

## **Modélisation de l'occupation et Niveaux de services : Des variables à intégrer**

### **Evaluer les services en fonction du type d'occupant**

En votre qualité de property manager ou facility manager, ces besoins doivent être appréhendés le plus en amont possible de la construction, de l'acquisition ou de la location d'un immeuble. Directement liés aux activités de l'utilisateur (occupants, visiteurs, consultants), ces besoins doivent attirer votre attention sur la détermination des niveaux de services nécessaires et suffisants pour que chaque type d'occupant ait à sa disposition l'environnement de travail qui lui est dû. Vous devez donc vous attacher à modéliser votre occupation en :

- recensant les différents types d'occupants du bien par modèles : direction générale, personnel administratif, clients, stagiaires...
- enquêtant sur leurs besoins spécifiques sur chacune des lignes des postes Services aux Occupants et Services aux Bâtiments,
- en les validant avec les représentants de chacun de ces types d'occupant,
- en compilant ces données en essayant de regrouper géographiquement dans l'immeuble les modèles d'occupants ayant des besoins similaires ou comparables,
- en adaptant l'immeuble existant, ou choisissant l'immeuble à louer, ou désignant l'immeuble neuf,
- en tenant compte de cette gestion optimisée des espaces issue de cette modélisation.

Ceci vous amènera naturellement à vous préoccuper ensuite des coûts relevant des autres postes pour préparer votre budget général d'exploitation.

### **Evaluer les services en fonction du type de poste de travail**

Une méthode simplissime utilisée par certains ergonomes peut être appliquée à ce traitement des besoins exprimés en matière d'environnement du poste de travail. Nommée « méthode IPL », elle est symbolisée par les déplacements de l'occupant depuis son siège.

**I comme « immédiat »** désigne tout ce qui lui est nécessaire pour réaliser sa tâche sans bouger de son siège ni faire bouger celui-ci sur ses roulettes. Pour un poste de travail tertiaire, se trouveront ainsi dans ce périmètre son téléphone, son ordinateur, son agenda, sa lampe de bureau, ses dossiers du jour ... toujours à portée de main.

**P comme « proche »** l'obligera à se lever et à se déplacer de 1 à 5 mètres autour de son siège. Pour le même poste de travail tertiaire, on retrouvera son imprimante personnelle, son armoire de classement personnel ou d'archives chaudes, la porte du bureau de son assistante ...

Et en **L - comme « lointain »** - se retrouveront tous les services communs et partagés qui sont à sa disposition à la condition qu'il sorte de son « espace de travail personnel ». Salles de réunion, restaurant, copieurs, imprimantes laser à haut débit ... se retrouveront dans le L de cette classification. Y compris les services et équipements à proximité de l'immeuble. Cette méthode est tout aussi applicable à un poste de travail temporaire affecté à un commercial ou à celui dévolu à un opérateur de production dans l'industrie. Elle permet de déterminer la surface du poste de travail appliquée à chaque modèle d'occupant.

## **Evaluer les services en fonction de la culture d'entreprise et du contexte économique**

Une part significative du traitement des besoins exprimés des différents modèles d'occupant en matière de services au poste de travail est directement liée à la culture d'entreprise de l'Utilisateur et au contexte économique de son secteur. Elle peut corriger de manière importante les résultats des deux méthodes d'évaluation des besoins décrites ci-dessus.

### **Encadré 1**

#### **Exemple : le centre de recherche d'un constructeur automobile**

Pressé par ses concurrents et ses clients de réduire ses coûts, il adoptera volontiers une politique patrimoniale (occupation de l'immeuble et aménagements) qui privilégie les services communs sur de grands plateaux ouverts. D'autant que d'après ses ressources humaines, cette organisation de l'espace est moins chère ( mobilier standard en open-space ...) plus modulaire ( fonctionnement en équipe-projet ) et conviviale ( personne n'est à l'écart ).

### **Encadré 2**

#### **Exemple : la banque de gestion privée**

A contrario, une banque de gestion privée donnera naturellement une place importante à la confidentialité et au confort qui donneront des bureaux plus cosy, voire luxueux, et surtout individuels.

Par ailleurs, une entreprise « qui va bien » aura tendance à s'étendre ( ex : Campus Google avec + 270% de surface en trois ans ) tandis que celle « qui souffre » densifiera ses espaces ou réduira le nombre de ses implantations en regroupant ses troupes.