

Une impression qui reste

Décoration plutôt qu'amalgame disparate

Sylvia Leydecker

Décoration plutôt qu'amalgame disparate Sylvia Leydecker

Dans le secteur du conseil, un aménagement des locaux dans le sens du "Corporate Design" prend une importance croissante, également dans les études d'avocats.

Toutefois, que cache cette notion? Le "Corporate Design" (CD) reflète l'image d'une entreprise et sert à sa présentation. Il met en évidence les aspects fondamentaux d'un cabinet d'avocat et constitue à côté du conseil juridique proprement dit un critère décisif pour le positionnement de celle-ci. Un CD réussi donne un profil unique à l'étude et lui permet de se distinguer de la masse. Lors du recrutement de collaborateurs hautement qualifiés, le CD sert d'image de marque. À l'intérieur de l'étude, il motive les collaborateurs et favorise leur identification avec leur employeur. Des places de travail bien aménagées sont une marque d'estime envers les collaborateurs et elles influencent considérablement le mode de travail. Le CD n'est donc jamais un but en soi, il est toujours orienté vers l'application pratique.

Le CD commence généralement par la création de cartes de visite, de papier à lettres et des brochures, et se termine par l'élaboration d'un site Internet. Néanmoins, il serait contradictoire limiter le CD seulement à ces domaines-là et de le séparer des autres formes de présentation. Le CD devrait se dérouler comme le fil d'Ariane dans toutes les pièces d'une étude, y compris les toilettes. En plus de meubles, les composantes essentielles d'une pièce sont les murs, le sol, le plafond et la lumière. L'interaction de tous ces éléments devrait faire ressortir un tout. Seul un concept général harmonieux, qui prend en compte chaque composante, donne à l'ensemble un caractère unique.

Néanmoins, il est parfois difficile d'éviter certaines ruptures du fil d'Ariane: si, par exemple, le bâtiment où se trouvent les locaux n'est pas très représentatif, on n'y crée qu'exceptionnellement une nouvelle étude ou on va s'installer ailleurs. Il faut donc définir un cadre précis dès la signature du contrat de bail afin qu'une image harmonieuse et correspondant au CD de l'entreprise soit réalisable.

Si l'on veut louer les locaux, il est sage de discuter l'aménagement des sols, des murs, des plafonds ainsi que

l'éclairage avec le propriétaire avant la prise de possession des lieux. Ces accords doivent figurer dans le contrat de bail; ils facilitent non seulement l'adaptation des locaux au nouveau CD, mais permettent également aux associés de l'étude d'éviter de nombreux frais lorsque effectués les travaux de rénovation requis. Des modifications, aussi minimes soient-elles, peuvent avoir un impact décisif. Pour toutes ces raisons, il vaut la peine d'avoir recours aux conseils d'un architecte d'intérieur au plus tôt, si possible encore avant la signature du contrat de bail.

Si un CD, complet ou seulement partiel, existe déjà mais n'est plus considéré comme actuel, la voie est libre au "Redesign": on projette un CD plus actuel sur la base de celui existant déjà. Un déménagement ou l'agrandissement de l'étude sont souvent des occasions idéales pour entreprendre cette démarche.

Dans ce contexte, la création d'une seconde étude s'avère relativement simple. Dans le développement du concept du CD, les nouveaux locaux doivent être adaptés à l'étude déjà existante, et non l'inverse. Cette démarche d'adaptation se révèle plus difficile lorsqu'il s'agit de locaux déjà occupés par l'étude. En effet, le changement s'opère de fait durant les heures de bureaux. C'est pourquoi il est judicieux de planifier les travaux bruyants à des moments opportuns. Le déroulement des travaux doit être bien synchronisé et il est prudent de prévoir une marge pour les irrégularités dans leur exécution.

Les fusions se révèlent problématiques

Lorsque deux études fusionnent, on se trouve souvent en présence de deux CD différents dont l'accord ne va pas sans problèmes. Il y a deux possibilités pour remédier à cette situation, soit le CD est totalement redéfini, soit l'un des CD préexistants est repris. Dans tous les cas, cette entreprise exige beaucoup d'efforts. Lorsqu'un nouveau CD est élaboré, tout ce qui existe déjà est mis de côté et on repart à zéro. Néanmoins, dans la pratique, il s'avère bien plus simple de recréer des brochures et des cartes de visite que de modifier l'aménagement des locaux. Aux yeux des clients et des collaborateurs, un "Corporate Design" commun établit un lien entre les divers emplacements de l'étude. Par contre, si les divers lieux gardent un aspect différent, cette différence même peut favoriser l'apparition d'antagonismes dans l'esprit des collaborateurs.

Tout particulièrement dans le domaine immatériel qu'est le conseil juridique, où les clients n'achètent aucun produit

mais s'enrichissent d'une expérience, l'aménagement des locaux est capital. Toutefois, le choix de l'aménagement s'oriente beaucoup plus en fonction du travail et des structures internes que des besoins des clients. Comme chacun sait, l'entrée et l'accueil sont décisifs pour la première, et durable, impression du client. C'est pourquoi ils devraient être aménagés de manière très représentative.

