

# Table des matières

Notions préliminaires importantes	5
La qualité d'usage	5
Pourquoi prendre en compte la qualité d'usage	6
Comment prendre en compte la qualité d'usage	6
La méthode d'analyse de la qualité d'usage	7
Introduction	11
<b>Partie 1 Connaître le contexte des bâtiments de bureaux</b>	<b>15</b>
<b>1 Un contexte en pleine mutation</b>	<b>16</b>
1.1. La conception des espaces de bureaux : cent ans d'histoire	16
1.2. Les caractéristiques du parc français de bureaux d'aujourd'hui	18
1.3. Le bureau de demain	26
<b>2 Les acteurs : leur rôle et leur vision</b>	<b>32</b>
2.1. Le maître d'ouvrage	33
2.2. Le responsable de l'établissement	34
2.3. Les utilisateurs permanents	34
2.4. Les utilisateurs ponctuels et les usagers	35
<b>Partie 2 Comprendre la complexité des enjeux d'usage des bâtiments de bureau</b>	<b>37</b>
<b>1 La qualité d'usage des bureaux : les grands enjeux</b>	<b>38</b>
1.1. Assurer le meilleur confort	38
1.2. Permettre les performances environnementales du bâtiment	49
1.3. Préserver la santé des occupants	51
1.4. Prendre en compte l'image et le sens que renvoie l'architecture d'un bâtiment	58
1.5. Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes	59
1.6. Anticiper l'entretien et la maintenance	60
1.7. Proposer la meilleure fonctionnalité et réfléchir à la flexibilité	61
<b>2 La déclinaison opérationnelle des enjeux : des choix à opérer par le maître d'ouvrage</b>	<b>63</b>

## Partie 3 Penser les bâtiments de bureaux par espace

<b>1 L'espace urbain et de voisinage</b>	<b>73</b>
1.1. Les pratiques ou usages qui s'y déroulent	76
1.2. Les attentes auxquelles doit répondre l'espace	77
1.3. Les questions à se poser tout au long du projet	78
1.4. Quels enseignements nous dicte l'observation du terrain ?	78
<b>2 L'espace d'accueil et de distribution</b>	<b>84</b>
2.1. Les pratiques ou usages qui s'y déroulent	84
2.2. Les attentes auxquelles doit répondre l'espace	85
2.3. Les questions à se poser tout au long du projet	87
2.4. Quels enseignements nous dicte l'observation du terrain ?	88
<b>3 Les espaces de bureaux</b>	<b>95</b>
3.1. Les pratiques ou usages qui s'y déroulent	95
3.2. Les attentes auxquelles doit répondre l'espace de bureaux	96
3.3. Les questions à se poser tout au long du projet	99
3.4. Quels enseignements nous dicte l'observation du terrain ?	99
<b>4 Les espaces de vie collective et les parties communes</b>	<b>107</b>
4.1. Les pratiques et usages qui s'y déroulent	107
4.2. Les attentes auxquelles doit répondre l'espace	108
4.3. Les questions à se poser tout au long du projet	108
4.4. Quels enseignements nous dicte l'observation du terrain ?	109
<b>5 Les espaces de services offerts aux occupants</b>	<b>112</b>
5.1. Les pratiques et usages qui s'y déroulent	113
5.2. Les attentes auxquelles doit répondre l'espace	114
5.3. Les questions à se poser tout au long du projet	114
5.4. Quels enseignements nous dicte l'observation du terrain ?	115
<b>6 Les espaces logistiques</b>	<b>118</b>
6.1. Les pratiques et usages qui s'y déroulent	118
6.2. Les attentes auxquelles doit répondre l'espace	120
6.3. Les questions à se poser tout au long du projet	120
6.4. Quels enseignements nous dicte l'observation du terrain ?	121
<b>Conclusion</b>	<b>125</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>127</b>

## Sur le même thème

### **La qualité d'usage des bâtiments**

Série de fiches

*En téléchargement gratuit sur [www.cerema.fr](http://www.cerema.fr)*

### **Bâtiments démonstrateurs à basse consommation d'énergie**

Enseignements opérationnels tirés de 141 constructions et rénovations du programme PREBAT - 2017

*En téléchargement gratuit sur [www.cerema.fr](http://www.cerema.fr)*

### **Maintenir et rénover son patrimoine bâti**

Repères méthodologiques pour élaborer une stratégie - 2016

### **Réduire l'impact environnemental des bâtiments**

Agir avec les occupants - 2013

Pour une meilleure qualité d'usage des bâtiments

### **Alzheimer : les structures d'accueil**

2013

### **Les restaurants collectifs**

2010

### **Les salles sportives**

2009

### **Les bibliothèques**

2008

### **Les groupes scolaires**

2006

## La collection « Références » du Cerema

Cette collection regroupe l'ensemble des documents de référence portant sur l'état de l'art dans les domaines d'expertise du Cerema (recommandations méthodologiques, règles techniques, savoir-faire...), dans une version stabilisée et validée. Destinée à un public de généralistes et de spécialistes, sa rédaction pédagogique et concrète facilite l'appropriation et l'application des recommandations par le professionnel en situation opérationnelle.

### Qualité d'usage des bâtiments de bureaux

#### Enseignements pour l'action

Comment concevoir aujourd'hui des bâtiments de bureaux ? Quels sont les grands enjeux à intégrer dans les projets de réhabilitation ou de construction ? À quels besoins ces immeubles doivent-ils répondre afin d'améliorer leurs performances et le bien-être de leurs occupants ?

Dans tout projet de bâtiment, des réflexions sont menées sur les besoins du maître d'ouvrage. Cependant, les besoins des occupants sont parfois mal pris en compte. De plus, les enjeux à intégrer dans ces réflexions présentent parfois des contradictions, entraînant le maître d'ouvrage à faire des choix et des compromis.

Fort de son expertise en matière de qualité d'usage, le Cerema a élaboré cet ouvrage afin d'aider les maîtres d'ouvrage à faire ces arbitrages. Pour cela, il présente les connaissances accumulées sur l'usage des bâtiments de bureaux et pointe les grands enjeux contribuant à la qualité d'usage. Enfin, il livre des éléments plus opérationnels organisés par type d'espaces.

Au-delà des maîtres d'ouvrage, cet ouvrage s'adresse également aux autres acteurs de la construction : programmistes, maîtres d'œuvre et gestionnaires, afin de les alimenter dans leurs réflexions tout au long du processus de construction ou de réhabilitation.

Aménagement et cohésion des territoires - Ville et stratégies urbaines - Transition énergétique et climat - Environnement et ressources naturelles - Prévention des risques - Bien-être et réduction des nuisances - Mobilité et transport - Infrastructures de transport - Habitat et bâtiment

Prix : 35 €

ISSN : 2276-0164

ISBN : 978-2-37180-252-0



9 782371 802520

Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement - [www.cerema.fr](http://www.cerema.fr)

Cerema Territoires et ville : 2 rue Antoine Charial - CS 33927 - F-69426 Lyon Cedex 03 - Tél. +33 (0)4 72 74 58 00

Siège social : Cité des mobilités - 25 avenue François Mitterrand - CS 92803 - F-69674 Bron Cedex - Tél. +33 (0)4 72 14 30 30