

# Services généraux

AMENAGEMENT DE BUREAU



- Les tenants du standard
- ...et ceux du sur-mesure
- Type de métier, mode de travail, culture d'entreprise
- Ergonomie, attractivité, reconnaissance

Aménagement standard ou sur-mesure ?

## Haute couture

Quoiqu'il en soit, le sujet dans son ensemble est beaucoup plus stratégique qu'il n'y paraît

Les études le prouvent, les professionnels l'affirment, aménager ses bureaux constitue une décision stratégique. Pourtant, certaines sociétés se contentent de solutions standardisées, peu coûteuses et impersonnelles. A l'inverse, d'autres optent pour des produits sur mesure, collant au plus près de leurs besoins. Les premiers seraient donc des inconscients, les seconds des chefs d'entreprise clairvoyants. Pas si simple.

Par Olivier Faure

P eu importe le flacon, pourvu qu'il y ait l'ivresse, nous apprend l'adage. En matière d'aménagement de bureau, la question mérite aussi d'être posée : dans quelle mesure l'environnement dans lequel évoluent les différents salariés d'une entreprise joue-t-il un rôle sur l'efficacité de ces derniers ? Une problématique d'autant plus prégnante à l'heure où les troubles physiques liés aux conditions de travail, la RSE mais aussi la recherche perpétuelle d'une productivité accrue sont au cœur du débat public. Et pour répondre à cette question, les entreprises se tournent aujourd'hui vers deux solutions bien distinctes. "Certaines entreprises envisagent le mobilier comme un coût. L'aménagement doit aller vite. D'autres le voient comme un investissement qui va avoir un impact positif sur la performance de leurs équipes", explique Marion Toison, directrice du marketing chez Haworth. En d'autres termes, les premiers s'orienteront vers un aménagement – bureaux, mobilier, espaces de travail – standardisé, d'autres sur une solution sur mesure. "Dans un cas, on aménage une boîte, un existant. Dans l'autre, on construit un concept en fonction des besoins de la société, de sa configuration, de ses métiers, des individus", résume Michaël Ettedgui, PDG d'Aménagement Bureau Conseil.

### Les tenants du standard

Quoique mal considérée par de nombreux professionnels du secteur, la solution standardisée présente un certain nombre de qualités qui séduisent nombre de sociétés. Des inconscients prêts à mettre la santé de leur société en péril pour des économies de bouts de chandelle ? Non. "Il s'agit

d'entreprises qui désirent des bureaux simples, très classiques. Bien souvent, le standard peut par exemple intéresser des administrations, qui devront passer par un appel d'offres. L'intérêt, dans ce cas, c'est de pouvoir établir un comparatif, note Nicolas Thuillier, directeur de Buromat. Par ailleurs, poursuit le même, l'aménagement standard est aussi plébiscité par les entreprises qui sont soumises à des délais d'installation courts, et, inévitablement, à des contraintes budgétaires plus serrées." Le coût, en

effet, peut aller du simple au triple sur du mobilier standard – bureau, étagère – selon que l'on choisisse un objet vendu en grande surface, ou que l'on opte pour un meuble réalisé spécifiquement par un menuisier. Une différence de prix qui s'envole dès lors que l'on remet l'ensemble de l'agencement de ses bureaux entre les mains d'une société spécialisée. Pourtant, les solutions de série ne doivent être montrées comme les vilains petits canards de l'aménagement, et certaines conviennent aux besoins des professionnels. "Les gammes standard se sont considérablement étendues. En matière de mobilier, vous pouvez aujourd'hui bénéficier d'un grand choix en matière de finition, d'angles...", énumère Patrice Simon, directeur de Simon Bureau. Un élargissement de l'éventail qui s'explique aussi par la standardisation de certaines solutions sur mesure avec le temps. Pour autant, les solutions de série ne sont pas non plus la panacée. En termes de confort de travail, de per-

sonnalisation des lieux, d'adaptation aux besoins de l'entreprise, celles-ci laissent en effet à désirer. "Sur dix personnes que vous aurez équipées avec le même bureau, vous en aurez une ou deux qui seront insatisfaites, car elles seront trop grandes, ou trop petites. Bref, le produit ne leur sera pas adapté", note Nicolas Thuillier. Autre limite à cet aménagement low cost : le non-respect des normes. "La loi évolue sans cesse en matière de droit du travail, et il y a des pièges partout que seul un professionnel de l'aména-

