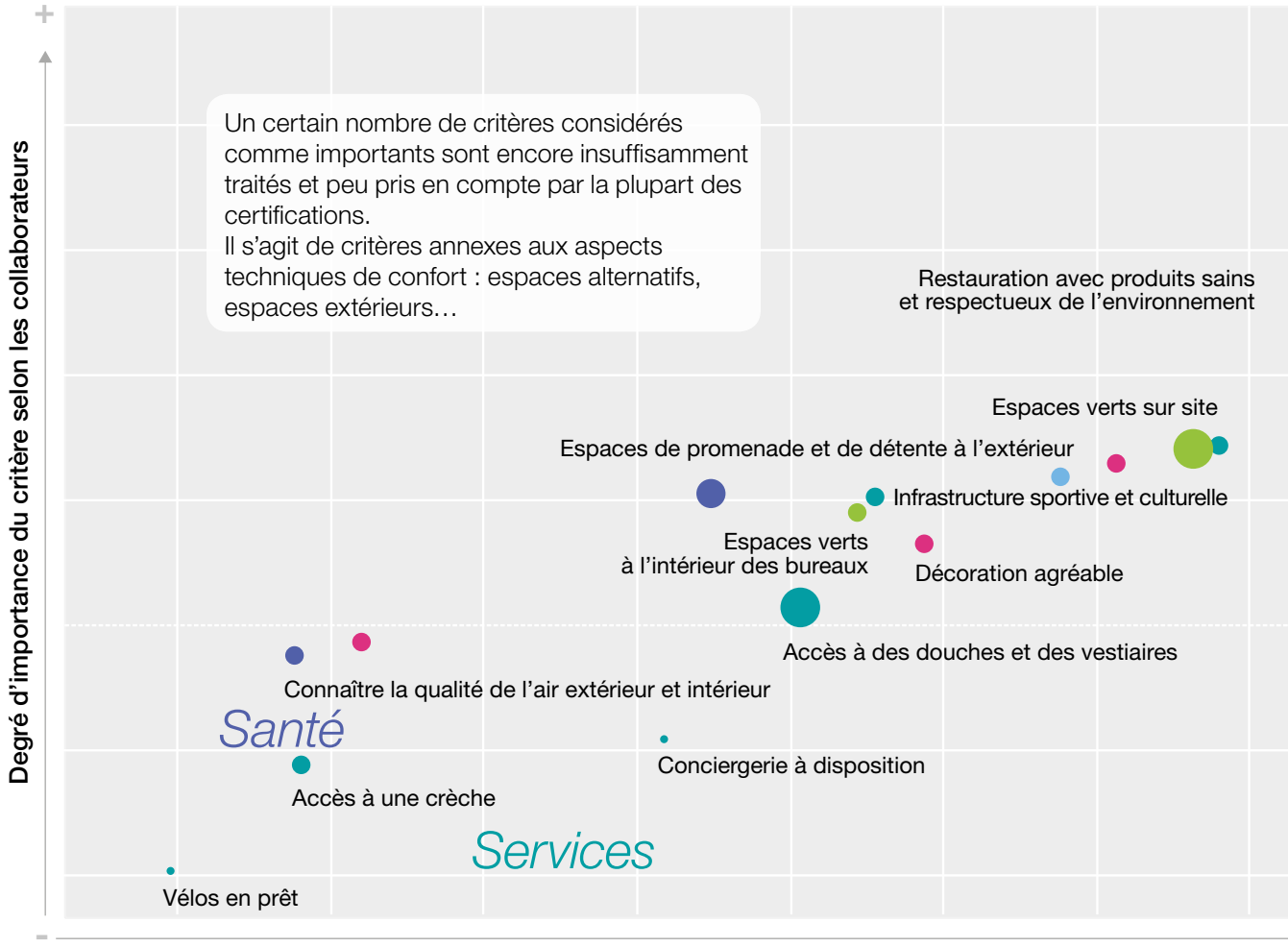
Quelle que soit la certification, intégrer l'ensemble des critères nécessite de porter une partie de la démarche avec l'utilisateur final.

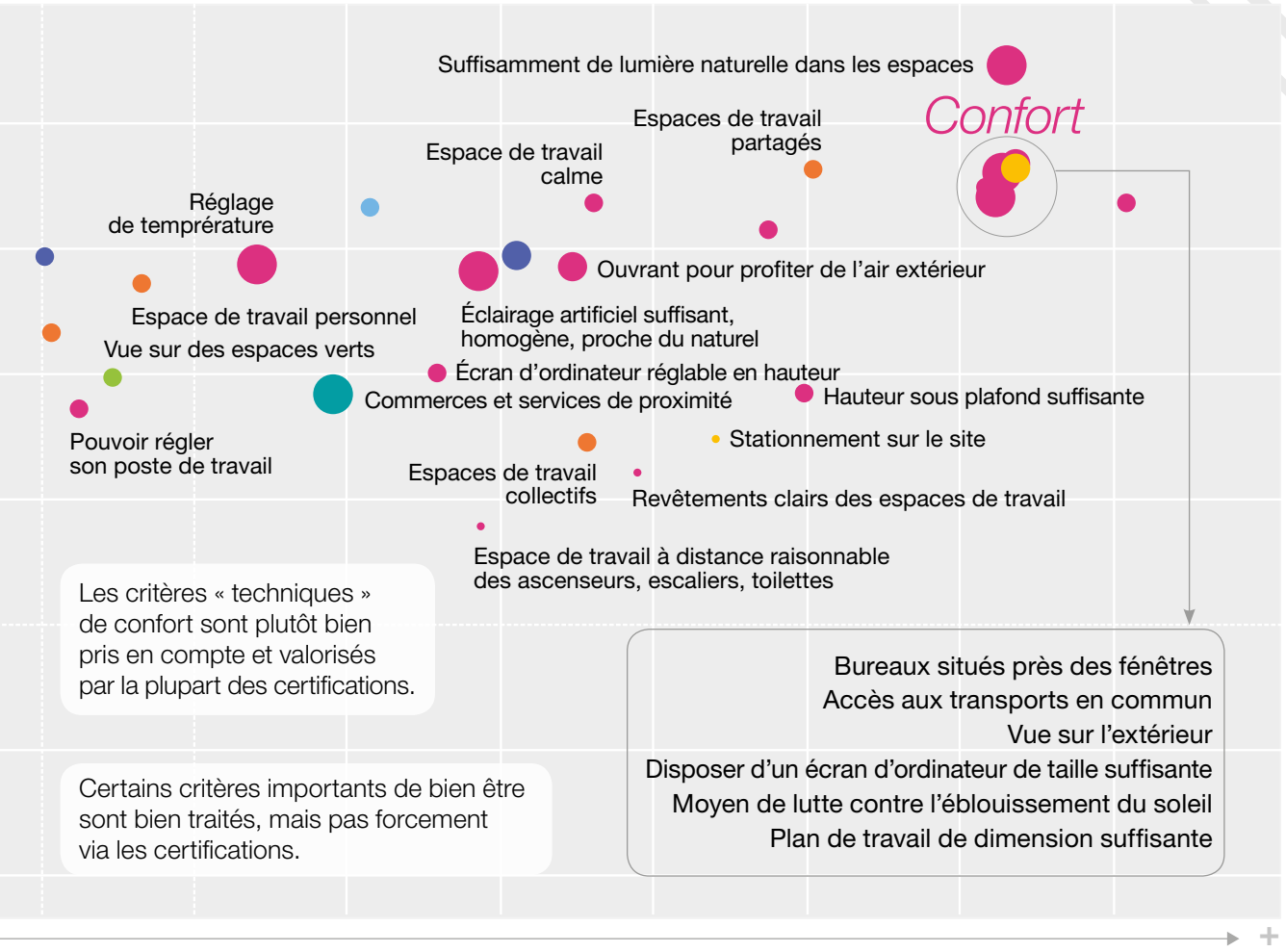
D'autres démarches de labellisation ou de certification existent par ailleurs sur des sujets spécifiques qui traitent de la valeur d'usage des bâtiments et rejoignent les enjeux de confort et bien-être, comme l'amélioration de l'offre digitale et de connectivité des bâtiments (label WiredScore), l'accessibilité des immeubles (Label Accessibilité) ou encore la biodiversité (Label BiodiverCity®).

