

# Flexibilité, collaboration et confidentialité

Les nouvelles tendances  
des espaces de travail.



welcomr

CARNET DE TENDANCES #01 - SEPTEMBRE 2019



## L'ÉDITO

Chers lectrices, Chers lecteurs de la toute première édition du carnet de tendances des espaces de travail.

Avant toute chose, je tenais à vous partager mon plaisir de voir ce livrable naître. Il ne s'agit pas tout à fait d'une production Welcomr.

En effet, tout l'écosystème de parties prenantes de Welcomr y a contribué, à commencer par ses équipes - dont Pauline Rocher, notre responsable marketing, et Maude Zoïs, étudiante à l'ESCP Europe qui fit un stage formidable à nos côtés - et par ses clients et partenaires, qui ont répondu avec enthousiasme à notre appel à mettre dans un pot commun nos visions de la vie au travail de demain.

Pour ses futures éditions, nous souhaiterions élargir le plus possible cet écosystème, car ce livrable se veut avant tout participatif, donc réalisé en coconstruction.

Ceci dit, il y a de quoi parler de flex office en ce moment. Alors que les enjeux de Qualité de Vie au Travail n'ont jamais été aussi stratégiques pour attirer et pour retenir les talents, **les bureaux apparaissent non plus comme un outil au service de la performance, mais aussi et de plus en plus comme une plateforme d'innovation collaborative.**

**Avec deux paradoxes toutefois, à l'heure des nouvelles mobilités des travailleurs.**

**LE PREMIER PARADOXE, C'EST LE BESOIN ACCRU EN SÉCURITÉ:** le retour du bureau privatif en accompagnement, et non pas en remplacement, des open spaces est un témoin parmi d'autres de cette tendance. Dans ces temps incertains, où l'information est clé, les gens ont besoin de sécurité!

**LE SECOND PARADOXE, C'EST,** en dépit de leurs efforts pour se différencier sur le plan architectural, **LA VOLONTÉ ABSOLUE DES OPÉRATEURS D'ESPACES DE TRAVAIL D'UNIFIER L'EXPÉRIENCE DE LEURS MEMBRES.**

Proposer des expériences unifiées aux usagers d'un bâtiment dans sa verticalité - du parking à l'étage par ascenseur en désactivant l'alarme - comme dans son horizontalité - de son bureau à sa salle de réunion réservée en passant par son casier - mais aussi d'un bâtiment à l'autre au sein d'un même groupe, c'est un facteur explicatif majeur des espaces qui rencontrent le succès commercial.



C'est valable évidemment pour les directions immobilières et des services généraux d'utilisateurs, pour les property managers lorsqu'ils travaillent le portefeuille d'un asset manager, pour les opérateurs de réseaux de lieux dédiés au flex, mais aussi pour d'autres typologies de bâtiments comme les hôtels ou encore les entrepôts, dont les exploitants, à l'heure des constructech et des proptech, veulent eux aussi entrer dans l'ère du smart building.

**Ces paradoxes portent bien leur nom, car si a priori, besoin de sécurité et d'espaces privés et confidentiels ne va pas de pair avec l'envie d'unification et de simplicité dans la navigation au sein d'espaces de travail, ils participent à une lame de fond qui consiste à réenchanter les lieux de vie du quotidien.**

Je vous souhaite à tous, ainsi que l'équipe Welcomr, une très agréable lecture et invite nos clients et nos partenaires existants à nous contacter spontanément pour participer à la prochaine édition de ce carnet de tendances.

**Alexis GOLLAIN,**  
fondateur de Welcomr.



## AU PROGRAMME

L'érito .....	03
Au programme .....	05
Introduction .....	06
L'état des lieux des espaces de travail .....	08
<b>1. LA RECHERCHE DE LA COLLABORATION ET DE LA DIVERSITÉ... ... MAIS LA CONFIDENTIALITÉ AVANT TOUT .....</b>	<b>10</b>
Les espaces «co» au cœur des envies .....	14
Du «co» au «flex» .....	18
Ouvrir les espaces et son esprit .....	22
Indépendance et confidentialité: un enjeu de taille .....	27
<b>2. LA COHABITATION DE L'HUMAIN ET DU NUMÉRIQUE .....</b>	<b>30</b>
Le numérique dans l'espace de travail... .....	32
...Et dans la vie et la gestion quotidienne .....	35
Les cas des hubs de mobilité .....	38
Des outils intégrés pour une prise en charge personnalisée .....	39
Le service en plus .....	44
La communauté comme élément essentiel .....	45
<b>3. L'EXPÉRIENCE DES UTILISATEUR EN LIGNE DE MIRE .....</b>	<b>48</b>
L'expérience utilisateur primordiale .....	50
L'importance de l'environnement design et agencement .....	51
Une tendance pour des espaces «natures» .....	56
Vers l'hôtellerie de bureau? .....	57
<b>4. CONCLUSION .....</b>	<b>58</b>
Nos contributeurs .....	62
Sources et annexes .....	64

# INTRODUCTION

Après l'apogée de l'open space vu comme l'aménagement clé pour un travail collaboratif et efficace, on constate que la tendance s'essouffle même si aujourd'hui ce type d'espace reste très démocratisé.