d'optimiser ces espaces. Les tenants du sur-mesure peuvent aussi être des gens qui ont des besoins hors norme en termes de plans de travail, pour réaliser du classement, de la mise sous pli, du façonnage en sortie d'imprimante. Pour cette dernière opération, par exemple, la solution peut être un placard à mi-hauteur avec un espace de travail très long et un système de rangement pour mettre les consommables. Le sur-mesure, dans ce type de cas, devient une nécessité." Autre critère clé, qui peut faire basculer dans le sur-mesure : le besoin d'ergonomie. Nicolas Thuillier : "Le sur-mesure s'adresse à des sociétés qui n'ont pas trouvé dans le standard de quoi satisfaire des besoins particuliers. Si votre bureau est tout petit,

*"L'idéal, et le plus rentable, c'est de mixer 90 % de produits standard, et d'y ajouter 10 % de sur-mesure"*

gement peut éviter. Sans cela, vos salariés se retrouvent hors norme, et les conséquences peuvent s'avérer catastrophiques", prévient Michaël Ettedgui.

### ...et ceux du sur-mesure

Aussi, quand le standard présente plus de contraintes que d'avantages, la solution sur mesure doit être envisagée. Seule ? Pas forcément, selon Patrice Simon : "L'idéal, et le plus rentable, c'est de mixer 90 % de produits standard, et d'y ajouter 10 % de sur-mesure pour faire correspondre le tout aux besoins des lieux." Mais malgré l'intérêt de cette alternative hybride, de nombreuses entreprises préfèrent se tourner vers de l'aménagement sur mesure complet. Lesquelles ? "Souvent, il s'agit de sociétés qui ont des espaces complexes à aménager – pentes, sous-pentes, pièces avec des murs en angle...", explique Philippe Morin, PDG de la Compagnie des Ateliers. Le sur-mesure permet alors



*"Nous aidons l'entreprise à savoir où elle veut aller dans ses modes de travail. Nous réfléchissons sur les objectifs stratégiques de la société." Marion Toison, Haworth.*

# Services généraux

AMENAGEMENT DE BUREAU

si vous avez des salariés en situation de handicap, ou qui souffrent de problèmes de dos, c'est la solution." Enfin, il importe de noter que certains espaces de l'entreprise peuvent se prêter au sur-mesure

davantage que d'autres. C'est en tout cas l'avis de Patrice Simon: "Les espaces d'accueil sont des lieux propices à un aménagement sur mesure car c'est là que l'on peut créer une tendance, une originalité qui

sautera aux yeux de n'importe quel visiteur. C'est l'image de l'entreprise qui est en jeu." Autre lieu se prêtant bien souvent à un aménagement sur mesure: les espaces de direction ainsi que les espaces de détente – cafétéria, salon – pour leur nécessaire personnalisation. Pour autant, la plupart des entreprises qui font appel au sur-mesure ne se contentent pas d'aménager une partie seulement de leurs bureaux, et le processus nécessite un savoir-faire précis, que seuls proposent aujourd'hui les sociétés spécialisées.



"Dans un cas, on aménage une boîte, un existant. Dans l'autre, on construit un concept en fonction des besoins de la société, de sa configuration, de ses métiers, des individus." Michaël Ettetdgui, Aménagement Bureau Conseil.

## Aménagement de bureau Les grandes tendances

L'aménagement de bureau ne fait pas exception à la règle: le secteur est parcouru de modes et de tendances. Mais dans ce domaine, celles-ci suivent bien souvent les évolutions des modes de travail. Ainsi, affirme Marion Toison, directrice du marketing chez Haworth, "le bureau doit aujourd'hui s'adapter au développement du travail à distance et aux besoins de mobilité. Autrefois, les salariés étaient au bureau 5 jours sur 5. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas. De même, les besoins technologiques sont aujourd'hui très prégnants. Les bureaux doivent donc être dotés de tout le matériel informatique nécessaire". Une tendance qui touche aussi le mobilier, qui "devient de plus en plus technique, remarque Nicolas Thuillier, directeur de Buromat. On ne devrait d'ailleurs pas tarder à voir arri-

l'arrivée dans le bureau de l'esprit de la maison. Cela se traduit par des espaces lounge, ou du mobilier d'habitude réservé à la maison, les chaises de bar par exemple. Mais on devrait sortir de cette mode assez rapidement." Autre élément dans l'air du temps en matière esthétique, l'épure. "On revient à du mobilier proche de ce qui existait il y a trente ans. Des piétements tubulaires, très fins, avec des plateaux blancs par exemple", détaille Nicolas Thuillier. Mais au-delà de ces modes passagères, les professionnels devraient dans les années – les mois ? – qui viennent être confrontés à de nouvelles revendications des entreprises. "Le défi va être de résoudre l'équation difficile entre l'absence de bureau attribué – pour répondre aux contraintes de mobilité – et le nécessaire sentiment d'appartenance à