[3] Source : Enquête DTZ et Novethic 2013, *Immobilier tertiaire et performance environnementale.*

55 Amsterdam - Architecte : Naud & Poux

IMPORTANCE ET PRISE EN COMPTE DES CRITÈRES DE CONFORT ET DE BIEN-ÊTRE SELON LES COLLABORATEURS





du critère selon les collaborateurs

La version interactive est accessible à ce lien :
http://www.o-immobilierdurable.fr/confort-bien-etre/

Elle sera régulièrement mise à jour et permettra à chaque utilisateur d'effectuer des analyses complémentaires. Des filtres permettront de visualiser les réponses selon le profil des répondants.

Attentes et prise en compte du confort et du bien-être dans l'immobilier tertiaire

Une enquête sur les attentes et la prise en compte des critères de confort et bien-être dans l'immobilier tertiaire a été menée auprès de 275 personnes entre mars et octobre 2016.
Vous trouverez la méthodologie mise en œuvre en annexe de la publication.
Le périmètre couvert par la critériologie est large et couvre aussi bien l'environnement de travail que des questions liées à l'implantation du bâtiment.
Les attentes des collaborateurs sont analysées au regard des priorités identifiées par les Directeurs de l'Environnement de Travail (DET).

L'analyse a permis de retenir les points suivants :

LES TENDANCES GÉNÉRALES

→ Confort

Lumière naturelle, température, bruit : les principales attentes en termes d'aménagement des espaces de travail sont bien prises en compte

La proximité de fenêtres, la hauteur sous plafond, le calme, ces éléments font partie des attentes les plus fréquemment citées mais également perçues comme bien prises en compte.

→ Espaces de travail

Des espaces suffisamment grands et collaboratifs : une priorité partagée entre DET et utilisateurs

En plus de ces aspects sensoriels importants, les DET se déclarent attentifs à la surface de travail par personne (87%) ainsi que la mise à disposition d'espaces partagés (salles de réunion, plateaux ouverts, etc. (92%).

Si les collaborateurs partagent ce point de vue, ils jugent en revanche que leurs attentes liées à l'espace de travail personnalisé ou partagé ne sont pas suffisamment prises en compte.

→ Espaces de travail

Bureaux individuels ou partagés : les collaborateurs attendent de la flexibilité

Plus que la mise à disposition d'un espace de travail personnalisé suffisamment dimensionné, la possibilité de pouvoir disposer en alternance d'espaces de travail collaboratifs est désormais une demande soutenue et récurrente.

Notons que la mise à disposition d'un espace de travail privatisé et calme est particulièrement plébiscitée par les collaborateurs des entreprises de grande taille.

→ Services

Les services, plutôt à proximité que dans le bâtiment

Disposer de services « personnalisés » dans le bâtiment n'est pas pour les salariés une priorité. Leur position est plutôt de considérer le bâtiment dans son territoire et de s'assurer qu'ils peuvent avoir accès à des services de proximité. Cela traduit peut-être le refus de mêler vie privée et vie professionnelle. Mais d'une manière générale il faut aller chercher l'explication dans l'aspect pratique (comme par exemple les crèches dont l'éloignement par rapport au domicile est un vrai handicap notamment dans les grandes villes) et dans la perception du lien social développé avec le commerce de proximité.

La taille de l'entreprise est un facteur de différenciation dans l'appréciation. Pour les entreprises de grande taille, disposer d'une infrastructure sportive et culturelle, d'une conciergerie ou avoir la possibilité de se restaurer sur place avec des produits sains et respectueux de l'environnement sont des attentes plus marquées.

LES FOCUS

Les attentes en termes de confort et de bien-être dépendent du profil des répondants

→ Détente

Les espaces de détente et de convivialité, une attente forte surtout chez les jeunes

Bénéficier d'espaces de détente et de convivialité dans le bâtiment est une attente pour toutes les générations de répondants, plus marquée néanmoins chez les femmes et chez les jeunes : 86% des moins de 25 ans jugent ce critère très important, contre 69% des plus de 40 ans.

→ Espaces verts

Des espaces verts : une attente pour les répondants franciliens

Différentes études ont conclu à l'impact positif de la nature et de la biodiversité sur la productivité [4,5]. Si bénéficier d'espaces verts sur site ou à proximité, disposer de vues sur des espaces verts extérieurs ou profiter d'espaces verts à l'intérieur des bureaux constituent pour eux une forte attente, les répondants estiment que ces critères ne sont pas encore suffisamment pris en compte. Cette position est plus marquée encore chez les répondants franciliens. Il est en effet rare ou impossible pour les entreprises d'avoir un levier d'action sur ce qui se situe à l'extérieur du périmètre de leurs locaux.

→ Espaces de travail

Bureaux standardisés : comment prendre en compte les individualités ?

Concernant le poste de travail, là où le DET conçoit un modèle standardisé, et flexible, le collaborateur attend une prise en compte de son « individualité » : réglages au niveau du poste de travail (50% jugent ce critère important), possibilité de disposer d'un espace privé (40%), personnalisation du mobilier notamment en proposant du mobilier transformable permettant de varier les postures de travail (36%).

La difficulté rencontrée est donc de faire correspondre un modèle choisi d'aménagement de bureaux à une multitude d'attentes individuelles sur la façon de travailler au quotidien.

→ Confort

Des attentes en termes de confort, mais des différences femmes/hommes à noter

Si les nouveaux modes de travail tels que le flex-office ou le coworking font de plus en plus parler d'eux, la surface mise à disposition et le calme restent encore des attentes prioritaires.

Nous noterons que les femmes attribuent plus d'importance au confort dans l'espace de travail que les hommes : pour exemple, les résultats sur l'importance accordé au calme (86% des femmes contre 60% des hommes), à la surface de travail (83% des femmes contre 60% des hommes), à la possibilité de régler la température (73% des femmes contre 53% des hommes) et à disposer d'un espace de travail individuel (79% des femmes contre 50% des hommes).

→ Mobilité

La mobilité et l'environnement : un effet de génération ?

La mobilité est un élément différenciant. Premier constat : la possibilité de disposer de vélos en prêt n'apparait pas comme un critère prioritaire, à l'exception des répondants de moins de 25 ans. Deuxième constat : pouvoir en disposer dans l'immeuble ou pouvoir disposer d'un stationnement sur site pour son moyen personnel de locomotion sont deux critères appréciés différemment selon l'âge des répondants : si les plus jeunes d'entre eux attribuent plus d'importance à la mise à disposition de vélos, les plus âgés préfèrent que l'entreprise leur donne la possibilité de stationner facilement sur site. Troisième constat : pouvoir stationner facilement sur site reste une attente forte des utilisateurs en Régions.

De la même façon, si les critères relatifs à l'aménagement des espaces de travail ne permettent pas de distinguer de différences majeures selon l'âge du répondant, certains critères relatifs à l'environnement comme la qualité de l'air intérieur ou l'utilisation de produits respectueux de l'environnement pour le nettoyage sont mis en avant par les répondants de moins de 25 ans.