Bien que plus de 20% des Français travaillent dans des bureaux en open space<sup>1</sup>, 76% des travailleurs détestent ce type d'agencement très ouverts pour diverses raisons telles que le bruit ou le manque d'intimité<sup>2</sup>.

À cela s'ajoute l'essor et la normalisation du travail à distance. 61% des PME en France ont recours au télétravail ou envisagent de l'implémenter<sup>1</sup>.

Selon l'étude Nextdoor OpinionWay «les Français et le bonheur au travail», 81% des actifs français disent ressentir un impact positif des nouveaux modes d'organisation du travail sur leur performance et leur bien-être.

À partir de ce postulat, les entreprises d'aujourd'hui se doivent d'être de plus en plus flexibles, d'offrir plus de liberté et de responsabilités aux collaborateurs, remettre l'humain au cœur des préoccupations afin d'être efficaces et compétitives.

Les modes de travail évoluent incontestablement, les lieux de travail doivent s'adapter pour répondre à ces changements structurels.

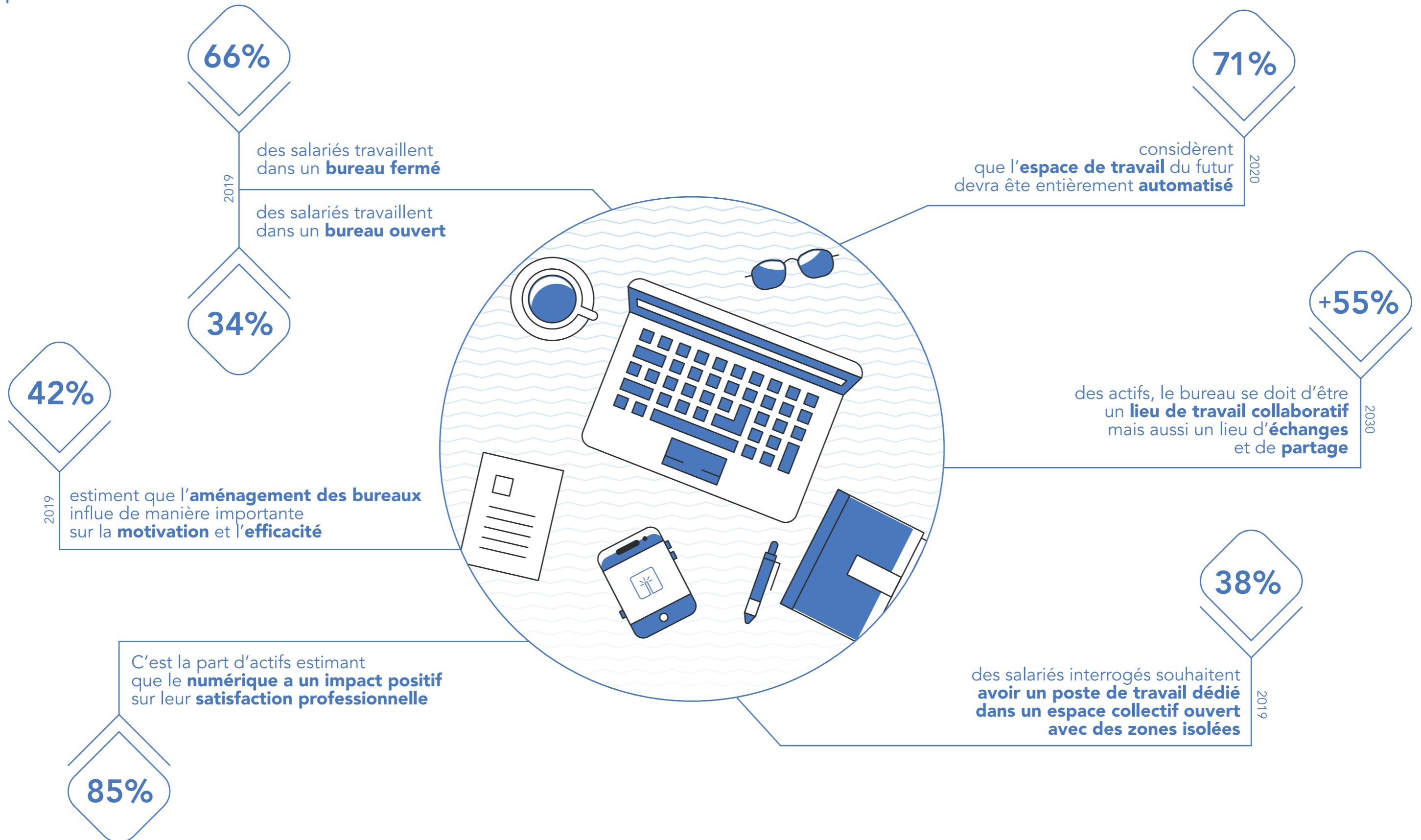
## Plus aucun doute, les bureaux attitrés perdent de leur attrait.