La salle de conférence revêt une importance similaire. Les lieux d'attente, le couloir, les toilettes et également les pièces dont les portes restent souvent ouvertes étaient l'impression que les clients ont de l'étude. D'ailleurs, nombre de ces clients viennent de l'entreprises où le mot "Corporate Design" n'est plus une notion inconnue. Dès lors, il ne faut pas sous-estimer leur sens esthétique. Le but à atteindre doit être de répondre à leurs besoins, voire même d'aller au-delà de leur attente.

Il s'ensuit que le style de l'aménagement dépend à la fois de clientèle et de la façon dont l'étude se définit. Une étude optera pour du verre acrylique de couleur et du béton poli, alors qu'une autre préférera des lignes claires et des bois nobles et précieux. En outre, une étude spécialisée dans les technologies de l'information se présentera d'une autre façon qu'une étude dont les clients sont issus de l'entreprise moyenne traditionnelle. Pour l'aménagement des secrétariats, il faut également tenir compte de directives et d'ordonnances comme celles relatives aux écrans d'ordinateurs. Aménager des locaux répondant à des critères esthétiques est plus facile s'il ne faut pas tenir compte de dispositions juridiques. Toutefois, l'art véritable consiste en la combinaison des deux.

Les collaborateurs dont la place de travail est fixe éprouvent le besoin de s'entourer d'objets personnels, comme par exemple de photographies. Même dans le cadre d'une "clean desk policy", les collaborateurs devraient pouvoir jouir dans une certaine mesure de cette liberté. En ce qui concerne le bureau de l'avocat, l'aménagement peut correspondre en tous points au CD, il peut être tout à fait individuel ou alors un compromis entre les deux. Les critères décisifs sont à la mesure de l'importance de la fluctuation probable et du droit à l'individualité de celui qui exerce une profession libérale. Spécialement dans le cas d'études situées à plusieurs endroits, il est judicieux d'établir des règles pour le CD des locaux. Chaque associé est en fin de compte libre de déterminer à quel point le règlement sera détaillé. L'application homogène d'un CD sur les brochures et les

autres papiers de l'étude est assez facile à réaliser.

Lorsqu'il s'agit des locaux, les contraintes imposées par la construction et le travail d'aménagement rendent la tâche plus difficile. C'est pourquoi les directives le concernant doivent être formulées de façon simple et sans équivoque afin de pouvoir être appliquées sans malentendu et sans longues discussions.

Si ces règles sont consignées dans un "Design Manual", elles serviront de référence pour tout nouveau projet d'aménagement. Ces règles devraient néanmoins laisser suffisamment de marge à un "Standing" régional. Un aménagement qui nivelle tout et ne tient pas compte des différences régionales et culturelles a pour résultat que l'on se sent à Singapour comme à Francfort et vice versa. De plus, il est recommandé de permettre à l'utilisateur de développer une certaine dynamique individuelle: de temps à autre on devrait procéder à un "contrôle du Design" afin de limiter les inévitables débordements.

Planification professionnelle

En premier lieu, l'architecte d'intérieur s'entretient avec les associés de l'étude de l'idée qu'ils se font de leur étude et des buts de celle-ci. Ensuite, les désirs et les idées sont discutées. Le résultat de ces discussions servira à développer un projet réaliste qui constituera la base de discussion pour établir le projet final. Ce dernier sera complété et défini par des dessins, des photos et des échantillons de matériaux. Dès que le plan est terminé, le travail sur les détails peut commencer, et des dessins et descriptions de l'aspect final des locaux sont élaborés. Si nécessaire, d'autres spécialistes sont consultés, comme par exemple pour l'éclairage. Lorsque l'architecture d'intérieur a obtenu les offres pour les travaux et qu'il a fait les choix adéquats en accord avec l'avocat, on peut passer les commandes.

Les architectes d'intérieur ne représentent que les intérêts de leur client et n'ont aucun lien avec des fabricants, ce qui n'est pas le cas d'autres types de conseil en aménagement. Après la planification viennent la direction et la coordination des travaux sur le chantier. Cette étape se déroule au mieux si tout a été consciencieusement préparé. Une collaboration efficace entre l'étude d'avocat et le bureau d'architecture d'intérieur n'est possible que si les personnes engagées de part et d'autre dans ce processus sont compétentes.

Ces diverses phases de prestation font l'objet d'un mandat

soit dans leur ensemble, soit individuellement. Les honoraires sont fixés par le HOAI (Abréviation allemande, n.d.l.r.) - Règlement sur les honoraires des architectes et ingénieurs - (concerne les honoraires de ces professions en Allemagne, n.d.l.r.). L'honoraire est fixé soit en fonction de l'ampleur de la construction planifiée, soit au forfait. Dans de nombreux cas, les relations entre le propriétaire et l'architecte d'intérieur cessent au moment de la remise des locaux par l'architecte. De préférence, ce dernier ne disparaît pas complètement dans la nature mais reste disponible pour tout problème ou toute question qui pourraient surgir. L'architecte d'intérieur a une fonction de conseil; la décision, elle doit être prise par le mandant lui-même.

Le "Corporate Design" de l'architecture d'intérieur peut trouver une application aussi hors des murs de l'étude. Ces dernières années, les forums de recrutement de jeunes professionnels sont devenus courants. La réalisation d'un stand d'information est aussi un élément essentiel de l'image qu'une étude veut donner aux candidats. En effet, les futurs collaborateurs d'une étude se décident aussi en fonction du cadre dans lequel ils vont devoir travailler.