[4] Source : Plan Bâtiment Durable 2015, Rapport du groupe *Bâtiment et Biodiversité*, http://www.planbatimentdurable.fr/IMG/pdf/Rapport_Batiment_et_Biodiversite_liens_actifs-2.pdf

[5] Source : Terrapin Bright Green 2015, *Économie de la biophilie*, http://www.terrapinbrightgreen.com/wp-content/uploads/2016/09/Economie-de-la-biophilie_francaise_2015_22MB.pdf

Un immeuble « confort et bien-être »

Comment un immeuble de bureaux peut répondre à toutes ces attentes ?

Transition énergétique, évolution des modes de travail et de consommation, émergence de nouveaux business models dans le secteur de l'immobilier et irruption du numérique constituent autant de défis (identifiés dans notre étude sur l'innovation[6]) qui ont pour conséquence de réinventer les espaces de travail dans leur aménagement et leurs fonctions.

Face aux bureaux cloisonnés, aux halls de « passage » et aux salles de réunion ne bénéficiant d'aucune lumière du jour, nous vous proposons ci-après quelques pistes pour imaginer un espace de bureaux flexible et ouvert sur son territoire.

#Cloud.paris
Architecture : PCA/Philippe Chiambaretta

→ Services

LE HALL D'ACCUEIL S'OUVRE SUR LA VILLE

Après la façade, en plus de sa fonction de réception des clients, le hall est le premier espace appréhendé par les visiteurs. Il contribue à ce titre à la qualité d'attractivité d'un immeuble.

Zone à forte fréquentation, vitrine de l'entreprise, le hall s'est transformé pour proposer de nouvelles fonctions aux occupants. Auparavant lieu de passage, le hall offre désormais de multiples usages. Ainsi, des îlots connectés et confidentiels, proches d'espaces de détente, de foodbar, de cafés et de bibliothèques permettent des réunions informelles dans un climat propice à l'inspiration et à la créativité

Ce hall d'accueil multifonctionnel est de plus ouvert sur son territoire. Des cafétérias, des fablab ou encore des espaces de réception sont de plus en plus mis à disposition d'une clientèle extérieure.

→ Confort

LES CIRCULATIONS DEVIENNENT UN LIEU D'ÉCHANGES

L'usage de la circulation dans un immeuble de bureaux est synonyme de normes. La réglementation lui confère un statut lié à sa fonctionnalité et les systèmes constructifs un rôle dans la distribution des fluides. Si la lente évolution des usages a amélioré sa décoration par l'accrochage d'images ou l'exposition de quelques rares œuvres d'art, la circulation ne semble plus avoir d'avenir à cause du développement des espaces informels conçus pour améliorer le confort et le bien-être.

Devenu un temps par le développement de l'open space un lieu de refuge pour l'échange verbal ou téléphonique, la circulation vit à cause de la part prise par le travail collaboratif une sorte de **désintégration.** Le **décloisonnement partiel** et l'usage de mobilier adapté ont fait de la circulation le lieu de la convivialité. Un lieu d'échange intégré et emblématique de la mutation vers l'ouverture des nouveaux modes de travail.

Bureaux Google à Stockolm
Architecture : Camenzind Evolution

Le Lemnys
Architecte : Christian de Portzamparc
© Augusto Da Silva/Graphix-Images

→ Espaces de travail

LES BUREAUX SONT CONÇUS POUR FAVORISER L'INTERACTION

Nos « anciens » seraient sans doute choqués de nous voir travailler dans des espaces aussi confortablement aménagés que ceux dans lesquels évoluent aujourd'hui les nouvelles générations X, Y ou Z. De **l'isolement pensé pour la concentration** à **la collaboration et à l'ouverture**, la transformation de l'espace de bureau correspond à la profonde transformation des modes de production et de consommation.

Le nouvel environnement est conçu à ce stade de la mutation pour favoriser le travail en équipe et la co-création. Tout est fait pour que les collaborateurs travaillent ensemble. Et si l'espace individuel est conservé, il est de plus en plus restreint pour laisser la place à des espaces partagés conçus pour améliorer le confort, le bien-être et favoriser la **convivialité**. Chose impensable il y a encore quelques années : des canapés, des poufs, des arbres et même des babyfoots investissent l'espace de travail. **De l'espace hiérarchisé à l'open space décloisonné,** nous sommes passés aux espaces informels pour favoriser la rencontre et l'interaction et mettre à profit les effets de la sérenpidité pour l'entreprise.

[6] Source : OID 2015, *L'innovation, levier de création de valeur dans l'immobilier,* http://www.o-immobilierdurable.fr/etude-innov-oid/

→ Espaces de travail

LES ESPACES DE RÉUNION SONT FLEXIBLES ET CONNECTÉS

Flexibilité et connectivité sont les maîtres-mots. Session de travail en petit comité, échanges avec un client dans le hall, les lieux de réunion occupent les différents espaces du bâtiment. Des espaces clos, des lieux de détente moins formels, des espaces intermédiaires évolutifs afin d'accepter les participants de dernière minute, l'espace de réunion d'un bâtiment est multiple et évolutif. Cela permet d'optimiser l'utilisation de l'espace. Chaque salle de réunion de l'immeuble offre une ambiance différente de manière à convenir à la sensibilité de tous, et ainsi à leur productivité.

Cette flexibilité est permise par les outils numériques : le collaborateur peut réserver son espace à partir de son ordinateur, de son smartphone ou de sa tablette, selon ses besoins. Il a pu choisir en fonction du nombre de ses invités et de l'activité qui va s'y dérouler. La connectivité est au rendez-vous une fois la réunion en cours également : un simple plug and play pour que le collaborateur connecte son ordinateur à l'écran présent, une visioconférence grandeur nature est en place, et un logiciel automatisé enregistre et rédige le compte rendu.

Le lien entre paramètres environnementaux et productivité et reconnu. Dans les espaces de réunion, qualité de l'air et température sont pris en compte : la ventilation couplée à la GTB a balayé l'air ambiant et la température est adéquate.

→ Espaces verts

LES ESPACES EXTÉRIEURS SE VÉGÉTALISENT POUR ACCUEILLIR LES OCCUPANTS

Qu'ils soient utilisés pour des événements, pour offrir des espaces de détente quotidiens, offrir des surfaces de culture ou encore des espaces de travail à l'image du bureau fertile imaginé par la Ferme de Gally, les terrasses, toitures se transforment et se végétalisent.

Jusqu'à présent considérés comme des surfaces techniques, ces espaces sont désormais situés au cœur des projets offrant alors des surfaces agréables reconnectant l'homme et la nature dans des villes très urbanisées. Comme le démontrent de nombreuses études les travailleurs ayant une vue sur la nature sont en meilleur santé et paraissent satisfaits de leur emploi.

Manufacture Design
© Eric Laignel - Saguez & Partners

La biophilie mise en avant dans le label BiodiverCity® et le WELL Building Standard™ suscitent un grand intérêt et se multiplient sur les projets.

Toits végétalisés, rooftops ou encore jardins ces surfaces agrémentées d'un mobilier extérieur adapté au monde professionnel concilient biophilie, biodiversité et agriculture urbaine. Cet élan de vert donné par la ville de Paris avec l'objectif ambitieux de végétaliser 100 ha sur les murs et les toits d'ici 2020 (dont un tiers dédié à l'agriculture urbaine), encourage les incitatives à l'image du projet emblématique 1 000 arbres lauréat de l'appel à projet Réinventer Paris.

→ Services

LES ESPACES DE RESTAURATION SE TRANSFORMENT POUR RÉPONDRE AUX NOUVELLES ATTENTES

Lorsque midi sonne de nombreuses possibilités s'offrent aux collaborateurs d'une entreprise : restaurants, brasseries, restauration rapide mais aussi restaurant d'entreprise. Ces espaces souvent considérés comme des cantines moins qualitatives redoublent d'inventivité pour concurrence l'offre extérieure.