### Mais comment?

Dans ce carnet de tendances, nous déchiffrons les éléments clés des nouveaux espaces de travail avec l'appui des témoignages et expériences de nos partenaires et clients.



# L'ÉTAT DES LIEUX DES ESPACES DE TRAVAIL



SOURCE: L'observatoire Actineo 2019, "Panorama des actifs français travaillant dans un bureau" / Aruba, Juin 2018 "Les bonnes technologies libèrent le potentiel de l'espace de travail numérique" / JJL, Mai 2019 "Travail, liquide, augmenté, disrupte".



1

# LA RECHERCHE DE LA COLLABORATION ET DE LA DIVERSITÉ... ...MAIS LA CONFIDENTIALITÉ AVANT TOUT

Aujourd’hui, 66% des actifs français travaillent dans un bureau fermé tandis que 34% des actifs français travaillent dans un espace collectif ouvert<sup>3</sup>.

L’expression «tiers-lieu» est traduite de l’anglais «The Third place», issu de la thèse développée par Ray Oldenburg, professeur reconnu de sociologie urbaine de Pensacola, Floride qui y fait référence dans «the Great Good place».

Dès 1989, ce terme fait référence aux environnements sociaux qui viennent après la maison et le travail.

Aujourd’hui, on constate que le terme tiers-lieux tend vers une combinaison maison + travail où les limites et les frontières sont de plus en plus minces.

Les tiers-lieux sont aussi destinés à la vie sociale de la communauté et représentent des espaces où chacun peut venir rencontrer d’autres individus, se réunir ou échanger de façon souvent informelle.



## Au-delà des frontières de l’entreprise de plus en plus ouvertes, les tiers-lieux se développent.

En 2018, le gouvernement français lance l’AMI «Fabrique des territoires», pour accompagner et accélérer le développement des territoires.

À cette occasion, les tiers-lieux sont définis comme «des espaces physiques pour faire ensemble: coworking, microfolie, campus connecté, atelier partagé, fablab, garage solidaire, social place, makerspace, friche culturelle, maison de services au public...»

Les tiers-lieux sont les nouveaux lieux du lien social, de l’émancipation et des initiatives collectives. Ils se sont développés grâce au déploiement du numérique partout sur le territoire.

Chaque lieu a sa spécificité, son fonctionnement, son mode de financement, sa communauté. Mais tous permettent les rencontres informelles, les interactions sociales, favorisent la créativité et les projets collectifs. En résumé, dans les tiers lieux, on crée, on forme, on apprend, on fait ensemble, on fabrique, on participe, on crée du lien social...»<sup>4</sup>

De l’espace de coworking au fablab, en passant par les incubateurs ou autres pépinières d’entreprises, tous ces lieux ont en commun le partage de l’espace et notamment de parties communes. Le développement du télétravail, est sans doute le principal déclencheur du développement de ces espaces. A cela s’ajoute la hausse des professions libérales, des «auto-entrepreneurs» ou simplement la digitalisation de nombreux métiers.



Il n’est désormais plus indispensable d’être au siège ou au bureau pour être efficace.

En quelques années, le nombre de tiers lieu a explosé en France. En 2019, on comptait plus de 1 800 tiers lieux dédiés au travail et plus de 700 espaces de coworking<sup>5</sup>.

Et cette explosion ne semble pas s’essouffler avec 8 à 13% des actifs utilisant un tiers-lieu au quotidien d’ici 2030. De quoi générer 123 milliards d’euros de retombées économiques en gains de productivité, optimisation des coûts et recrutement des talents attirés par ces nouvelles formes de travail<sup>11</sup>.

## Aujourd’hui, l’entreprise et ces tiers-lieux professionnels se complètent pour s’adapter au mieux aux nouveaux enjeux du monde du travail.

# LES ESPACES «CO» AU CŒUR DES ENVIES



“Quand on a commencé Patchwork il n'y avait pas d'espace de coworking à Paris, ou du moins quasiment pas. Les grands opérateurs américains ou autres n'étaient pas encore à Paris, donc bien sûr ça a beaucoup changé.

Le coworking de manière générale s'est beaucoup structuré et professionnalisé.

De ce point de vue-là, c'est plutôt une bonne chose parce que ça norme un peu le marché, ça permet un peu aux uns et aux autres de se positionner [...].

