



R

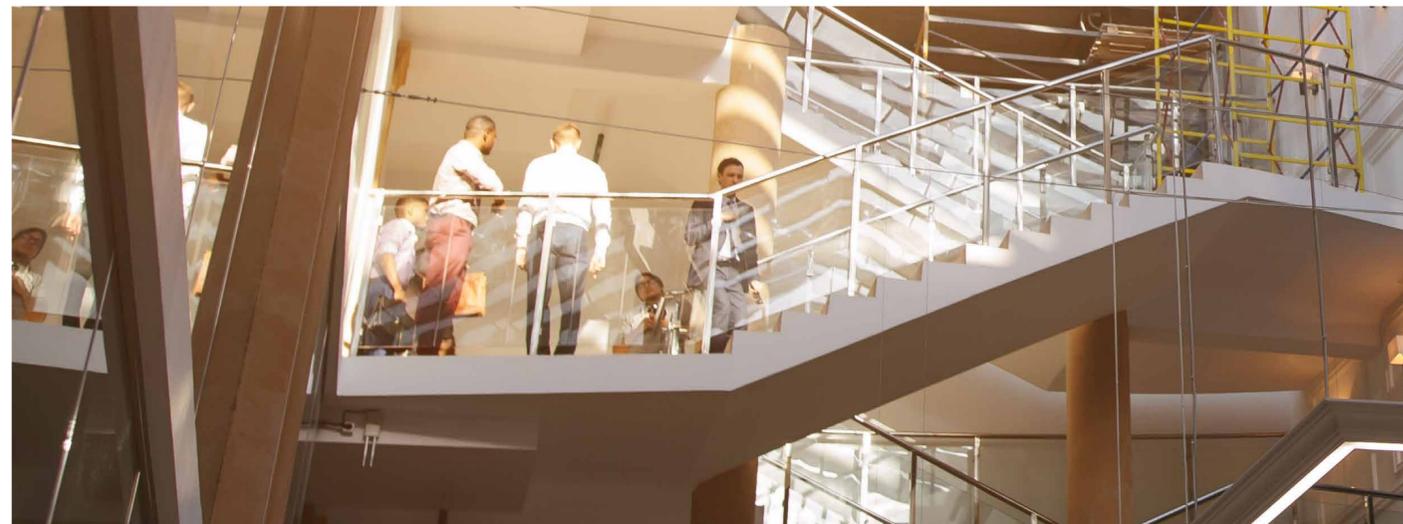
E

# imaginer le bureau

UNE MUTATION VERS DES  
ESPACES PLUS FLEXIBLES,  
VECTEURS D'EXPÉRIENCE,  
D'INNOVATION ET DE  
DURABILITÉ

# Sommaire

- 3 INTRODUCTION
- 7 1<sup>ÈRE</sup> PARTIE  
Redéfinir l'Expérience Utilisateur - personnaliser l'expérience sur le lieu de travail
- 10 2<sup>ÈME</sup> PARTIE  
Réaménager les Espaces - tendre vers des environnements plus polyvalents et adaptés aux usages
- 13 3<sup>ÈME</sup> PARTIE  
Réinventer le bureau en tant que un service (Office as a Service). Concevoir les bureaux comme une plateforme de services
- 16 4<sup>ÈME</sup> PARTIE  
Repenser la durabilité - assurer la transparence et encourager les comportements responsables
- 19 CONCLUSION



# Introduction

Les limites physiques du bureau volent en éclat. Dès lors, il convient de repenser celui-ci comme une plateforme d'expérience et d'innovation, capable de fournir à l'utilisateur une expérience fluide et personnalisée, grâce aux solutions et écosystèmes pour bâtiments intelligents.

L'histoire du bureau a toujours été faite de mutations, s'adaptant efficacement aux changements liés aux progrès technologiques, à l'évolution des connaissances ou des matériaux. Aujourd'hui, en raison de la pandémie du COVID-19, le bureau traditionnel doit être réinventé. Le télétravail est désormais devenu une réalité pour de nombreuses organisations et leur personnel, ce qui conduit à revoir le modèle unique du présentiel. Dans certaines entreprises, il a même été fait le choix de rendre le télétravail définitif.

Il est donc vraisemblable que de nombreux employés ne retourneront plus du tout au bureau après la pandémie. Toutefois, ils ne manqueront pas de remettre en question le bureau traditionnel : l'agencement des lieux, l'environnement, vers la nature du travail, les interactions et le déplacement des personnes. Les bureaux seront toujours nécessaires, mais ils devront passer du statut de simple lieu de travail à celui d'un environnement centré sur l'employé, offrant ainsi une expérience de collaboration améliorée, plus flexible et personnalisée.

Pour favoriser ce changement, **KONE**, **Accenture**, et **Amazon Web Services** se sont réunis afin d'inciter l'ensemble du secteur à réfléchir sur la manière et le cadre dans lesquels le travail sera effectué à l'avenir. Né d'un véritable cheminement, comprenant une série d'entretiens et d'ateliers approfondis avec des groupes de parties prenantes et des experts en la matière, **RE-imaginer le Bureau** envisage la transformation du lieu de travail en un espace offrant de nouvelles possibilités aux employés, aux employeurs (locataires), aux propriétaires et gestionnaires d'immeubles. Cette étude n'est pas fondée sur des tendances passagères, mais sur les changements durables qui devraient prévaloir dans le monde post-pandémique.