Les exploitants de ces restaurants d'entreprise misent sur des espaces modernisés au style industriel et ouvert sur l'extérieur proposant une cuisine équilibrée apportant santé et bien-être. Au-delà des centrifugeuses à jus et des bars à fruits, une cuisine adaptée aux différents modes de travail est proposée qu'elle soit à emporter ou à consommer rapidement sur place le gain de temps et la qualité sont à l'honneur.

Inscrits dans des démarches écoresponsables comme le concept « restaurant vert » développé par la société Interface Restauration, de nombreux restaurants ont mis en place le tri sélectif, le compostage des matières organiques ou encore la possibilité d'acheter pour emmener chez soi les invendus du jour limitant ainsi le gâchis alimentaire.

→ Détente

LES ESPACES DE DÉTENTE RIVALISENT DE CRÉATIVITÉ

Depuis plusieurs années, la vision de la détente en entreprise a évolué. Elle n'est désormais plus considérée comme une perte de temps, mais comme un réel besoin pour les salariés et l'entreprise.

Cela se reflète dans l'aménagement des espaces de repos. Loin de la traditionnelle salle équipée d'une machine à café et de quelques chaises, les espaces détentes se veulent aujourd'hui : **ludiques** (les babys foots et jeux vidéo sont légion) pour permettre aux salariés d'évacuer la pression, **zen** (fauteuils massant, zen box, espace de sieste) pour se relaxer et recharger les batteries, ou encore **salon lounge** de rencontre et d'échanges informels. Ces espaces, propices à la déconnexion du salarié, sont l'occasion de tisser des liens entre collègues, de créer des ponts entre les services et de stimuler la créativité des collaborateurs en améliorant l'ambiance générale de travail.

L'espace détente doit être un espace que les collaborateurs s'approprient et qui reflète au mieux l'état d'esprit de l'entreprise.

55 Amsterdam - Architectes : Naud & Poux

Orientations et exemples sur les immeubles de bureaux

Les projets

1. **LEMNYS**
   Poste Immo
2. **128 Bd Raspail**
   La Française
3. **#CLOUD.PARIS**
   SFL et Greenaffair
4. **ORA**
   Kaufman & Broad, Amundi Immobilier et Macifimo agissant en club deal
5. **Zéphyr**
   Covéa Immobilier pour MAAF Assurances
6. **La Nouvelle Manufacture Design (Saint-Ouen)**
   Saguez & Partners et Nexity
7. **55 Amsterdam**
   Gecina
8. **32 Blanche**
   Oxford Property (Omers), HINES France et Nexity Property

1 LEMNYS

Poste Immo

POSTE IMMO

CHIFFRES CLÉS

Ce projet de regroupement des sièges du Groupe et des branches est un des leviers du plan stratégique La Poste 2020 : Conquérir l'avenir.

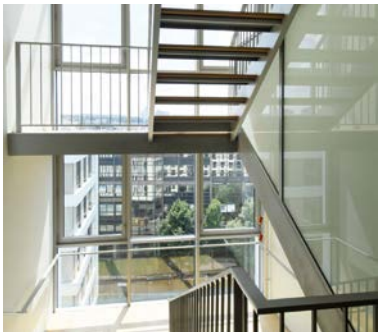
Son ambition est de renforcer la coopération entre les sièges et l'unité du Groupe afin de favoriser sa transformation et son développement au service de nos clients.

40 000 m²

8 niveaux (R+7)

MOTS-CLÉS

- Hall d'accueil
- Circulations
- Bureaux
- Salles de réunion
- Espaces communs extérieurs
- Cafétéria
- Salles de détente
- Confort
- Bien-être



CONTEXTE

En 2015, Poste Immo a été mandaté pour regrouper les sièges du Groupe La Poste au Village La Poste réparti sur 3 sites autour d'Issy les Moulineaux et du sud de Paris. Il s'agit là d'un projet stratégique majeur permettant de mieux travailler ensemble, de décloisonner pour gagner en fluidité, en souplesse et d'offrir des services innovants conçus de manière transversale au sein du Groupe.

PRÉSENTATION DU PROJET

Le projet de réhabilitation de l'immeuble Lemnys porté par l'architecte Christian de PORTZAMPARC (Agence ECDP) a fait l'objet de plusieurs démarches de label et certification environnementale **BBC** rénovation, **BREEAM** - Niveau Excellent et **HQE** niveau exceptionnel.

Poste Immo a conçu et appliqué une nouvelle charte d'aménagement Village La Poste, un document fondateur qui porte les grands principes d'aménagement et de règles communes de fonctionnement, conjuguant la vision de l'entreprise et les attentes des utilisateurs.

Une place importante a été accordée aux espaces communs, en lien étroit avec l'architecte d'intérieur 5+1AA, avec 17 espaces de convivialité, de 100 m² chacun et une volonté de faciliter l'accès à tous les collaborateurs sur les 3 sites, pour conserver et faire vivre cet esprit de Village.

Architecte : Christian de Portzamparc - © Augusto Da Silva/Graphix-Images

2 128 boulevard Raspail, Paris

Siège du groupe La Française

LA FRANÇAISE
GLOBAL REAL ESTATE INVESTMENT MANAGERS

MOTS-CLÉS

- Hall d'accueil
- Salles de détente
- Confort
- Bien-être

EN UNE PHRASE

« le bonheur au travail, c'est possible, et c'est même recommandé ! »

CONTEXTE

Le Groupe La Française a emménagé fin 2015 dans un immeuble de 10 000 m² situé boulevrad Raspail à Paris (75006). 500 collaborateurs travaillent désormais dans un environnement conçu pour favoriser le confort et le bien-être. Sport, musique, détente, culture font désormais partie du quotidien des équipes et traduisent la volonté de la direction de faire de ce groupe novateur une entreprise dans laquelle « il fait bon travailler ».

PRÉSENTATION DU PROJET

Sport, musique, art et détente sont pour le groupe La Française indissociables de la valeur travail. Le confort et le bien être font partie du quotidien des collaborateurs. Ils participent à l'amélioration de la qualité de vie au travail et à la performance. L'immeuble occupé par le groupe depuis décembre 2015 se caractérise par la transparence et un traitement des espaces faisant une grande place aux volumes. La décoration y est très soignée avec une présence importante de l'art à travers l'exposition d'œuvres d'artistes reconnus. Des lieux de détente permettent à certains collaborateurs de se mesurer au tennis de table ou au baby foot, à d'autres de décompresser dans le mobilier confortable du lounge. Les activités « hors travail » trouvent des espaces dédiés tels que salle de sports ou salle de musique.

3 #CLOUD.PARIS

SFL et Greenaffair

CHIFFRES CLÉS

70 % de façade vitrée

490 m² de parking à vélos privé, soit le plus grand de Paris

850 m² de surfaces plantées sur une parcelle initialement imperméable

MOTS-CLÉS

- Bureaux
- Confort
- Bien-être

CONTEXTE

Situé dans le 2e arrondissement de Paris, #cloud.paris est un immeuble de bureaux de 35 000 m². Livré en 2015, ce projet est remarquable par sa localisation, mais aussi par l'ampleur de la restructuration qui a été réalisée.

Dès 2011, l'ambition donnée à ce projet était d'offrir aux preneurs un produit à la pointe de l'innovation et du confort utilisateur.