Les mentalités de nos clients ont aussi évolué, il y a trois ou quatre ans il fallait faire peut-être un peu d'évangélisation sur le produit parce qu'on disait que l'on faisait du coworking et les gens se demandaient un peu ce que c'était. Aujourd'hui ça devient une offre qui est parfois exclusive, il y a des entreprises qui ne recherchent même plus que ce type d'espaces de travail. Ils ne veulent même plus entendre parler du bail 3/6/9, ce qui n'était pas le cas à l'époque: il y a une évolution énorme.”

**Mikaël BENFREDJ,**  
fondateur de Patchwork

Les français sont demandeurs de tiers-lieux où ils ont la possibilité de travailler en dehors du lieu de travail habituel, ils sont 52% à émettre ce souhait.<sup>6</sup>

## Les espaces de coworking sont souvent occupés par des télétravailleurs pour différentes raisons souvent complémentaires:

**ÉCONOMIQUE:** Réduire son temps de transport et la facture associée est un élément majeur dans la décision d'occuper un espace de travail proche de chez soi. Aujourd'hui, un français met en moyenne 64 minutes<sup>7</sup> pour se rendre à son travail qui se trouve en moyenne à 13 kilomètres<sup>8</sup>.

**SOCIOLOGIQUE:** Les salariés désirent de plus en plus mêler vie professionnelle et vie personnelle en adaptant leur emploi du temps.

La flexibilité du temps de travail est une véritable source de satisfaction et de performance pour 62% de la population active mondiale<sup>9</sup>. Aussi, on remarque que 43% des Français souhaitent s'éloigner des grandes villes engorgées sans pour autant perdre leur emploi actuel ou changer d'orientation professionnelle<sup>10</sup>.

**ÉCOLOGIQUE:** La diminution des déplacements polluants est aujourd'hui un véritable enjeu sociétal et pouvoir aller travailler à vélo devient une réelle question à laquelle il faut pouvoir répondre. 100 millions d'heures de déplacement seront, de manière estimative économisées et l'équivalent de 7 millions de tonnes de CO2 évitées d'ici 2030<sup>11</sup>.

Pour exemple, à Copenhague, capitale du Danemark, près de 41% des déplacements quotidiens se font à vélo. Ce pourcentage est très élevé comparé à la moyenne européenne qui est de 7%, ou de la moyenne française qui n'est que de 3%<sup>12</sup>. Le Danemark semble être un exemple à suivre, abandonner la voiture au profit du vélo pour les courts trajets entre le domicile et le lieu travail: le gouvernement français met tout en œuvre pour pousser à cette tendance, notamment grâce à la mise en place du plan de mobilité en entreprise.

À ces avantages pour le collaborateur s'ajoutent les opportunités pour les entreprises.

La mise à disposition de lieux de travail et d'échange auprès du domicile des salariés permet de réduire le temps de transport certes, mais aussi par conséquence de diminuer le stress lié aux transports et ainsi augmenter la sérénité de ses collaborateurs.

L'augmentation de sa qualité de vie au travail est ainsi largement constatée. De plus, la possibilité de travailler «hors des murs» illustre une certaine confiance de l'employeur vers l'employé.