Nous encourageons le secteur à repenser le bureau du futur avec nous, mais également à contribuer à la vision et sa mise en œuvre.



DANS LE BUREAU DE  
DEMAIN, IL N'Y AURA  
PAS SEULEMENT UNE,  
MAIS DES DIZAINES  
DE SOLUTIONS QUI  
DEVONT TOUTES  
ÊTRE COHÉRENTES ET  
INTÉGRÉES.

## De quoi ont donc besoin les acteurs de l'entreprise ?

Notre concertation a révélé que l'ensemble des acteurs de l'entreprise visent un même objectif : faire en sorte que les enseignements récents débouchent sur des améliorations durables, par la transformation de l'écosystème des bureaux. Bien avant la crise du COVID-19, le bureau n'avait plus vraiment la côte. En effet, de nombreux employés étaient insatisfaits du caractère impersonnel de leur lieu de travail. Alors que les bureaux ouverts avaient été conçus pour favoriser la collaboration et gagner plus l'espace, il semble qu'ils aient eu l'effet inverse. Une étude d'IPSOS<sup>1</sup> portant sur plus de 10 000 travailleurs en Europe, en Amérique du Nord et en Asie a démontré que plus de 85 % des employés de bureau étaient mécontents de leur cadre de travail. Parmi les principales raisons invoquées figurent les sources de distractions constantes et le manque d'espace privé pour se concentrer. La même étude a dévoilé que la structure actuelle des bureaux entraîne des carences de productivité, pouvant atteindre 550 milliards de dollars dans les entreprises américaines et jusqu'à 70 milliards de livres sterling par an au Royaume-Uni.

En un temps record, le COVID-19 a changé la donne en amenant la plupart des employés de bureau à travailler à distance. Ce changement devrait s'inscrire durablement au-delà de la pandémie. Dans le cadre d'une étude récente, près des trois quarts des employés ont déclaré prévoir à l'avenir de continuer le travail à distance au moins à temps partiel.<sup>2</sup> Et si les entreprises ont adopté le télétravail à une vitesse fulgurante, cela ne sera pas sans répercussions. Par exemple, grâce à la souplesse du lieu d'exercice, recruter des talents est devenu plus simple. Mais l'intégration des nouveaux employés et le maintien de la cohésion de l'équipe sont eux devenus plus difficiles. Par ailleurs, la créativité et la collaboration apparaissent impactées par les environnements de travail numérisés.

En dépit de l'évolution des besoins concernant les bureaux, fin 2017, l'âge moyen du bâtiment commercial aux USA était d'environ 50 ans.<sup>3</sup> Dans l'UE, 80% du parc immobilier fut construit avant 1990.<sup>4</sup> Dans un contexte de changement d'exigences au sortir de la pandémie, la demande de restructuration des espaces de travail va croître et permettre d'intégrer de nouvelles solutions durables dans l'infrastructure existante.

Bien que ces initiatives représentent une opportunité de changement durable visant à créer des espaces de travail plus productifs et collaboratifs, une démarche globale doit être adoptée par les parties prenantes.



LES EMPLOYÉS devront être séduits par les bureaux nouvelle génération. Le bureau physique devra être accueillant et offrir une expérience nettement supérieure pour que les employés envisagent de s'y rendre plutôt que de travailler à distance. Le bureau physique sera considéré comme un lieu où l'on vient remplir un objectif, qu'il s'agisse d'interactions sociales, d'accès à des ressources ou à des équipements. Mieux encore, le bureau servira de plateforme pour la collaboration et l'innovation.



LES LOCATAIRES vont continuer à apprécier le bureau en terme de productivité et de coûts d'exploitation. Toutefois, pour eux, le bureau reste un lieu de rencontre et d'échanges, un lieu permettant de construire et d'entretenir la culture d'entreprise, un lieu où attirer les talents et développer la marque employeur.



LES PROPRIÉTAIRES ET GESTIONNAIRES D'IMMEUBLES se soucient essentiellement du rendement de leur investissement. En raison de la diminution potentielle du nombre d'individus présents dans un bâtiment à un moment donné, ils seront amenés à identifier de nouvelles opportunités afin de maintenir ou d'augmenter leur source de revenus par le biais de nouveaux services ou d'un business model revu. Ils seront sensibles aux offres proposant des résultats, de la longévité, des outils de pilotage et une évolutivité.

<sup>1</sup> Réseau BDC, « 85 % des employés ne sont pas satisfaits de leur cadre de travail », novembre 2014, [bdcnetwork.com](http://bdcnetwork.com)

<sup>2</sup> JLL, « Les attentes des travailleurs du monde entier évoluent en raison du COVID-19 », novembre 2020, [jll.com](http://jll.com)

<sup>3</sup> Stuart Feldstein, Commentaire de recherche, SMR Research, décembre 2020, [commbuildings.com](http://commbuildings.com)

<sup>4</sup> EU Science Hub, « iRESIST +innovation en matière de rénovation sismique et énergétique du parc immobilier existant », 2019, [ec.europa.eu](http://ec.europa.eu)

CES QUATRE MOTEURS DE CHANGEMENT SERONT AU CŒUR DE NOUVELLES APPROCHES QUI DÉTERMINERONT COMMENT LES BUREAUX DE DEMAIN SERONT CONÇUS, CONSTRUITS ET EXPLOITÉS.