*"Le défi va être de résoudre l'équation difficile entre l'absence de bureau attribué – pour répondre aux contraintes de mobilité – et le nécessaire sentiment d'appartenance à l'entreprise"*

ver des tables réglables en hauteur, notamment pour répondre aux besoins physiologiques des salariés." Autre élément qui influe sur les tendances actuelles: la montée de la génération Y dans l'entreprise. Celle-ci, sensible à son confort et n'hésitant pas à imposer ses codes, est donc en partie responsable de la recrudescence des zones de repos, salles de sieste et autres coins détente. "Cela participe de la diversification des espaces, entre des lieux collaboratifs très larges, et d'autres beaucoup plus privés", note Marion Toison. Une évolution qui se traduit aussi en matière esthétique, poursuit cette dernière: "La grande tendance, quoiqu'apparue depuis un certain temps déjà, c'est

l'entreprise. Car avec des concepts trop extrêmes en matière de partage de bureaux, on perd chez le salarié l'ancrage dans l'entreprise. Mais à l'inverse, le retour au bureau entre quatre murs est inenvisageable", explique Marion Toison. Et pour le manager? Même réponse: "Il est toujours à l'extérieur, en clientèle, et ne peut s'enfermer dans un bureau. Aujourd'hui, on lui demande davantage de tirer son leadership de façon naturelle que via des signes distinctifs de hiérarchie." Ou comment l'environnement de bureau accompagne les modes de travail de l'entreprise.

M.N.

## Type de métier, mode de travail, culture d'entreprise

"Autrefois, les grandes sociétés possédaient des services techniques étoffés, avec des équipes d'architectes dédiées à l'aménagement des bureaux, explique Michaël Ettetdgui. Aujourd'hui, c'est le chef d'entreprise ou le directeur financier qui prend ces dossiers en charge. Or, bien souvent, ils n'ont aucune idée des besoins réels de leur société en termes d'aménagement, et n'ont aucune compétence en la matière. Le seul critère sur lequel ils se fixent, c'est le budget." Aussi, le premier mérite du maître d'ouvrage serait-il de travailler main dans la main avec ces derniers, afin de respecter cette contrainte financière. Mais au-delà de ça, il sera de déterrer les besoins stratégiques réels de l'entreprise, souvent bien enfouis sous des couches de routine et d'habitudes. "Nous aidons l'entreprise à savoir où elle veut aller dans ses modes de travail. Nous réfléchissons sur



accompagner nos clients dans leur recherche de bureaux. Nous réalisons des audits des locaux qu'ils ont visités, ce qui permet d'arrêter un site approprié", explique Michaël Ettetdgui. Et si cet accompagnement n'a pas lieu, un audit complet du site

*Déterrer les besoins stratégiques réels de l'entreprise, souvent bien enfouis sous des couches de routine et d'habitudes*


les objectifs stratégiques de la société", va même jusqu'à affirmer Marion Toison. La méthode pour atteindre cet objectif relève avant tout d'une étude fine et très en amont des besoins et des spécificités de chaque entreprise. "Nous allons jusqu'à

choisi – ou du site existant – est mécaniquement réalisé, afin de s'engager sur une économie de projet. Enfin, vient l'étude des besoins de la société cliente, selon de nombreux critères. Au premier rang de ceux-ci, le mode et la culture de travail de

Gestion des déchets




Seulement 1,1% de nos déchets de production vont en décharge



Depuis 1959, nos déchets combustibles issus de la production de notre mobilier, tels que les copeaux de bois, sont réduits puis agglomérés en briquettes. Les briquettes sont incinérées afin de chauffer notre usine. Nous allons plus loin en fournissant du chauffage aux bâtiments publics ainsi qu'à une trentaine d'habitations du village de Kinnarp en Suède.

Kinnarps est fabricant de mobilier de bureaux pour tous les besoins dans l'entreprise. Notre philosophie est simple: nous imaginons des solutions complètes, efficaces et durables pour l'ensemble des espaces tertiaires.