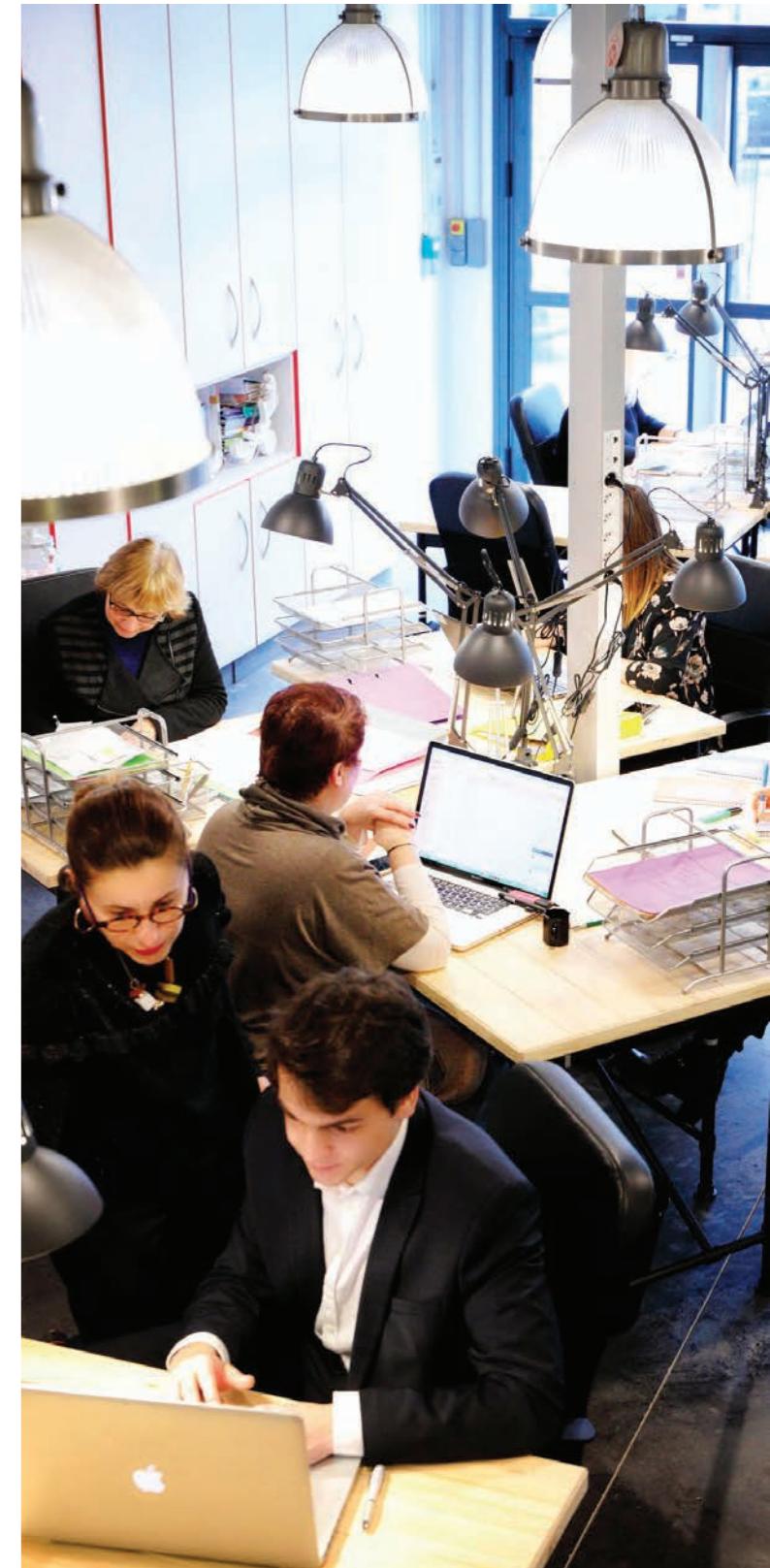
Ne serait-ce pas déjà le début d'une collaboration efficace même à distance?

De nombreuses études<sup>13</sup> ont prouvé l'impact de l'environnement de travail sur l'engagement d'un salarié. Permettre à ces derniers de travailler dans un endroit qui est plaisant, choisi par eux même a souvent une influence directe sur l'investissement et donc le turnover au sein de la société.

“En terme de management, l'approche du flex office est très intéressante. Les dirigeants, les managers doivent considérer chaque collaborateur en fonction de ce que ce qu'ils sont, de ce qu'ils font. C'est plus valorisant pour tout le monde.

La clé de la réussite? Dire les choses, ne pas faire comme si de rien n'était du type «on va embaucher un responsable du bonheur», cela ne veut rien dire dans une entreprise.”

nous confirme **Pierre DE QUATREBARBES**,  
expert en aménagement d'espaces de bureaux



Aujourd'hui, de plus en plus d'entreprises utilisent elles-mêmes des espaces de coworking pour l'ensemble des équipes.

Ces espaces de coworking permettent aux entreprises, qu'elles que soient leurs tailles de se soulager des tâches de services généraux, de la qualité des locaux et aussi et surtout de se détacher des baux classiques 3 / 6 / 9.

Les nouveaux lieux de travail opposent plusieurs générations, les plus jeunes générations sont ouvertes au travail en open space et se disent moins sensibles voire indifférentes au bruit dans les open spaces.

68% des 55 à 65 ans ont une préférence pour le travail dans un bureau fermé tandis que 38% des 26 à 35 ans préfèrent les espaces collectifs ouverts<sup>3</sup>.

Ces derniers attirent peu d'anciennes générations mais sont très en vogue auprès des jeunes générations qui recherchent constamment le partage, l'échange et la nouveauté que peuvent offrir ces espaces au quotidien.

**C'est prouvé,  
la simple idée  
de nouveauté  
ou de changement  
accroît la  
motivation.**



*“Aujourd’hui on veut un espace flexible, on veut que les espaces de travail s’adaptent à nos besoins et non le contraire.”*

nous confie **Irelle KOUAKOU**, fondatrice de l'espace Le Reuz Coworking à Vannes (56)



## DU «CO» AU «FLEX»

À cela s'ajoute aussi la transformation des espaces de travail au sein même des entreprises. On parle alors de flex office.