## Les principaux moteurs de changement

Nous avons identifié quatre changements comportementaux clés, amenés à perdurer, qui façonneront l'environnement de travail de demain. Ils déterminent les attentes des différentes parties prenantes pour un bureau RE-imaginé dans le monde de l'après-pandémie.

1

### Passage d'un bureau fixe à plusieurs lieux de travail

« Travailler depuis n'importe où » est devenu courant, mais le besoin foncièrement humain d'interactions en face à face ne disparaîtra pas, même s'il est à la convenance des employés. Les aménagements du travail flexibles qui permettent d'équilibrer les intérêts de l'employé et ceux de l'entreprise devront devenir la norme si l'on veut qu'un bureau bénéficie d'une image positive auprès des salariés.

2

### Priorité au bien-être, à la santé et à la sécurité des employés

La pandémie du COVID-19 a démontré l'importance d'assurer le bien-être et la santé physique, mentale et émotionnelle des employés sur le lieu de travail. Les entreprises ne se concentreront plus seulement sur la productivité, mais également sur le fait de proposer des espaces de travail plus sains, plus sûrs, plus inclusifs et plus sécurisés qu'auparavant.

3

### Usage croissant de solutions favorisant le développement durable

Les effets du changement climatique sont de plus en plus visibles, les locataires et les utilisateurs finaux sont soucieux de l'environnement, notamment les jeunes générations, qui exigent des solutions, des méthodes et des locaux plus responsables. Les bureaux qui ne privilégient pas l'écologie risquent de perdre leur raison d'être, du fait d'utilisateurs préférant des espaces à l'empreinte carbone faible et où l'air est plus pur, autant d'éléments leur permettant de réduire leur empreinte carbone personnelle.

4

### Adoption d'outils et de méthodes de travail numériques

La numérisation omniprésente transforme de nombreux domaines de nos vies. Les entreprises devront aller plus loin dans la dématérialisation du travail, investir dans de nouveaux outils et permettre de nouveaux modes de collaboration. Dans les bureaux de demain, le niveau de numérisation sera un facteur clé d'attractivité et de rétention des talents.

## Un aperçu du bureau de demain

Répondre aux changements implique la conception d'un avenir faisant appel à la technologie pour anticiper les besoins avant même qu'ils ne soient identifiés - et trouver alors des moyens de les satisfaire. Ainsi, le bureau de demain ne contiendra pas seulement une, mais des dizaines de solutions qui devront toutes être cohérentes et intégrées.

« Il y aura beaucoup de flexibilité et d'intelligence intégrées dans les espaces de travail, de sorte que vous pourrez déplacer les choses. Il y aura beaucoup de solutions numériques, de nombreuses cloisons en mouvement. Il s'agira moins de bureaux et plus de collaboration », explique **Carsten Beck**, futurologue et directeur de recherche à l'Institute for Futures Studies de Copenhague.

Loin d'être un élément statique, le bureau devra devenir modulable, un lieu qui permet aux utilisateurs d'atteindre leurs objectifs, qu'il s'agisse de favoriser la collaboration, d'encourager l'innovation ou d'inspirer la co-création. Le bureau doit devenir un espace unique en son genre capable de fournir des expériences entièrement personnalisées et de stimuler la collaboration, l'innovation et la productivité.

La technologie sera un élément clé pour ces expériences. Selon **Steffen Lehmann**, PDG du Future Cities Leadership Lab et professeur à l'université du Nevada à Las Vegas, les aménagements en structures modulables permettront de répondre au besoin de distanciation physique. « Nous verrons des locaux moins encombrés avec de bien meilleurs postes de travail qui permettront de satisfaire les nouvelles attentes

de qualité et de sécurité. La technologie sera invisible, totalement intégrée en arrière plan et au service de l'utilisateur. », explique M. Lehmann.

Se rendre au bureau devrait aussi être un moment agréable, à la fois efficace et écologique pour justifier la nécessité de se déplacer. Pour les employeurs (c'est-à-dire les locataires), le bureau constituera un espace conçu pour stimuler la marque, encourager l'innovation et la co-création, ainsi qu'aider la culture d'entreprise à prendre vie, tout en offrant la flexibilité suffisante pour accompagner le développement de leur activité. Les propriétaires et gestionnaires identifieront des opportunités business qui permettront d'augmenter la durabilité globale des bâtiments, et ainsi les amener à générer de nouvelles et lucratives sources de revenus au-delà du concept de vente d'espace. Tout cela nécessite un nouveau modèle opérationnel et un changement d'état d'esprit.

Le bureau réimaginé devra relever ces défis. Rendue possible par la technologie, une conception orientée-utilisateur jouera un rôle clé. Pour y parvenir, le bureau du futur sera plus que jamais guidé par le comportement et les usages de l'homme, avec le regard tourné vers la compréhension du rôle de l'expérience humaine dans la réussite des entreprises.

Nous estimons que les entreprises vont continuer à revoir leurs exigences et leurs choix en matière d'immobilier à fur et à mesure que les tendances observées en 2020 se consolident et que des éléments concrets se présentent.

Nous envisageons quatre façons de réimaginer le bureau dans notre vision. Êtes-vous prêt à découvrir le bureau du futur ?