PRÉSENTATION DU PROJET

#cloud.paris est situé à quelques pas de la place de la Bourse, dans un quartier central qui attire les entreprises dynamiques et à forte valeur ajoutée. Cette implantation constituait à la fois une force du projet, mais aussi un challenge, celui de répondre aux besoins d'entreprises pour lesquelles le cadre de vie est un argument fort.

Pour réussir à proposer un niveau de service et de prestations très élevés, un certain nombre d'éléments ont été mis en place.

Tout d'abord, le choix a été fait de regrouper les 3 entités immobilières de la parcelle originale, afin de favoriser la création de plateaux à la fois vastes (3 000 m²) et flexibles.

Ces plateaux sont ponctués d'espaces partagés, de convivialité et de services : patios végétalisés, e-lounge, espaces de restauration alternatifs, cafétéria, salle de sport…

Pour optimiser le confort visuel, de grands patios végétalisés ont été créés pour éclairer de manière naturelle des espaces jusque-là peu exposés, jusqu'en R-2.

Enfin, les terrasses extérieures ont été aménagées pour être accessibles aux utilisateurs, donnant accès à des espaces végétalisés sur les toits de Paris.

Architecte : Philippe Chiambaretta

4 ORA

Kaufman & Broad, Amundi Immobilier et Macifimo agissant en club deal

MOTS-CLÉS

- Hall d'accueil
- Circulations
- Espaces communs extérieurs
- Cafétéria
- Exploitation
- Bien-être

CONTEXTE

ORA développe 26 000 m² de bureaux neufs à Paris ZAC Pouchet avec une architecture contemporaine et visible sur un linéaire de 140 m depuis le périphérique.

Engagé dans 6 certifications environnementales et énergétiques, il propose des espaces confortables, de multiples services et des extérieurs végétalisés soignés.

PRÉSENTATION DU PROJET

L'engagement du projet ORA couvre 6 certifications environnementales nationales / internationales dont WELL Core and Shell. Les enjeux principaux sont :

- **Enveloppe thermique travaillée** pour une faible perméabilité à l'air ;
- **Exploitation maitrisée :** commissioning, systèmes simples et optimisés, GTB performante ;
- **Qualité d'air :** matériaux intérieurs étiquetés A pour les COV, peintures éco-labellisées, produits biosourcés, ventilation adaptée, mesures de polluants à la livraison ;
- **Consommations énergétiques :** 40% inférieures à celles requises par la règlementation ;
- **Projet paysager agréable :** biophilie au cœur du projet ;
- **Façades à fort isolement acoustique** ;
- **Qualité visuelle :** éclairage naturel favorisé ;
- **Confort :** vitesses d'air contrôlées, automatisation de l'éclairage, des températures et des stores ;
- **Restauration :** une offre variée dans deux espaces différenciés ;
- **Sport et services :** des mesures conservatoires pour l'installation d'un fitness, d'une conciergerie et d'une troisième offre de restauration donnant sur les terrasses en étages.

Architecte : François Leclercq

5 Zéphyr

Covéa Immobilier pour MAAF Assurances

CONTEXTE

Le bien-être au travail par le paysage, voici le pari suivi pour le patio végétalisé du bâtiment Zéphyr. Localisé à Chauray (79), le patio inauguré en juin 2016 vise à concilier confort d'usage, esthétisme et écologie, pour les 340 salariés du site.

PRÉSENTATION DU PROJET

La construction de ce nouveau bâtiment précède la rénovation totale du bâtiment historique de la MAAF et a servi de test paysager.

Le patio végétalisé, 156 arbres, des haies bocagères, une prairie fleurie et un parc d'agrément sont au cœur de l'opération, qui n'a eu ni exportation ni importation de terre végétale. La logique de circuit court se traduit également par l'utilisation de l'eau pluviale pour l'arrosage des plantations.

L'une des fonctionnalités de cet espace est d'isoler le site de 3,2 hectares de la route de Paris et des lotissements environnants.

Le projet propose des espaces de détente pour les salariés.

© Nicolas Cognard, Scape

MOTS-CLÉS

- Espaces communs extérieurs
- Bien-être

6 La Nouvelle Manufacture Design (Saint-Ouen)

Saguez & Partners et Nexity

CHIFFRES CLÉS

De la halle Alstom à Manufacture Design

12 000 m² surface de la Halle
4 200 m surface de la Manufacture Design
L. 160 m x l. 67 m x H. 14 m
1922 : Construction
2014 : Début des travaux de réhabilitation
Juillet 2016 : Livraison de la Manufacture
Octobre 2016 : Emménagement de Saguez
Performance énergétique RT 2012 -10%
Passeport HQE niveau Excellent
BREEAM international 2013 Very Good

MOTS-CLÉS

- Hall d'accueil
- Bureaux
- Salles de réunion
- Espaces communs extérieurs
- Cafétéria
- Salles de détente
- Confort
- Bien-être
- Nouveaux usages
- Flexibilité des espaces
- Mutualisation des espaces
- Ouverture vers l'extérieur
- Terrasse collective

CONTEXTE

Unique bâtiment ancien conservé des Docks de Saint-Ouen, l'imposante halle témoigne de la richesse industrielle de son environnement, un témoignage que Nexity a su préserver grâce à une réhabilitation complexe du bâtiment. Dès la conception, Nexity a répondu aux attentes de Saguez, dont la volonté était d'offrir un **nouvel environnement plus collaboratif** pour **travailler autrement** à ses collaborateurs. La halle a été ainsi conçue pour être divisible et modulable selon les besoins de Saguez. Des choix structurels novateurs ont été faits pour accompagner les évolutions de l'utilisateur et lui permettre d'intégrer de nouveaux usages de travail.

PRÉSENTATION DU PROJET

Un éco-bâtiment dans un éco-quartier, Travailler autrement dans la ville de demain

Par une architecture généreuse, poreuse sur la ville, Nexity a répondu au cahier des charges de l'utilisateur avec une Manufacture qui laisse entrer à l'intérieur de son bâtiment la vie de la ville en installant à son pied d'immeuble une école, un restaurant et un passage urbain. La halle se réinvente en **laboratoire, incubateur du « mieux-vivre ensemble demain »** avec sa ville, ses étudiants, ses partenaires et ses clients. Pour l'aménagement intérieur, les architectes et designers de l'agence Saguez ont cherché le juste équilibre entre le caractère puissant et surdimensionné de la structure industrielle et une « boîte à idées » ouverte et inspirant. **La Manufacture Design** incarne l'espace collectif où collaborateurs et visiteurs expérimentent, échangent, regardent, touchent ou testent... Nourris de l'esprit d'entreprise imprégné sur le lieu, ils restent mieux connectés ensemble, à l'extérieur.

© Eric Laignel - Saguez & Partners

7 55 Amsterdam

Gecina

CONTEXTE

Le développement d'un patrimoine responsable est au cœur de la stratégie de Gecina : un patrimoine performant, économe et innovant, qui réponde aux attentes de toutes nos parties prenantes. Gecina recherche les meilleurs standards environnementaux, met en œuvre un pilotage innovant de l'exploitation et dynamise les relations avec ses clients locataires afin de garantir un résultat et une performance collective.

PRÉSENTATION DU PROJET

Le 55 est un immeuble de 12 300 m² situé 55 rue d'Amsterdam à Paris 8e. Développé par Gecina, il a été imaginé pour accueillir une entreprise plaçant la qualité de vie de ses collaborateurs au premier rang de ses préoccupations. Conçu par les Architectes Naud & Poux, il est le premier immeuble français à obtenir le label WELL en rénovation. Ce label reconnaît les immeubles intégrant les sept thématiques du référentiel WELL : Air, Eau, Nutrition, Lumière, Activités physiques, Confort, Esprit. L'immeuble bénéficie également de la triple certification HQE® Exceptionnel, LEED Platinum, BREEAM® Outstanding et du label Biodivercity®.