Plus d'informations sur [www.kinnarps.fr](http://www.kinnarps.fr)

# Services généraux

AMENAGEMENT DE BUREAU



**“Certes, l'espace de travail n'est pas l'unique facteur qui permet à une entreprise et ses salariés d'aller bien. Mais indéniablement, c'est une pierre importante de l'édifice.”**  
Odile Duchenne, Actinéo.

L'entreprise. “L'aménagement ne sera pas le même si l'on s'occupe d'une société installée qui désire devenir plus créative, où si l'on a affaire à une start-up qui désire se structurer davantage. De même, certaines sociétés préfèrent attribuer des postes à leurs salariés, d'autres veulent que le bureau soit avant tout un espace de rencontre”, détaille Marion Toison. Autres critères à prendre en compte, selon la directrice du marketing chez Waworth: “La proximité des services entre eux, le niveau et le type de coopération souhaités, les besoins et les tâches de chacun des salariés, l'ergonomie des postes et de leur environnement. A partir des résultats obtenus, on met en place un zoning pour définir la place de chacun.” Ainsi, avec le sur-mesure, y aurait-il autant de types de bureau que de salarié? Non. L'adaptation se fait plus en fonction du métier que de la personne. Le créatif jouira donc d'un plan de travail ad hoc, le comptable de nombreuses possibilités de classement. De quoi

*“L'idéal, c'est lorsque l'aménagement permet de transformer le management dans l'entreprise”*

faciliter le travail au quotidien, voire améliorer la productivité des équipes.

**Ergonomie, attractivité, reconnaissance,** “C'est le concept d'aménagement qui permet à une entreprise de se développer.” La phrase, lourde de sens, est de Michaël Ettegdgi. Si elle peut paraître exagérée, elle comprend une large part de vérité, comme l'explique Odile Duchenne, directrice générale d'Actinéo, l'observatoire de la qualité de vie au travail: “Certes, l'espace de travail n'est pas l'unique facteur qui permet à une entreprise et ses salariés d'aller bien. Mais indéniablement, c'est une pierre importante de l'édifice.” Une affirmation que corroborent les chiffres de la dernière étude menée par Actinéo et l'Insee sur la qualité de vie au travail. Selon celle-ci, la qualité de vie au travail se classe en seconde position – citée par 38 % des salariés sondés – des éléments les plus importants dans le travail. Et au sein de cette catégorie, l'espace dont on dispose pour travailler est cité par 48 % des salariés, l'absence de bruit par 28 % et la qualité de l'aménagement de son bureau par 27 %. D'autres éléments plus secondaires, comme la qualité de l'éclairage, l'état du mobilier de son bureau ou encore la climatisation sont aussi cités par plus de 10 % des sondés. Par ailleurs, l'espace de travail a un impact important sur le bien-être de 86 % salariés, sur l'efficacité de 80 % d'entre eux, et sur la motivation de 72 % d'entre eux. Mais comment expliquer l'importance que revêt aujourd'hui l'aménagement de bureau? “J'identifie quatre éléments. Le premier, c'est l'ergonomie des postes de travail, qui permet aux salariés d'éviter les problèmes de dos et autres tennis-elbows, et donc, d'être moins souvent absent”, explique Odile Duchenne. Concrètement, ces aménagements passent par une rationalisation de l'espace. “Dans les bureaux, on adopte les mêmes principes que dans les entrepôts”, explique Philippe Morin, de la Compagnie des Ateliers. Nous installons les éléments dont on se sert au quotidien à portée de main, ceux que l'on n'utilise qu'une fois par semaine un peu plus loin, et ainsi de suite.” Un principe qui peut sembler basique, mais dont les conséquences pour le confort des salariés s'avèrent non négligeables.