REDÉFINIR L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR



RÉAMÉNAGER LES ESPACES



RÉINVENTER LE BUREAU EN TANT QUE UN SERVICE (OFFICE AS A SERVICE)



REPENSER LA RSE

RENDUE POSSIBLE  
PAR LA TECHNOLOGIE,  
LA CONCEPTION  
ORIENTÉE-UTILISATEUR  
JOUERA UN RÔLE CLÉ

# RE définir l'expérience utilisateur

**ET SI** le bureau pouvait apprendre de vos comportements afin de vous proposer des expériences et des solutions qui vous sont propres.

**IMAGINEZ** un bureau qui offre à ses utilisateurs un confort inégalé ainsi qu'une expérience de travail adaptée, fluide et personnalisée. Cette fluidité aide les employés à se concentrer sur ce qui compte. Les déplacements dans le bureau sont plus intuitifs et moins laborieux, ce qui améliore le bien-être général.

Les interactions entre collègues, en personne ou virtuellement, doivent se faire sans effort lorsque tous travaillent en mode flexible. Quand nous sommes au bureau, il est donc important de pouvoir indiquer clairement si nous sommes disponibles pour discuter ou si nous sommes concentrés sur notre travail. Si nous signalons notre disponibilité, le bureau affiche également notre localisation (par exemple, le bâtiment, l'étage et le bureau que l'on utilise), afin que nos collègues puissent nous trouver aisément. Le défi du bureau de demain sera de valoriser la communauté ainsi que le développement de l'inspiration et de « l'idéation ». Les bureaux modulaires et la connectivité numérique permettent un niveau d'intégration formant une composante essentielle du bureau de demain : elle permet aux employés de collaborer plus facilement et de valoriser leurs interactions, tout en incluant des lieux de rencontres fortuites.

Le bureau de demain, centré sur l'utilisateur, anticipe nos besoins et s'inspire directement de nos comportements pour élaborer une expérience entièrement personnalisée. Imaginons que l'on se rende régulièrement au bureau en voiture le lundi pour rencontrer notre équipe. Dès que le bureau « l'apprend », il nous réserve une place de parking, nous attribue un espace approprié à proximité de notre équipe, et réserve automatiquement les salles de réunion nécessaires au même étage.

CONVERTIR LE TRAVAIL  
EN EXPÉRIENCES  
PERSONNALISÉES.



L'ascenseur nous attend dès notre arrivée à l'accueil depuis le parking. Nul besoin d'utiliser un badge ou de tourner les poignées de porte, la reconnaissance faciale suit et facilite notre parcours. Plus besoin de faire la queue pour prendre notre déjeuner préféré.

Vous pouvez commencer votre journée au bureau, sans aucun obstacle et la finir avec l'esprit tranquille, en sachant qu'un assistant virtuel se chargera de toutes les modalités pratiques pour le lendemain, grâce à une intégration intelligente entre les systèmes. Et si un jour nous décidons de ne pas aller au bureau, cette expérience sera annulée et mise à la disposition d'autres personnes.

Les systèmes d'entrée et de sortie automatiques sans contact ainsi que les affichages de la qualité de l'air sont autant de solutions à disposition du bureau de demain pour préserver la santé et le bien-être des utilisateurs et renforcer la confiance dans le lieu de travail. De même, les robinets pourraient également y-contribuer en leur signalant par une lumière le temps qu'ils doivent consacrer au lavage des mains, ainsi qu'en leur donnant les informations sur la date de la dernière utilisation ou désinfection de la zone. Des solutions de gestion des flux pourraient également être incorporées pour permettre de respecter aisément les recommandations de distanciation sociale.

L'expérience utilisateur sera au cœur du bureau de demain, tous les espaces et toutes les solutions étant conçus pour aider les utilisateurs à se concentrer sur les tâches importantes. Non seulement le bureau facilitera la collaboration et la productivité, mais il supprimera également les obstacles auxquels les utilisateurs sont confrontés et favorisera leur bien-être. Grâce à cette approche globale, les utilisateurs pourront profiter d'une meilleure personnalisation, d'un meilleur confort et de plus de simplicité dans leur travail. Les employés, les clients et les visiteurs apprécieront leur séjour au bureau et seront accompagnés à chaque instant de leur journée.

CONVERTIR LE TRAVAIL  
EN EXPÉRIENCES  
PERSONNALISÉES.

En reconnaissant et en anticipant activement les comportements des utilisateurs, le bureau de demain créera une expérience de travail entièrement personnalisée, adaptée aux besoins de chacun.

Les bureaux modulaires et la connectivité numérique contribueront à valoriser la collectivité et à offrir des possibilités d'inspiration et d'idéation\*.

Les systèmes d'entrée et de sortie automatiques sans contact ainsi que les affichages de la qualité de l'air permettent de préserver la santé des utilisateurs et renforcer la confiance dans le lieu de travail.

Les bureaux élimineront les obstacles auxquels les utilisateurs sont confrontés et encourageront activement leur bien-être, facilitant ainsi la collaboration et la productivité.

\* idéation (n.f.) : formation des idées.

# RE aménager les espaces

**ET SI** au lieu d'entrer dans un bureau générique, le bureau dans lequel vous entrez chaque matin était pensé pour vous inspirer et vous aider à atteindre vos objectifs ? Jusqu'à présent, les espaces avaient toujours été conçus pour être fixes, mais ce n'est pas une fatalité.

