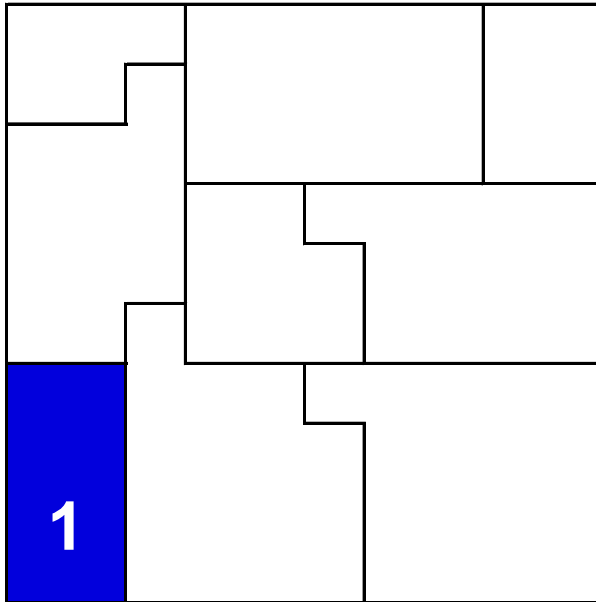


# Segment 1: Centres de service

Segments de la demande dans le marché des bureaux

---



## 1.1 Centres de service: Introduction

Les centres de service s'implantent de préférence à la périphérie des zones d'activités – allant du centre jusqu'aux autres zones d'emplois, zones touristiques ou zones industrielles. Leur valeur ajoutée va de basse à moyenne. La plupart des entreprises de ce segment sont de taille moyenne ayant jusqu'à 50 employés. Les secteurs principaux de ce segment sont la fourniture de services tels que centre d'appel, centre de gestion de réservation ou les siège administratif d'activités industrielles ou de la construction. Ce segment contient également les bases des représentants, des techniciens externes, les centrales de coordination logistique et des entreprises de déménagements.



Les centres de services s'installent dans des immeubles de bureaux de taille moyenne, à loyer modéré et avec peu de confort. Le design intérieur est fonctionnel. Ce segment est sensible au prix. Les centres de services louent des espaces basiques, souvent dans des immeubles hébergeant plusieurs locataires. Les critères déterminants sont l'utilisation efficace de la surface, la flexibilité et la modularité des espaces. Cela se traduit par la mise en place d'open space. Les centres de services n'ayant pas de contact physique avec leurs clients, le prestige de l'adresse et les aspects extérieurs tels que la visibilité ne sont pas importants. L'accessibilité en transports, et l'accessibilité à pied à des lieux de restauration et d'entreprises de services sont considérées comme secondaire. La décision d'implantation se fait généralement par la direction de l'entreprise qui ne se trouvera pas dans la centrale de services. Les critères de décisions prépondérants sont liés à la gestion des coûts.

## 1.2 Centres de service: Exemples de exploitations hypothétiques

Les textes suivants sont pour permettre un accès rapide aux segments de la demande décrites. Ils sont largement sursouscrite, clichés et ne se fonde pas sur une base scientifique.

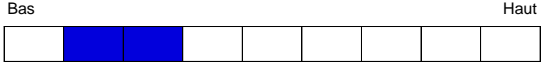
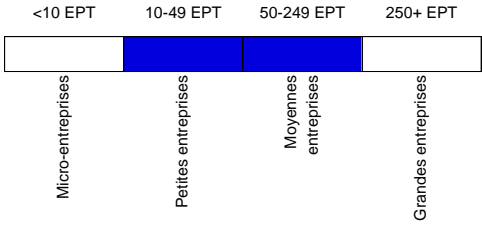
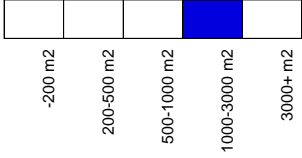
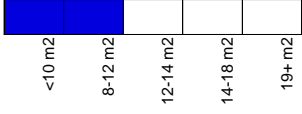
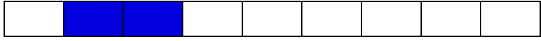

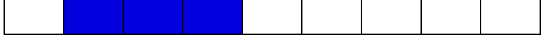


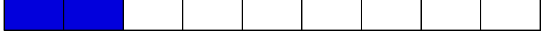
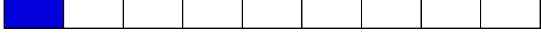
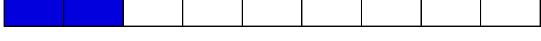

### L'établissement A5 d'une entreprise de télécommunications

L'établissement A5 d'une entreprise de télécommunications exerce des activités de Call-Center et accueille environ 80 places de travail. Il propose des places de parking en suffisance, ce qui est indispensable en raison des horaires d'exploitation étendus et de week-end. Le bâtiment dispose des équipements et des connections nécessaires au bon fonctionnement technique de l'établissement. La surface dévolue à l'entrée du bâtiment est limitée et n'est pas adaptée à la réception de clients. L'utilisation des espaces est optimisée. L'open space est la typologie d'espace de travail de prédilection. Les synergies dans le secteur des services sont prises en considération et quantifiées.