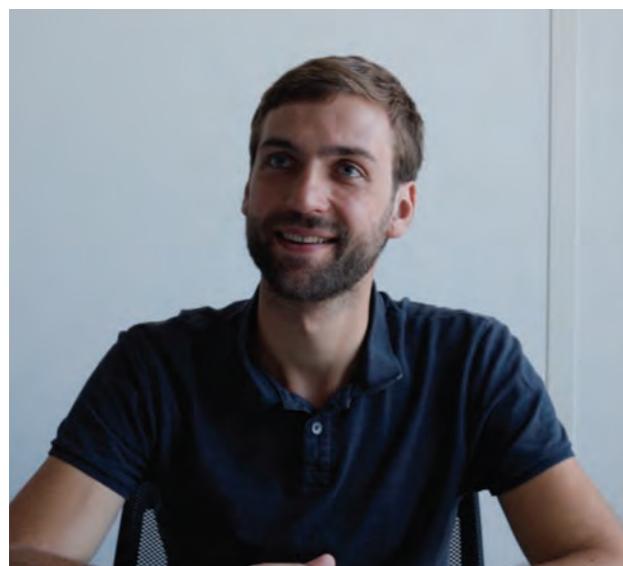
Le flex office, ou bureau flexible en français, représente une alternative à l'open space qui était à son apogée dès les années 1990.

Chaque collaborateur n'est plus figé à son poste de travail et peut évoluer (physiquement) au sein de l'entreprise au gré de ses besoins, ses envies et en fonction de chacun et de ses projets. Ainsi, les collaborateurs (dont le métier le permet) n'ont plus de poste fixe et peuvent chaque matin choisir le lieu où s'installer. Pour mettre en œuvre cette philosophie, les lieux sont adaptés et disposent de nombreux espaces ouverts, plus ou moins formels.

Le flex office abolit les frontières entre les collaborateurs et a prouvé son efficacité: il permet de stimuler la productivité des employés, la créativité, le mouvement et la collaboration.

Comme le souligne **Louis TOULEMONDE**, fondateur de Keepen, une solution d'alarmes intelligentes:

“La solution qui est ressortie d'une étude n'était pas de dire que vous êtes plus efficaces chez vous ou quand vous êtes au bureau ; mais ce qui rend plus efficace c'est de changer d'environnement de travail.”



David COHEN,  
président de CODACI SAMCOGER et expert en transactions  
et en administration d'immobilier de bureaux

nous explique:

“Il y a encore quelques années, la vraie tendance était d'avoir des surfaces uniquement d'open space [...]. De nos jours, de nouvelles surfaces de bureaux, plus mixtes, voient le jour et nous constatons des espaces où se combinent surfaces d'open space, importantes pour l'émulation des employés, et des surfaces plus au calme et en retrait pour pouvoir réfléchir avec quelques collaborateurs ou bien s'isoler pour une conversation téléphonique [...].

La vraie clé est la rencontre des gens, les échanges d'idées et la collaboration de ces personnes qui se fait de plus en plus au travers de plateformes digitales.

Par conséquent, l'espace ouvert et le flex office sont plus que jamais adaptés à la transformation de ces modes d'échange entre collaborateurs. Je pense que cette tendance perdurera pendant encore quelques temps.”

## Le flex office abolit les frontières entre les collaborateurs.

À noter, qu'il ne suffit pas d'installer un babyfoot dans un coin, le service des ressources humaines est la clé de voute du changement.



“Pour moi, un des critères les plus importants c'est que la direction doit se mettre elle-même sur les bancs avec les autres salariés si on veut de la transversalité, si on veut quelque chose de non-pyramidal et que l'on veut casser les codes, sinon c'est contre-productif et l'on revient exactement à la même chose. Cela génère même plus de frustration en ayant vendu un projet qui dans la réalité est complètement différent.”

nous précise: **Pierre DE QUATREBARBES**,  
expert en aménagement d'espaces de bureaux

Le flex office ne devrait pas dire réduction absolue de l'espace et diminution des mètres carrés.

L'entreprise doit repenser l'espace mais surtout offrir de la place pour chacun des salariés de l'entreprise, c'est ce que nous explique

“En réalité, le taux de remplissage dans les bureaux est de l'ordre de 60% à 70%. Mais il faut, même si l'on parle de flex office, prévoir autant de postes que de collaborateurs, voir plus, notamment grâce aux espaces plus informels.”