**IMAGINEZ** un lieu en évolution constante, qui s'adapte à la fois aux besoins quotidiens et aux tendances à long terme, en veillant à ce que les utilisateurs aient tous les outils à leur disposition pour atteindre leurs objectifs et interagir les uns avec les autres grâce à un cadre de travail intelligent. Cette flexibilité est essentielle quand les employés décident où ils veulent travailler, que ce soit au bureau ou ailleurs.

La relation avec son lieu de travail est aujourd'hui encore très figée, mais elle va devenir de plus en plus dynamique. Le bureau intelligent de demain offre aux utilisateurs une variété d'espaces conçus en fonction de leurs besoins spécifiques. Ces locaux s'adaptent et évoluent en permanence pour répondre à des besoins changeants. Au quotidien, cela se traduit par la possibilité d'adapter le nombre de bureaux, de salles de réunion, de postes téléphoniques, d'espaces de collaboration et même d'équipements disponibles. Les murs et le mobilier modulaires et connectés répondent automatiquement aux besoins des visiteurs du jour, tout en prenant en compte le fait que le nombre de visiteurs et leurs besoins changent constamment. Ainsi, les utilisateurs des bureaux travaillent toujours dans des locaux polyvalents et correspondant à leurs besoins. Par exemple, un étage comportant de nombreuses salles de réunion en temps normal peut être transformé sans effort, voire même automatiquement, en un grand espace destiné à l'organisation d'événements.

TENDRE VERS DES  
ENVIRONNEMENTS  
PLUS POLYVALENTS ET  
ADAPTÉS AUX USAGES

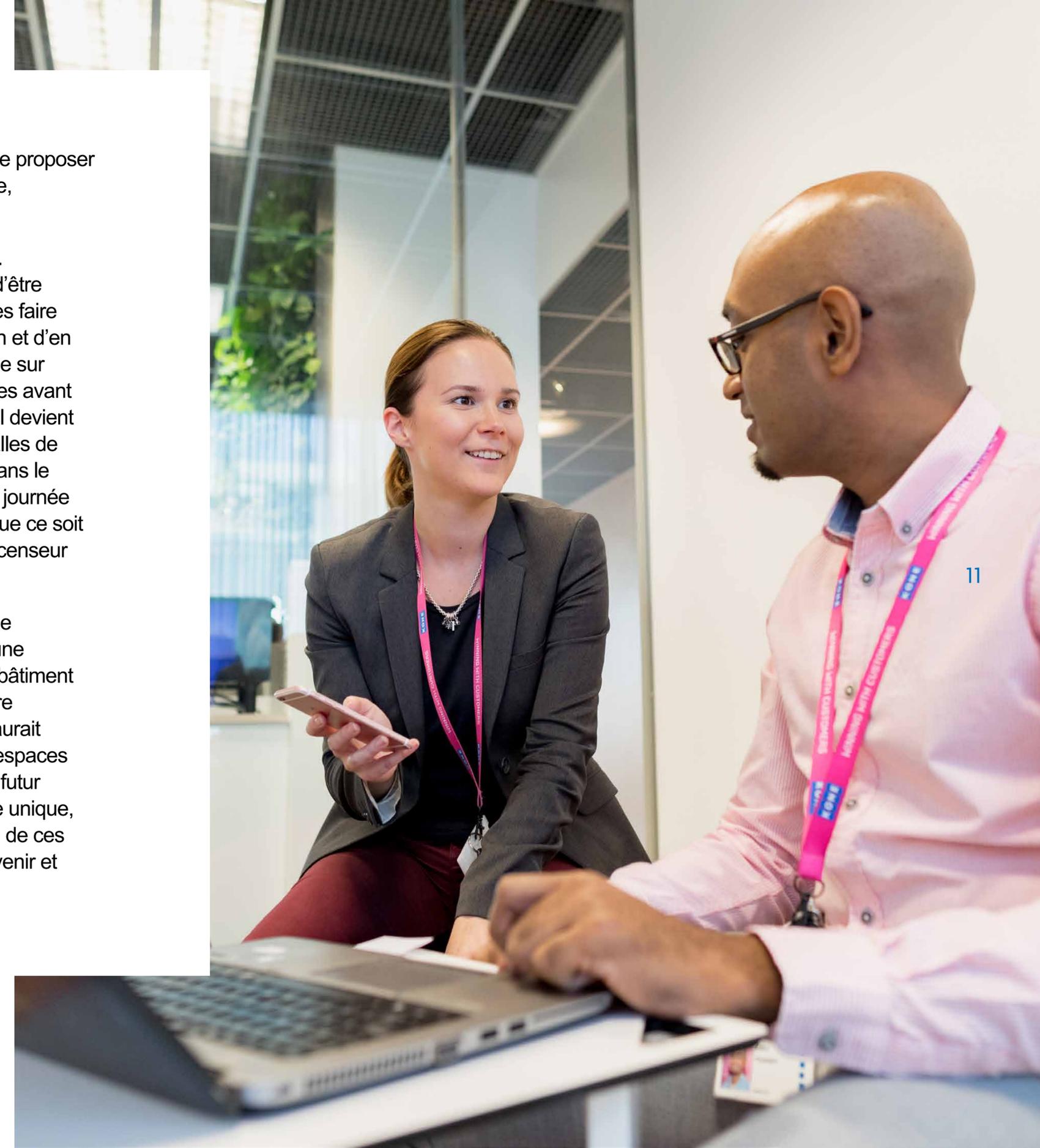


Les bureaux modulaires permettent également au propriétaire du bâtiment de proposer des espaces à plusieurs locataires en même temps, et ce de manière flexible, optimisant ainsi l'utilisation des espaces dans l'immeuble.