Cette recherche d'excellence a orienté la restructuration de l'immeuble autour d'un retour aux fondamentaux : retrouver un rez de chaussée de plain-pied, dégager des espaces verts en continuité des espaces collectifs, offrir une séquence escalier / ascenseur unique et centrale et inviter la lumière naturelle à entrer partout. Elle permet également d'initier de nouveaux usages grâce à une galerie ouverte sur deux niveaux et un hall traversant qui affiche un parcours d'accueil innovant.

EN UNE PHRASE

« Le 55 Amsterdam, exemple d'application du concept d'immeuble responsable »

MOTS-CLÉS

- Hall d'accueil
- Circulations
- Bureaux
- Espaces communs extérieurs
- Cafétéria
- Salles de détente
- Confort
- Bien-être
- Exploitation

Architectes : Naud & Poux

8 32 Blanche

Oxford Property (Omers), HINES France et Nexity Property

EN UNE PHRASE

« Le 32 Blanche est depuis son origine un laboratoire permanent pour les services et le bien-être des utilisateurs »

MOTS-CLÉS

- Hall d'accueil
- Bureaux
- Espaces communs extérieurs
- Cafétéria
- Confort
- Bien-être
- Community management

CONTEXTE

L'immeuble 32 Blanche était à l'origine un entrepôt des Galeries Lafayette.

Il a fait l'objet d'une restructuration complète réceptionnée en 2012.

Cet immeuble de 23 600 m², totalement précurseur, a dès son origine été conçu autour des attentes des utilisateurs. Il est occupé à 100% par les sociétés Critéo et Intériale.

PRÉSENTATION DU PROJET

Le 32 Blanche est un des rares immeubles devenu une marque.

Dès sa livraison, il intègre la dimension utilisateurs dans son ADN avec une terrasse totalement aménagée, lieu de vie et de travail pour les utilisateurs, une cafétéria, véritable place de village et deux salles de restaurants dont un parfaitement hybride.

Marqueur incontournable, la mantille, composée de plus de 20 000 pavés de verre, constitue une installation d'art contemporain au centre du bâtiment.

Sous l'impulsion de Hines France et avec l'appui de Nexity Property Management, le site est en évolution permanente. Une solution de community management est en cours de mise en place.

Architecte : Franck Hammoutène

Conclusion

Jamais la question du bonheur au travail n'aura été posée avec autant d'insistance.

C'est manifestement comme le souligne la Fabrique Spinoza « un des sujets où l'alignement entre les enjeux économiques et humains est le plus manifeste[7] ».

Et cela à cause d'une certitude : s'intéresser au confort et au bien-être permet de préserver dans l'entreprise le capital humain et d'accroître la productivité.

À la question posée dans cette enquête – qu'attendent les utilisateurs de leur espace de travail – la réponse est sans équivoque : le bâtiment durable, responsable et désirable est une réponse satisfaisante à leurs attentes.

Les profondes mutations que nous vivons, résultats des deux évènements majeurs que sont le réchauffement climatique et l'innovation technologique, ne peuvent pas épargner les modes de production et de consommation.

L'aspiration des jeunes générations à se réaliser « ici et maintenant » fait du travail un élément contributif à l'épanouissement personnel. Le télescopage des temps du travail et des temps du loisir mis en évidence par des sociologues comme Jean Viard[8] trouve sa traduction dans les nouveaux modèles d'espaces de travail.

Dans ce contexte, nous avons souhaité nous interroger sur l'espace, l'aménagement et les services qui constituent ce qu'on qualifie d'environnement du travail.

Lumière naturelle, température, acoustique, espaces verts, flexibilité, qualité de l'air et de l'eau, détente et convivialité, sport et culture, mise à disposition de vélos, services à proximité, produits d'entretien respectant l'environnement et alimentation en produits bio, révèlent même avec des nuances et quels que soient les générations et les sexes, le besoin d'épanouissement à travers l'exercice du travail qui rappelons-le signifie « quand même » étymologiquement tourment et souffrance. Prendre soin de sa santé physique et mentale à travers le développement du confort et du bien-être c'est aussi adapter son cadre et son rythme biologique.

La conséquence la plus visible de cette adaptation est la modification du statut des espaces. Nous avons souhaité insister sur leur transformation tant elle est devenue perceptible. Au hall multifonctionnel et ouvert sur la ville, aux circulations décloisonnées, aux bureaux collaboratifs, aux espaces de réunion flexibles et hyper connectés, aux toitures végétalisées sources de biodiversité et d'agriculture urbaine, ou au RIE « désintégré » en modules de restauration, ont trouvé leur place les espaces de détente, les salles de fitness ou celles de musique. Un peu comme si le modèle de l'immeuble de bureau avait implosé sous l'effet de la transformation des modes de travail.

Dans ce contexte, il est utile de rappeler l'intérêt du travail remarquable commandé par le Plan bâtiment durable et réalisé par le groupe RBR 2020/2050 sur la définition d'une nouvelle réglementation thermique. Dépassant le cadre de la seule amélioration de la performance énergétique, les membres de ce groupe ont souhaité articuler leur travail « autour de 3 regards croisés : l'homme, le territoire et le temps… en remettant au cœur de la réflexion l'usager et le citoyen avec notamment la prise en compte du confort et du bien-être en réponse à une demande sociale croissante[9]».

Nous avons enfin souhaité montrer de quelle manière les certifications ont intégré la thématique du confort et du bien-être dans leur référentiel en mettant en parallèle les cibles retenues et les attentes issues de l'enquête. L'émergence de certifications dédiées tant en construction qu'en exploitation est révélateur de la prise de conscience que l'enquête que nous avons menée a mis en lumière.

Force est de constater que la recherche du bonheur au travail n'est pas une utopie et que l'amélioration du confort et du bien-être est devenue un objectif prioritaire que ce soit pour les entreprises (à travers le développement de leur stratégie RSE) que pour les investisseurs (à travers le déploiement de leur politique ISR).

Gérard Degli-Esposti,
Président de l'OID

---

[7] Source : Fabrique Spinoza, http://fabriquespinoza.fr/presentation/themes-travail/bien-etre-au-travail/
[8] Source : Jean Viard, *Nouveau portrait de la France, la société des modes de vie,* Édition de l'Aube, 2013.
[9] Source : Plan Bâtiment Durable 2013, Publication du rapport «*Embarquement immédiat pour un bâti sobre, robuste et désirable»,* http://www.planbatimentdurable.fr/publication-du-rapport-embarquement-immediat-pour-a664.html

Glossaire

BIOPHILIE
Le concept de biophilie implique que l'être humain maintienne une nécessité biologique de garder une connexion avec la nature au niveau physique, mental et social, et que cette connexion agisse sur notre bienêtre personnel, notre productivité et nos relations en société. *(Définition Terrapin)*

BIOSOURCÉS (MATÉRIAUX)
Les matériaux biosourcés sont issus de la biomasse d'origine végétale ou animale. Ils couvrent une large gamme de produits et trouvent de multiples applications dans le domaine du bâtiment et de la construction, en tant qu'isolants (laines de fibres végétales ou animales, de textile recyclé, ouate de cellulose, chènevotte, anas, bottes de paille, etc.), mortiers et bétons (béton de chanvre, de bois, de lin, etc.), panneaux (particules ou fibres végétales, paille compressée, etc.), matériaux composites plastiques (matrices, renforts, charges) ou encore dans la chimie du bâtiment (colles, adjuvants, peintures, etc.). *(Définition Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer)*

CORE & SHELL
Livraison en blanc.