### Le siège Suisse de la compagnie exPress, logistique

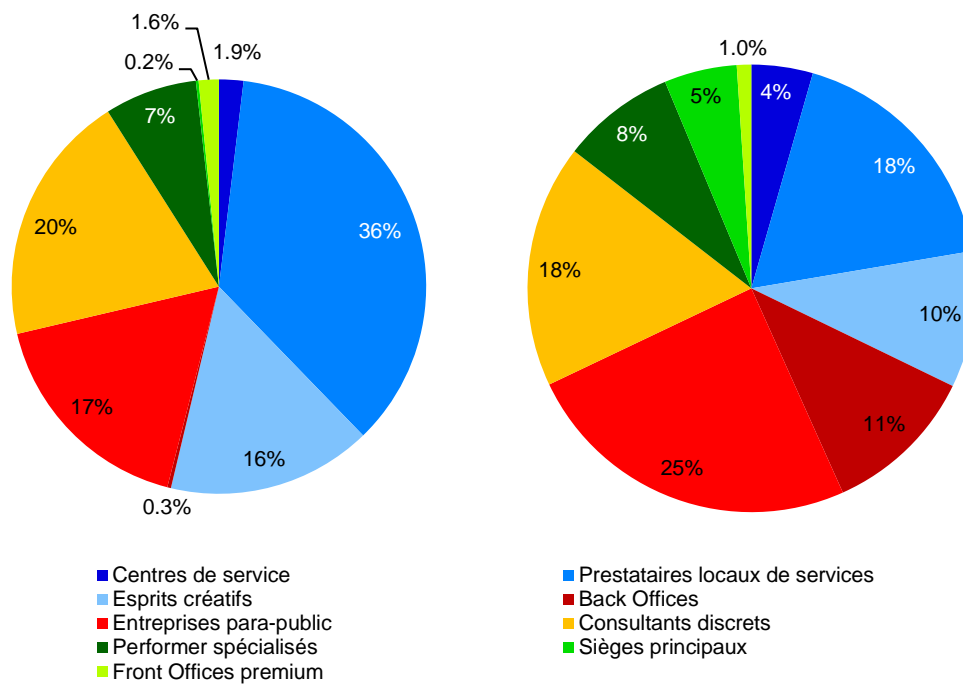
Le siège Suisse de la compagnie exPress, active dans la logistique et le transport de fret, héberge 30 collaborateurs qui gèrent et coordonnent les transports. En complément, l'entreprise organise et réalise le déménagement d'entreprises. Des parkings pour les employés ainsi que occasionnellement pour des camions sont nécessaires. L'entreprise se situe dans un bâtiment accueillant plusieurs locataires dans une zone d'activités en périphérie du centre du village. Il utilise l'entier du deuxième étage qui est desservi par un escalier ou un ascenseur. Une porte vitrée permet d'accéder à une réception offrant deux fauteuils en cuir et une table en verre à disposition des clients. A l'exception des membres de la direction, les employés travaillent dans des espaces de 2-3 personnes. L'aménagement est fonctionnel, simple et pas cher.