**Pierre DE QUATREBARBES**  
expert en aménagement d'espaces de bureaux

**La flexibilisation des espaces est donc un enjeu de taille, qui doit faire l'objet d'un encadrement et d'un accompagnement du changement.**

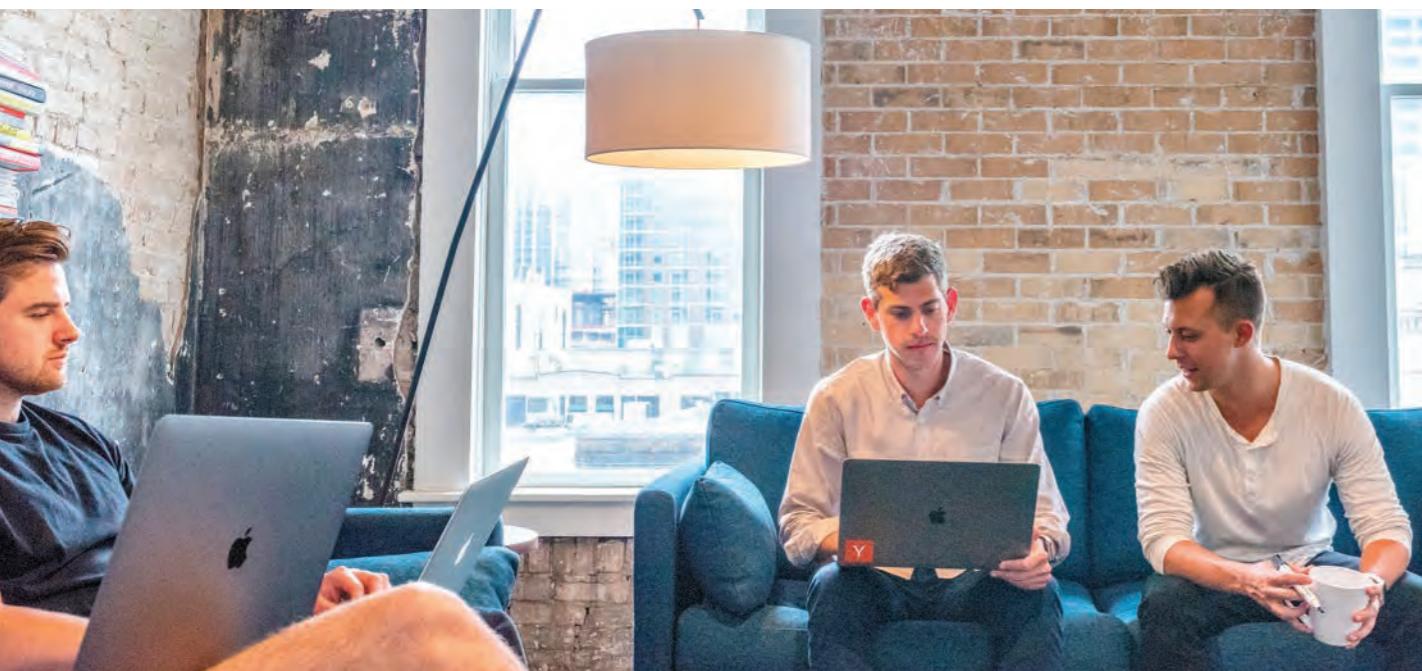
Dans cette lignée, il faut savoir mettre le curseur au bon endroit. La mise en place de bureaux plus flexibles est plus ou moins adaptée en fonction de l'activité de chacun.

Pour preuve, **Julian DUFOULON**, fondateur de Flitdesk, solution de gestion d'espaces de travail flexibles:

*“Pour des bureaux vivants, créatifs et productifs il faut penser les espaces de travail à partir des besoins des différents métiers.*

*Par exemple, les équipes administratives (comptabilité, support, finance), de développeurs ou de créatifs ont souvent besoin de matériel fixe et de créer des repères dans leur environnement de travail ; une certaine sédentarité fait aussi partie de leur créativité et de leur productivité, donc l'open space sans bureau attitré n'est pas toujours la meilleure option.*

*Au contraire, il y a beaucoup de profils qui recherchent la sociabilité et l'adaptabilité qu'apporte le flex office, c'est comme ça qu'ils sont le plus épanouis ! Tout l'enjeu est de trouver le bon mix et de prévoir la possibilité de reconfigurer simplement.”*



**L'ouverture, le partage et la collaboration ne doivent cependant pas faire oublier ou mettre de côté la sécurité des biens, des personnes et des données.**



*“L'émergence des flex offices favorise l'autonomie, la créativité, la coopération entre les équipes. Cela impose aux entreprises de nouveaux enjeux pour sécuriser les données, partager les ressources et favoriser la mobilité des collaborateurs.”*

C'est ce que nous explique **Teddy LECLERC**, marketing manager chez Cosoft, logiciel de gestion des espaces de coworking et de flex office



# OUVRIR LES ESPACES ET SON ESPRIT

Pour 58% des actifs français, le bureau deviendra un lieu de travail collaboratif et pour 53% des actifs français cela sera un lieu d'échange et de partage d'ici 2030<sup>14</sup>.

## Collaboration, échange, partage sont ce qu'attendent en majorité les travailleurs français des bureaux du futur

Le flex office est mis en place avant tout pour l'ébulition des idées et le partage entre personnes de divers horizons, créant ainsi créativité, innovation: la base d'un business florissant.