De plus, le bâtiment connecté est plus transparent dans son fonctionnement. La technologie permettrait aux propriétaires et aux exploitants d'immeubles d'être constamment au fait de l'utilisation des espaces de travail, d'anticiper et de les faire évoluer en permanence au profit des utilisateurs, de maximiser leur utilisation et d'en garantir une capacité suffisante à tout moment. Grâce à une visibilité continue sur l'utilisation des installations, l'exploitant du bâtiment peut améliorer les services avant même que les utilisateurs ne remarquent qu'ils approchent de la saturation. Il devient donc possible, par exemple, de modifier de manière proactive la taille des salles de réunion ou d'ajouter des espaces pour téléphoner, en fonction des usages dans le bâtiment. Cette transparence aide également les utilisateurs à optimiser leur journée de manière à pouvoir accéder sans attendre à l'espace dont ils ont besoin, que ce soit la cafétéria, un bureau, une salle de réunion, un espace téléphonique, un ascenseur ou une salle de sport, entre autres.

Investir dans des bureaux intelligents et flexibles permettra à un espace de se renouveler en permanence pour s'adapter aux nouveaux besoins. Grâce à une utilisation flexible de l'infrastructure et à la transparence de son utilisation, le bâtiment est optimisé en permanence pour améliorer la productivité, offrir une meilleure expérience utilisateur, et rester ainsi adapté sur le long terme. L'utilisateur n'aurait ainsi plus besoin de s'adapter à l'évolution de ses besoins, au contraire, les espaces s'adapteront à lui. Au lieu d'un bureau classique à taille unique, le bureau du futur sera pensé pour offrir aux utilisateurs un environnement construit de manière unique, dont la mission serait de les aider à atteindre leurs objectifs. Et si l'intégration de ces innovations implique un investissement, il s'agit d'un investissement pour l'avenir et d'un moyen de créer de nouvelles opportunités.

UNE ÉVOLUTION VERS  
DES LOCAUX ÉVOLUTIFS  
ET ADAPTÉS AUX  
BESOINS



LA TECHNOLOGIE PERMETTRAIT AUX PROPRIÉTAIRES ET AUX EXPLOITANTS D'IMMEUBLES D'ÊTRE CONSTAMMENT AU FAIT DE L'UTILISATION DES ESPACES DE TRAVAIL, CE QUI LEUR PERMETTRAIT D'ANTICIPER ET DE LES FAIRE ÉVOLUER EN PERMANENCE AU PROFIT DES UTILISATEURS, DE MAXIMISER LEUR UTILISATION ET DE GARANTIR UNE CAPACITÉ SUFFISANTE À TOUT MOMENT.



# RE inventer le bureau en tant que un service

UNE NOUVELLE FAÇON  
DE CONCEVOIR LES  
BUREAUX COMME  
UNE PLATEFORME  
DE SERVICE

**ET SI** nous réinventons le concept même de bureau ? Au lieu de le considérer comme un espace physique, nous pourrions le repenser comme un service qui transforme et stimule l'innovation dans de nombreux secteurs.

**IMAGINEZ** le bureau non pas comme un espace physique, mais comme une plateforme de services et d'innovation où les utilisateurs paient pour ce qu'ils utilisent et apprécient le plus, avec un flux continu de nouvelles offres et innovations pour les aider à réussir ; dans lequel les propriétaires et les gérants d'immeubles entretiennent des relations étroites avec leurs locataires et peuvent saisir les nouvelles opportunités de revenus.

Les gérants et les locataires pourraient optimiser la rentabilité de leur espace. Chaque utilisation d'un bureau, d'une salle de réunion, d'une imprimante, d'un ascenseur, d'une place de parking, d'une salle de sport, etc., pourrait être suivie pour chaque employé et facturée selon son utilisation. Repenser le bureau comme un service permet aux locataires de bénéficier d'un dispositif plus flexible, dans lequel ils paient pour ce que leurs employés utilisent et apprécient le plus. Cela leur donne la possibilité d'augmenter ou de réduire la superficie de leurs bureaux en fonction du développement de leurs activités et de bénéficier d'un flux continu de nouveaux services et d'innovations technologiques proposés en plus de la plateforme de bureau. Une visibilité complète de l'utilisation des locaux permet également aux gérants de prendre de meilleures décisions grâce à une combinaison de données en temps réel, de données historiques et d'intelligence artificielle.



## UNE NOUVELLE FAÇON DE CONCEVOIR LE BUREAU COMME UNE PLATEFORME DE SERVICES

Cela permettrait également de faire évoluer l'offre de services en fonction d'informations concrètes.