COMMISSIONING (OU COMMISSIONNEMENT)
Démarche globale permettant de vérifier, tester et valider la performance d'un ouvrage et de ses systèmes énergétiques afin d'assurer leur fonctionnement optimal. *(Définition ENEOR)*

COV (COMPOSÉS ORGANIQUES VOLATILS)
Les COV regroupent une multitude de substances, qui peuvent être d'origine biogénique (naturelle) ou anthropique (humaine). Les plus connus sont le butane, le toluène, l'éthanol (alcool à 90°), l'acétone et le benzène que l'on retrouve dans l'industrie, le plus souvent sous la forme de solvants organiques (par exemple dans les peintures ou les encres). Les COV se caractérisent par leur grande volatilité et se répandent aisément dans l'atmosphère, des ateliers et des bureaux, entraînant ainsi des impacts directs et indirects sur les êtres vivants et l'environnement. *(Définition ADEME)*

COWORKING
Le co-working est un type d'organisation du travail qui regroupe deux notions : un espace de travail partagé, mais aussi un réseau de travailleurs encourageant l'échange et l'ouverture. (Définition BNP Paribas Real Estate)

DET (DIRECTEUR DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL)
Le Directeur ou Responsable Environnement de Travail a pour mission d'élaborer, de mettre en place et en œuvre des moyens, des services et des procédures permettant à l'ensemble des collaborateurs d'une entreprise d'assumer leurs responsabilités professionnelles dans un environnement efficace, flexible, et aussi peu contraignant que possible. Le DET est aussi appelé Facilites Manager lorsqu'il met en application un concept de gestion particularisé de l'externalisation et/ou de la sous-traitance de tout ou partie des fonctions « support », nécessaires au fonctionnement, à l'entretien et à la maintenance d'un ensemble immobilier en exploitation qu'elles soient regroupées ou non sous une même responsabilité. *(Définition ARSEG)*

FLEX OFFICE
Concept d'optimisation des postes de travail et des espaces collaboratifs dans lequel il n'y a plus de poste attribué. Parce que chaque mètre carré a un coût, l'idée est de rendre chaque position de travail « dynamique ». *(Définition BNP Paribas Real Estate)*

GÉNÉRATION X, Y ET Z
La génération X est née entre 1960 et 1979, la génération Y entre 1980 et 1994 et la Génération Z après 1995. Rapport au travail, à la hiérarchie, usage du numérique, les différences selon les générations se manifestent dans l'organisation du travail.

GTB (GESTION TECHNIQUE DE BÂTIMENT)
La gestion technique de bâtiment est un système informatique permettant de contrôler et de surveiller les différents équipements électriques et mécaniques d'un bâtiment, comme la ventilation, la température, l'éclairage, l'alimentation électrique, les systèmes de sécurité ou encore les systèmes anti-incendie. *(Définition Futura Sciences)*

ISR (INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE)
Consiste à intégrer des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans la gestion financière. *(Définition Novethic)*

PLUG AND PLAY
Se réfère à l'installation de périphériques. Un périphérique Plug and Play est immédiatement reconnu par le système d'exploitation, une fois mis sous tension et branché à l'ordinateur. *(Définition Futura Sciences)*

RIE
Restaurant inter-entreprises.

RSE (RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES)
Concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire. *(Définition Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer)*

RYTHME CIRCADIEN
Rythme biologique d'une période d'environ 24 heures. *(Définition Futura-Sciences)*

TÉLÉTRAVAIL
Le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon régulière et volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci. *(Loi n°2012-387 du 22 mars 2012)*

Méthodologie de l'enquête

Les objectifs

1. **Identifier les attentes** des collaborateurs sur le confort et le bien-être dans les immeubles de bureaux ;
2. **Croiser ces résultats** avec le niveau de prise en compte estimé, la perception des directions de l'environnement de travail et les certifications existantes ;
3. **Proposer des pistes de réflexion** sur les immeubles de bureaux ;
4. **Illustrer les conclusions** par la présentation de projets.

Les étapes

Février/mars 2016 élaboration du questionnaire

Mars/juillet diffusion du questionnaire

Juillet/septembre analyse des résultats

Octobre/décembre identification des enjeux et des projets

Janvier 2017 réalisation de la publication

Le questionnaire

Le sondage comporte 3 sections :

- L'ESPACE DE TRAVAIL
- L'AMÉNAGEMENT DU CADRE DE TRAVAIL
- LES SERVICES AU TRAVAIL

La liste des critères a été élaborée à partir du référentiel des certifications existantes, d'informations reprises dans diverses publications référencées en annexe et de suggestions émanant de professionnels de l'immobilier.

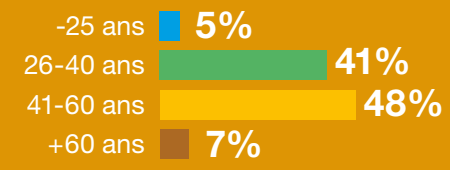
Chaque section liste différents critères (par exemple : pouvoir connaître la qualité de l'air intérieur), pour lequel le répondant attribue suivant l'intérêt qu'il y porte et le degré de prise en compte une note de 1 à 5 (5 correspond à une attente très fort).

le profil des répondants

Le sexe

56% des répondants sont des hommes

L'âge



Le lieu de travail

76% travaillent à Paris ou en région parisienne

La taille de l'entreprise du répondant

32% des répondants exercent une fonction relative à l'environnement de travail. Suivent les fonctions techniques, dans la RSE ou le développement durable et dans l'immobilier.

L'analyse

À partir des réponses au questionnaire, nous avons cherché à :

- Souligner les tendances globales en termes d'attente et de prise en compte des enjeux confort et bien-être ;
- Identifier les différences liées au profil des répondants ;
- Croiser ces résultats avec les certifications existantes.

Prise en compte du confort et du bien-être dans les certifications

HQE / HQE Exploitation	HQE 2016	BREEAM / BREEAM In-Use	WELL Building Standard
Lumière et vues sur l'extérieur (priorité occupant +++)			
○ Critère important et fortement valorisé. **HQE :** l'accès à la lumière naturelle et à des vues pour 100% des espaces à occupation prolongée est un prérequis. **HQE Exploitation :** Les critères sont similaires et peuvent être valorisés. Les pré-requis ne constituent cependant pas une contrainte élevée.	○ Critère important et fortement valorisé. Les exigences en base sont contraignantes.	○ Critère important et fortement valorisé. **BREEAM :** intègre le confort visuel. **BREEAM-in-Use :** La thématique couvre 8% des points applicables dans la partie Building, 0% dans la partie Management.	○ Le thème Light est un des 7 thèmes et couvre 14% des optimisations disponibles en Core&Shell. Le contrôle de l'éblouissement est un prérequis. La prise en compte de l'éclairement naturel est limitée.
Desserte et services à proximité (priorité occupant +)			
HQE : Il n'y a pas de valorisation des services. Le critère transport est valorisé uniquement dans la première des 14 cibles. **HQE Exploitation :** L'implantation du site est valorisée, via l'offre de **transports en commun notamment.**	Les services de proximité sont valorisés par 1 thème à part entière, au sein d'un des quatre engagements (Engagement Qualité de vie). Il est aisé d'atteindre les niveaux de base du thème, et les exigences sont moins élevées que pour le BREEAM.	**BREEAM :** Les services valorisés incluent les banques, la Poste, la restauration et les espaces de repos. Les critères liés à la desserte incluent la proximité et la fréquence des transports et les dispositions pour les cyclistes. **BREEAM-In-Use :** La thématique couvre 12% des points sur la partie Building.	La thématique est valorisé au sein du thème Fitness (10% des optimisations disponibles en Core&Shell). Les services valorisés sont les salles de sport, les parcs, la restauration, les écoles, les commerces, etc. Les services et transports à proximité visont valorisés via le calcul d'un « Walk score ».
Aménagements et postes de travail (priorité occupant ++)			
Pas de prise en compte directe de la flexibilité ou des aménagements.	Pas de prise en compte directe de la flexibilité ou des aménagements.	**BREEAM-in-Use :** valorise les espaces de repos, intérieurs ou extérieurs (2% du score total sur la partie Building), mais ne prend pas en compte directement la flexibilité ou les aménagements.	Non applicable en Core & Shell. Cette thématique a une importance prépondérante sur un WELL porté par un utilisateur. Cela inclut le mobilier adaptable, des écrans acoustiques, la conception d'un gradient thermique, la promotion du Beau et de l'art et la valorisation d'**espaces « refuges » individuels.**