### 1.3 Qui sont les Centres de service?

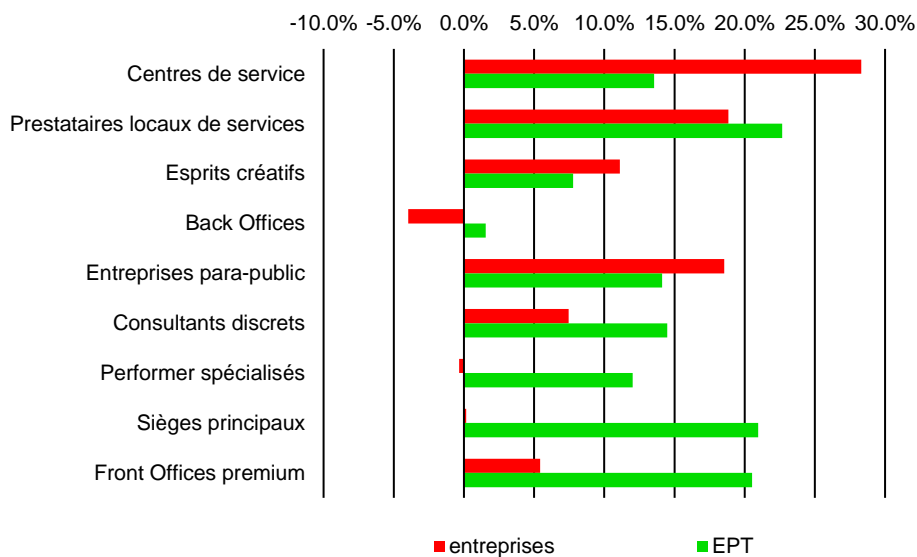
Caractéristiques	Manifestation typique
Valeur ajoutée force	Productivité du travail encore plus faible
	<div style="text-align: center;">           Bas <span style="float: right;">Haut</span>   </div>
Exploitations typiques	Call center, centrale de réservation, siège administratif d'entreprise de la construction ou industrielle, centrale logistiqu
Taille de l'exploitation	Moyennes entreprises
	<div style="text-align: center;">  </div>
Surfaces nécessaires	Plutôt haut
	<div style="text-align: center;">  </div>
Surfaces nécessaires par employé (m2)	Faible
	<div style="text-align: center;">  </div>
Quels segments de la demande du marché du logement travaillent dans les Centres de service?	
	peu <span style="float: right;">beaucoup</span>
Rural traditionnel	
Travailleurs modernes	
Alternatifs improvisés	
Classe moyenne classique	
Classe moyenne ouverte	
Alternatifs établis	
Couche supérieure bourgeoise	
Couche sup. axée sur la formation	
Avant-garde urbaine	

#### 1.4 Centres de service: Distribution et évolution

Répartition des entreprises suisses (à gauche) et des équivalents plein temps (à droite) dans le marché des bureaux (2021)



Évolution du nombre d'entreprises et d'EPT des segments de la demande 2015-2021

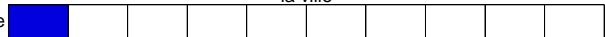

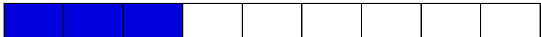


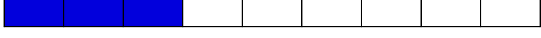
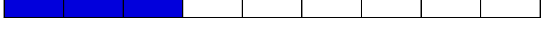
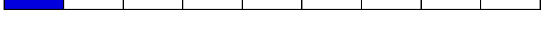


## 1.5 Comment travaillent les Centres de service?

Caractéristiques	Manifestation typique					
Emplacement de bureau	En périphérie, em bordure des zones d'activités, décentralisé, lieux de travail, communes touristiques et industrielles					
Environnement de travail	Zone commerciale, peu d'infrastructure, pas animé, rural					
Propension à déménager	Haute					
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Faible</span> <span>Haut</span> </div>					
Sensibilité au prix	Plutôt haute					
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Faible</span> <span>Haut</span> </div>					
Architecture	Pas d'exigences particulières, fonctionnel					
Forme d'organisation de bureau	Bureau de groupe	Bureau cellulaire	Bureau communs	Open space	Business Club	Branches spécifiques
Disposition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fourniture standard	Fonctionnel					
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Faible</span> <span>Haut</span> </div>					
Exigences liées à l'équipement technique	Moyen					
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Faible</span> <span>Haut</span> </div>					
Prédisposition à payer pour l'écologie	Faible					
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Faible</span> <span>Haut</span> </div>					
Exigences liées à l'immobilier administratif	Surface très efficiente, divisibilité, flexibilité, aménagement intérieur fonctionnel et rentable, préférence pour configuration de base, situation de l'entrée et visibilité plutôt sans importance, immeuble plutôt multi locataires					

## 1.6 Centres de service: Environnement de travail

Le processus de recherche d'une surface de bureau est caractérisé par les préférences et les contraintes qui agissent sur la demande. Les informations suivantes traduisant sur le résultat final de ces processus.

Caractéristiques	Manifestation typique
Préférence pour le milieu urbain Préférence pour la centralité	<p>Aucune</p> <p>Périphérie    Centre-ville    Agglo. et périphérie de la ville    Ville 1B situations    Ville 1A situations</p> <p>Faible  Haut</p>
Accessibilité intercommunale	
concernant les connexions routières	<p>Moyenne</p> <p>Moins important  Important</p>
concernant les connexions en transport public	<p>Secondaire</p> <p></p>
Parkings	<p>Plutôt important</p> <p>Moins important  Important</p>
Grandes surfaces et alimentation à distance piétonne	<p>Secondaire</p> <p>Moins important  Important</p>
Proximité de la clientèle	<p>Secondaire</p> <p>Moins important  Important</p>
Proximité de sociétés de services	<p>Secondaire</p> <p>Moins important  Important</p>
Réputation du quartier	<p>Secondaire</p> <p>Moins important  Important</p>