Cette approche ne se limite cependant pas à transformer le bureau d'aujourd'hui en un modèle axé sur les services. Le bureau de demain serait une plateforme de services numériques et d'innovation au sens large. Le propriétaire du bâtiment pourrait valoriser le bureau au fil du temps en lançant en continue de nouveaux services centrés sur l'humain et des innovations technologiques que les locataires pourraient utiliser tout en co-crédant ces services avec eux et en développant les interactions et les relations. Ce changement de paradigme est rendu possible par les technologies numériques. Les possibilités de création de nouveaux services et de nouvelles solutions sont infinies. Il est important de penser en termes d'écosystème et que les participants, qu'il s'agisse des propriétaires et des gérants d'immeubles, des locataires, des entreprises de technologie ou des sociétés de services, se réunissent pour co-crédant ces solutions ensemble. Une entreprise ne peut pas répondre pleinement aux besoins des utilisateurs en agissant seule.

Les propriétaires et les gérants d'immeubles bénéficient de deux avantages majeurs avec cette nouvelle approche. Premièrement, la nouvelle vision d'un bâtiment commercial plus intelligent et flexible permettra de maximiser l'occupation et de s'assurer que tous les espaces et les ressources soient à la "demande", permettant ainsi de mieux valoriser le bâtiment. Deuxièmement, le fait de considérer un bâtiment, non seulement comme un bien immobilier, mais aussi comme la combinaison d'un lieu physique et d'une plateforme d'innovation numérique, qui contribuera à accroître la satisfaction des locataires et à offrir de nouvelles sources de revenus, plus évolutives et potentiellement de plus grande valeur, bien plus qu'une offre de bureaux traditionnelle.

## UN MODÈLE DE BUREAU « ORIENTÉ SERVICE »



### LE PROPRIÉTAIRE

Peut accroître la valeur du bureau au fil du temps, en lançant en continue de nouveaux services centrés sur l'humain et des innovations technologiques.



### LE GÉRANT

Peut prendre de meilleures décisions concernant l'utilisation des espaces et permettre le déploiement d'offres de services reposant sur des données concrètes.



### LES LOCATAIRES

Peuvent bénéficier d'un système flexible dans lequel ils paient pour ce que leurs employés utilisent et apprécient le plus.



# RE penser la RSE

—  
ASSURER LA  
TRANSPARENCE ET  
ENCOURAGER LES  
COMPORTEMENTS  
RESPONSABLES

**ET SI** votre immeuble et vos locaux de bureaux contribuaient activement à la lutte contre le changement climatique par une utilisation intelligente de l'espace, des ressources et des technologies ? Et si toutes les parties prenantes du bâtiment étaient informés de chaque Watt d'électricité, chaque litre d'eau et même de l'empreinte carbone des activités quotidiennes de manière simple et facile ?

**IMAGINEZ** un bureau qui, en plus d'être aux normes écologiques BREEAM et LEED, donne des informations sur la durabilité des lieux au jour le jour et joue un rôle actif en aidant ses utilisateurs, qu'il s'agisse de particuliers ou de gérants, à prendre de meilleures décisions. Cet espace affiche des indicateurs de durabilité du bâtiment en temps réel et montre comment le bâtiment promeut la durabilité.

Ces indicateurs visibles dans des endroits stratégiques afficheraient les mesures de durabilité du bâtiment en temps réel, rappelant aux utilisateurs la qualité de leur milieu et leur propre rôle dans la préservation de l'environnement par leurs choix. Par exemple, les salles de recyclage pourraient indiquer la quantité de déchets générés par personne au cours d'une journée donnée et fournir des conseils sur la manière de les réduire, ou même



RENDRE LA  
TRANSPARENTE ET  
ENCOURAGER LES  
UTILISATEURS À  
ADOPTER DE MEILLEURS  
COMPORTEMENTS.

afficher les informations sous forme d'autres mesures telles que le coût ou les émissions de CO<sup>2</sup>. Les écrans dans les espaces publics tels que le hall d'entrée ou la cafétéria pourraient afficher des informations sur la durabilité afin de sensibiliser le public, et les utilisateurs pourraient obtenir des conseils personnalisés pour améliorer leurs pratiques durables grâce à une application sur leur téléphone ou leur montre intelligente. Dans le même temps, les gérants seraient en mesure de faire évoluer les opérations du bâtiment dans une optique plus durable, avec l'aide des utilisateurs.

Le bureau de demain s'inscrit dans un environnement durable qui conjugue les besoins des personnes et ceux de la nature. En plus d'intégrer des éléments tels que des jardins sur les toits et un éclairage naturel, il optimise la manière dont les personnes se déplacent entre les différents espaces pour leur propre avantage et celui de l'environnement. Cette vision du bureau intelligent de demain fait partie d'un écosystème plus large, celui des bâtiments à expériences multiples et d'une ville intelligente. L'exploitation de données simples, comme le taux d'occupation pendant la journée, améliorera des services tels que le transport, les équipements et la gestion des déchets. Cela aiderait également les installations telles que les aires de restauration à gérer leurs stocks et leurs cycles d'achats afin de minimiser les déchets.

Les valeurs et le sens jouent un rôle plus important : avoir une perspective durable est la meilleure chose à faire, et une exigence essentielle pour les bâtiments. La durabilité ne se limite pas à améliorer l'environnement par une utilisation plus responsable des ressources et l'économie d'énergie, elle implique également d'améliorer la vie des utilisateurs finaux.