HQE / HQE Exploitation	HQE 2016	BREEAM / BREEAM In-Use	WELL Building Standard
Espaces associés (priorité occupant +)			
Exigences techniques et de confort associées à ces espaces mais la présence de ces espaces n'est pas valorisée en soit.	1 thème traite de la question des services à proximité et services au sein du bâtiment. Les exigences techniques associées aux espaces comme les auditorium ou les halls sont conservées.	La proximité des services permet jusqu'à 2 crédits. Il n'y a pas de crédit sur les services au sein du bâtiment. Pas de crédits sur les services au sein du bâtiment.	La Thématique Nourriture saine concerne 20% des prérequis et 11% des optimisations. La mise en place de salle de sport est valorisée. Les espaces détente et le confort thermique et visuel dans le hall et les espaces de restauration sont intégrés.
Biophilie (priorité occupant -)			
L'approche est centrée sur la biodiversité et la santé.	L'approche est centrée sur la biodiversité et la santé.	L'approche est centrée sur la biodiversité.	La thématique est une optimisation pour le Core & Shell et un prérequis utilisateur. Elle est abordée sous l'angle bien-être (création d'espaces agreables, amélioration de la productivité).
Poids global du confort et bien-être dans les certifications selon les critères du sondage			
HQE Construction / Rénovation contient **4 cibles sur le confort et 3 sur la santé** (50% des cibles). Le SMO doit intégrer la prise en compte des attentes utilisateurs et un guide à destination des occupants est à prévoir.	Les thèmes relatifs au Confort et au Bien-être constituent **12 des 30 thèmes** existants dans le référentiel 2016 (facilité d'accès et d'usage, transport et services, thèmes confort, qualité de l'air intérieur, etc.).	**BREEAM :** les critères Health and Wellbeing représentent 12% des crédits applicables, mais avec la ponderation la plus élevée (20%). **BREEAM-In-Use :** 31% des points applicables pour Building Performance sont liés à des critères de confort et de bien-être. Sur le Management, 16,7% des points applicables concernent les critères de confort et de bien-être.	Le WELL Building Standard est une certification orientée Confort et Bien-être. Elle reprend les exigences de qualités intrinsèques des bâtiments d'un point de vue architectural et technique et intègre de nouveaux critères techniques concernant le confort visuel notamment. Côté utilisateurs, elle intègre la biophilie, la nourriture, la promotion du Beau et les aménagements preneurs en plus des critères précédents.
Retours d'expérience			
En pratique : ○ les Thèmes Confort et Santé sont moins souvent traités à des niveaux 3 ou 4 étoiles, contrairement aux Thèmes Energie et Environnement. ○ Les critères liés au confort et bien-être passent majoritairement par des dispositions techniques, pas forcément « palpables » ou visibles par les occupants.	Pas encore de retour d'expérience.	**En pratique :** ○ Le poids des critères de confort et bien-être est important. Cependant, les exigences les plus hautes (Excellent, Outstanding) sont difficiles à atteindre, notamment en ce qui concerne l'éclairage naturel (notamment dans les salles de réunion).	**En pratique :** ○ Le WELL introduit de nouveaux critères de confort et Bien-être ; ○ En France, la démarche Core & Shell prédomine largement pour le moment. Les enjeux d'aménagements, de biophilie ou encore aménagements intérieurs ne sont pas obligatoirement intégrés.

9 ressources pour aller plus loin

- **Actineo 2015,** *Quelle vie au bureau en 2015 ?*
- **BNP Paribas Real Estate,** *Watch Out #2, Les services dans les immeubles de bureaux.*
- **Fabrique Spinoza 2013,** *Le bien-être au travail, objectif en soi et vecteur de performance économique, et Guide pratique des outils de mesure du bien-être au travail.*
- **Malakoff Mederic et ORSE 2016,** *Baromètre RSE.*
- **Quartier Libre 2013,** *Objectif Création de valeur : quelles contributions des espaces de travail à la performance des entreprises ?*
- **Stonup,** *Huit scenarios pour le bureau de 2030.*
- **Terrapin 2015,** *Economie de la biophilie.*
- **UKGBC 2016,** *Health, Wellbeing & Productivity in retail: the impact of green buildings on people and profit.*
- **WorldGBC 2014,** *Health, Wellbeing & Productivity in offices: the next chapter for green buildings.*

Remerciements

Cette étude a été réalisée en partenariat avec l'ARSEG.

Nous tenons à remercier les membres du Groupe de travail Confort et bien-être qui ont apporté leur expertise :

Romain Bourcier, Altarea Cogedim **Olivier Gicquel,** ARSEG **Grégoire Thais,** ARSEG **Adrien Sanchez,** Bouygues Bâtiment Île-de-France **Joanna Rebelo,** Bouygues Construction Rénovation Privée **Alain Catherine,** Covéa Immobilier **Stéphane Carpier,** Gecina **Pierre Cadoret,** Greenaffair **Bianca Castelli,** Greenaffair **Christophe Mathieu,** Greenaffair **Gérard Degli-Espoti**, La Française REM **Nicolas Tennevet,** Macifimo **Alexis Loubeyre,** Nexity **Déborah Blaise,** Nexity PM **Oriane Cébile,** OID **Chloé Chardin,** OID **Antony Marino,** OID **Loïs Moulas,** OID **Thibaud Gagneux,** Poste Immo **Juliette Lefébure,** PwC **Caroline Aubier,** Sinteo **Valérie Maréchal,** SwissLife **Gregor Bouville,** Université Paris-Dauphine

Merci aux partenaires de l'OID qui nous ont soutenu dans la diffusion du sondage

À propos de cette étude

Cette étude a été rédigée conformément aux standards de qualité de l'OID. L'OID n'est pas responsable des applications qui dépassent le cadre des tâches décrites dans l'objet de l'association. Aucune obligation ne peut être imputée à l'OID, notamment par des parties tierces dans le cadre de la réutilisation de ces données et informations.

À propos **de l'observatoire de L'immobilier durable**

L'OID est l'espace d'échange indépendant du secteur immobilier sur le développement durable et l'innovation.

NOS MISSIONS

- Faire progresser les équipes sur les enjeux de l'immobilier durable et de l'innovation
- Inscrire le développement durable et l'innovation efficacement au cœur des stratégies immobilières
- Communiquer et partager les meilleures pratiques du marché

NOTRE PÉRIMÈTRE

- Le bâtiment et la ville durable tout au long de son cycle de vie

NOS VALEURS

- Transparence, Dynamisme et Indépendance

Membres fondateurs

Membres

Partenaires

Observatoire de l'Immobilier Durable
51 rue Sainte-Anne - 75002 Paris
Tél : +33 (0)1 82 83 71 92 - contact@o-immobilierdurable.fr - www.o-immobilierdurable.fr

© 2017 OID - Graphisme et illustrations : gayacom@orange.fr - Crédit photos : droits réservés, OID, Fotolia.