Deuxième aspect qui explique l'importance accordée à l'aménagement: “Le sentiment de reconnaissance, poursuit Odile Duchenne. Le salarié qui voit ses locaux refaits à neuf et adaptés à ses besoins se sent désiré par l'entreprise. Troisième aspect, l'attractivité. Un salarié qui aura le choix entre trois sociétés, à salaire et intérêt du poste équivalents, choisira celle où les locaux seront sympathiques, avec des espaces de détente... C'est d'autant plus vrai pour les jeunes de la génération Y, qui travaillent différemment en termes de posture. Une entreprise qui aura intégré cela, et leur proposera des espaces informels et plus conviviaux aura plus de chance de les attirer. Enfin, un aménagement réussi apparaît comme un vrai plus pour l'entreprise en termes d'image aux yeux du salarié, des clients ou des fournisseurs.” Autant d'éléments valorisants pour l'entreprise dont le sur-mesure permet de jouir bien davantage que les solutions standardisées. “Et qui permettent à l'entreprise de jouir d'un ROI qui rend l'investissement initial dérisoire”, glisse au passage Michaël Ettegdgi. Autre avantage d'un aménagement au plus près des besoins de l'entreprise, sa capacité à accompagner le développement de la société, en cas de fusion, de rachat ou de toute autre modification de taille ou d'activité. Enfin, le sur-mesure apparaît idéal pour coller à une des modifications majeures du monde de travail: la mobilité. En effet, la présence au sein d'un même plateau d'un open space, de salles de réunion institutionnelles, d'espaces de réflexion pour des créatifs et de lieux de repos, permet à chaque salarié de trouver le lieu qui correspond à ses besoins du moment. Ainsi, l'aménagement recouvre une vraie dimension RH et managériale. “L'idéal, c'est d'ailleurs lorsque l'aménagement permet de transformer le management dans l'entreprise”, remarque Marion Toison. Pour autant, malgré tous ces avantages, le sur-mesure peut lui aussi présenter certaines limites. “Déjà, si le directeur financier de l'entreprise cliente ne conçoit pas la complexité d'une opération d'aménagement, et abandonne la partie conception, la partie est perdue”, regrette Michaël Ettegdgi. Par ailleurs, le sur-mesure ne peut s'appliquer à l'un des modes d'organisation de l'espace les plus

développés aujourd'hui: l'openspace. Odile Duchenne: “Un open space totalement sur mesure donnerait quelque chose de très chaotique. C'est un mode d'aménagement qui nécessite de l'uniformité. Dans ce cas, on recherchera la singularité sur les autres espaces de l'entreprise.” Finalement, l'aménagement de bureau sur mesure apparaît comme une solution chère au premier abord, mais qui permet d'optimiser l'efficacité des salariés en entreprise, et donc de bénéficier d'un ROI non négligeable. Par ailleurs, cette solution permet aussi d'accompagner le travail des Ressources humaines, et de fournir aux managers un outil adapté à leur mode de gestion des équipes. ■

## CHIFFRES REVELATEURS

### Environnement et qualité de vie au travail

Les éléments les plus importants dans le travail pour les salariés exerçant dans un bureau sont en premier lieu l'intérêt de son travail (53 % de citations), suivi de la qualité de vie au travail (38 %) et de la rémunération (37 %). La qualité de vie au bureau repose principalement sur les relations humaines (84 % de citations) d'une part, et sur l'espace dont on dispose pour travailler (48 %) Pour les salariés, l'espace de travail a un impact important sur leur bien-être (86 %, dont 32 % très important) leur efficacité (80 %, dont 31 % très important) et leur motivation (72 %, dont 26 % très important).

### A lire également

**Services généraux - AMÉNAGEMENT DE BUREAU**  
Atmosphère, vous avez dit atmosphère  
(Le nouvel Economiste N° 1560 du 31 mars 2011)

Les archives numériques  
Consultation gratuite - lenouveleconomiste.fr



**DARTY PRO**  
Solutions entreprises

**Faire le choix d'un seul partenaire c'est possible !**  
Biens d'équipements, Programme de fidélisation, Prestations de service sur-mesure,...





**DARTYPRO, une ORGANISATION au service DES PROFESSIONNELS**

- ▶ **Stimulation et Fidélisation**  
Sélection cadeaux à partir de 10 euros  
Solution Web pour la gestion de vos opérations
- ▶ **Biens d'Équipement**  
Une gamme de produits et de services pour équiper vos organisations :  
Hôtellerie,  
Résidences de location, de loisirs...,  
Moyens généraux,  
Secteurs publics,  
Conception et aménagement de cuisines sur-mesure
- ▶ **Comité d'entreprise**  
Carte cadeau DARTY  
Catalogue événementiel (Noël, Fête des mères, ...)

**Avec DARTYPRO vous disposez d'un partenaire de confiance qui conjugue puissance industrielle, réactivité et souplesse.**





Quel que soit votre projet, nous avons forcément une réponse sur-mesure à vous apporter !

Contactez-nous, par mail : [contact@dartypro.com](mailto:contact@dartypro.com) ou internet : [www.dartypro.com](http://www.dartypro.com) ou téléphone : **0 972 720 170**