LE BUREAU DE DEMAIN EST UN ENVIRONNEMENT DURABLE QUI CONJUGUE LES BESOINS DES PERSONNES ET CEUX DE LA NATURE. IL OPTIMISE LA FAÇON DONT LES PERSONNES SE DÉPLACENT ENTRE LES DIFFÉRENTS ESPACES POUR LEUR PROPRE AVANTAGE ET CELUI DE L'ENVIRONNEMENT. CETTE VISION DU BUREAU INTELLIGENT DE DEMAIN S'INSCRIT DANS UN ÉCOSYSTÈME PLUS LARGE, CELUI DES BÂTIMENTS À EXPÉRIENCES MULTIPLES ET DE LA VILLE INTELLIGENTE.



# Conclusion

Quelle que soit la diversité des parties prenantes faisant parti de l'écosystème des bureaux, ils sont unis par leur volonté de bénéficier d'un impact positif sur celui-ci. **Les employés** sont motivés par l'idée de travailler dans un bureau qui répond à leurs attentes et sert de plateforme pour la collaboration et l'innovation. Le bureau de demain sera un environnement centré sur les personnes, où les employés trouveront leur place et donneront le meilleur d'eux-mêmes. **Les locataires** verront le bureau de demain comme une plateforme de réseautage flexible leur permettant d'entretenir leur culture d'entreprise, d'attirer et de retenir les talents, ainsi que de développer leur image de marque. Le concept même de bureau est réinventé par ces solutions de bureaux intelligents qui donneront aux locataires la possibilité de choisir les services qui importent le plus, tant pour leur entreprise que pour les utilisateurs finaux. **Les propriétaires et gérants d'immeubles** seront stimulés par les nouveaux espaces modulaires, qui leur offriront l'occasion de co-créditer les solutions les plus efficaces quant à l'utilisation de l'espace et de multiplier leurs sources de revenus.

Au sein de la ville de demain, le bureau doit concrétiser la promesse de l'employeur d'offrir à ses employés un confort inégalé et une expérience de travail utile et fluide pour justifier le déplacement. Il doit également maximiser la valeur pour le propriétaire du bâtiment et accroître la satisfaction des locataires. Par ailleurs, il doit envisager la meilleure façon de promouvoir une utilisation responsable de ressources limitées.



LE BUREAU DE  
DEMAIN SERA UN  
ENVIRONNEMENT  
ORIENTÉ UTILISATEUR.

## LA VISION PRÉSENTÉE DANS CE DOCUMENT ENVISAGE QUATRE FAÇONS DE RÉIMAGINER LE BUREAU :

**1** Améliorer l'expérience utilisateur grâce à un nouveau niveau de personnalisation, de confort et de fonctionnalité, ce qui permet aux utilisateurs de se sentir à l'aise et de se concentrer sur ce qui compte, qu'il s'agisse d'un besoin de socialisation, d'innovation ou de concentration.

**2** Proposer des espaces de bureaux modulables grâce à une transparence totale et à une infrastructure flexible, rendant l'espace à même de répondre aux enjeux de demain en lui permettant de se renouveler continuellement, de s'enrichir et de s'adapter à de nouveaux besoins.

**3** Changer les mentalités en faveur de l'innovation, de nouveaux modèles commerciaux et d'un écosystème élargi, en redéfinissant le bureau comme une plateforme de service, ce qui permet un flux continu de nouveaux services, d'innovations ou la multiplication des sources de revenus.

**4** Aider les utilisateurs à prendre de meilleures décisions et mettre la durabilité au centre des préoccupations en rappelant que le bâtiment la favorise grâce à des indicateurs en temps réel.

Pour construire les espaces de travail de demain, il est important de réfléchir à la fois à la manière d'intégrer ces nouvelles innovations dans les nouvelles constructions et à la façon dont les biens immobiliers existants peuvent être modernisés pour tirer parti des nouvelles solutions. Les propriétaires d'immeubles devront établir un programme numérique avec des étapes clés afin d'adapter les espaces de bureaux existants au bureau moderne. Cela implique de mettre en place des systèmes de gestion de bâtiment intelligents et durables et des solutions de gestion des flux, de l'énergie, de l'espace et de l'expérience utilisateur, ainsi qu'une plateforme intégrant chacun de ces systèmes.

Le degré de personnalisation et d'adaptabilité envisagé grâce à la transparence sur l'utilisation des espaces ne peut être rendu possible que par une parfaite intégration entre les systèmes, avec différents fournisseurs de solutions travaillant ensemble. Ainsi, pour tenir ses promesses, le bureau de demain devra recueillir davantage de données sur ses utilisateurs. Par exemple, l'enregistrement du parcours de chaque employé tout au long de sa journée de travail contribuera à produire des augmentations exponentielles de la productivité et de la facilité d'utilisation. Naturellement, des inquiétudes naîtront quant à la confidentialité et à la sécurité des données. Il conviendra d'accorder une attention particulière à la gestion de la confidentialité et l'anonymisation des données, ainsi que le droit et les choix d'un individu à gérer ses données. Cela contribuera à maintenir la confiance des utilisateurs tout en assurant de meilleurs niveaux de services.

Les entreprises, les promoteurs, les architectes et les ingénieurs doivent repenser et agir dès maintenant pour apporter des changements significatifs et transformer une journée au bureau en une expérience à la fois irrésistible, hautement efficace et durable. ■