Dans de nombreuses entreprises et même au sein de tiers lieux de partage, type coworking, le flex office est pensé pour simplifier la communication entre collaborateurs mais également pour permettre les échanges entre coworkers qui n'auraient jamais été amenés à se rencontrer autrement.



*“L'avenir des espaces coworking en trois mots c'est un carrefour, un espace de liberté et travail. [...]”*

*Pour moi c'est ça, la manière de travailler du futur c'est de la liberté et une mutualisation de nos moyens, un carrefour d'idées, un carrefour de compétences, un carrefour de moyens. ”*

**Cécile DELATTRE,**  
fondatrice de l'espace Au CoWork' de Bussy  
à Bussy Saint-Georges (77)

Dans la mise en place du flex office, un aménagement des espaces est indispensable, et la clé de la réussite et de l'intégration du changement pour l'ensemble des collaborateurs:

- Des espaces cloisonnés permettant des discussions privées en petits groupes.
- Des salles de réunions permettant d'accueillir tous les acteurs d'un projet pour discuter sur le sujet ou héberger des réunions de tous types, petites ou grandes.
- Des grands espaces ouverts favorisant la constante collaboration et communication des collaborateurs de manière plus ou moins informelle.
- Des espaces de détente pour se retrouver le temps d'une pause.

L'ensemble de l'espace ne doit pas faire oublier qu'il s'agit d'un lieu de travail, tout en permettant une liberté de mouvement pour l'ensemble des utilisateurs. Même si l'espace en lui-même ne se suffit pas pour faire émerger les synergies et les rencontres. De nombreux témoignages illustrent l'efficacité de l'ouverture et de la flexibilisation des espaces de travail.

*“Au niveau du bien-être, je pense que chacun construit son bonheur et son bien-être. Après d'être dans un espace où il y a énormément de bienveillance, d'écoute et de partage, oui ça aide aussi pour le bien-être au travail. ”*

**Irelle KOUAKOU,**  
fondatrice de l'espace Le Reuz Coworking à Vannes (56)



*“Tous les jours il y a des gens qui s'entraident. Ça fait seulement un an que l'on a ouvert mais on a déjà deux entreprises qui se sont créées par des rencontres de coworkers ici, c'est assez intéressant. [...] Organiser des événements, je pense que ça aussi c'est la vraie force de la communauté au HQ, on a un format d'événements qui permet aux coworkers de se retrouver, de rencontrer aussi des gens de l'extérieur. ”*

**Julien DARGASSE,**  
co-fondateur de l'espace de coworking LE HQ à Tours (37)

*“Après 9 mois maintenant d'expérience utilisateur, ce que l'on voit c'est une demande pour les bureaux privatisés très importante, bien plus importante qu'on le pensait. Les gens veulent partager, ils veulent être dans une communauté mais avec leur privacy comprise. [...] Je peux comprendre le fait de vouloir être en communauté et de vouloir sa «vie privée». Il y a des discussions, des présentations que l'on veut garder en interne, à l'abri des regards et des oreilles. Devoir rester en open space, signifie pouvoir aller s'isoler: aller dans une salle de réunion à chaque coup de fil, ce n'est pas du tout pratique et fluide. En parallèle, il y a le côté «très sociable» du flex office. On peut toujours trouver quelqu'un à la machine à café avec qui discuter, parler de tout et rien ou juste peut être trouver des angles de business ensemble. Être en social, en communauté sans les inconvénients d'être toujours l'un sur l'autre. ”*

**Frédéric CORNU,**  
co-fondateur du réseau de centres de flex office  
Lodge.co, groupe Engie

**Pour se rassurer,  
les actifs ont le besoin  
de savoir qu'ils auront  
une place assurée,  
dans une zone de  
confiance. Dans ce  
sens, les espaces  
doivent s'adapter à ce  
besoin et non l'inverse.**



*“On a déjà des synergies qui se créent et des coworkers qui ont pris les contacts, qui ont commencé à bosser ensemble et ça c'est déjà un signal positif. J'en suis persuadé, des bureaux cloisonnés où il n'y a pas de lumière naturelle, cela ne favorise pas les échanges et l'ouverture d'esprit. Là encore, le bien-être au travail va favoriser les échanges et les synergies. ”*

**Maxime BAQUE,**  
fondateur de l'espace de Coworking BigFive à Bordeaux (33)



**L'enjeu des nouvelles tendances de l'immobilier de bureau est de trouver la bonne harmonie entre partage et confidentialité.**



R O  
O M



## INDÉPENDANCE ET CONFIDENTIALITÉ: UN ENJEU DE TAILLE

80% des actifs français estiment que le lieu de travail dont ils disposent est bien adapté à leurs besoins et parmi eux, 85% travaillent dans un bureau fermé et individuel<sup>3</sup>.

Le bureau individuel et dédié reste au cœur des préoccupations de l'immobilier de bureaux, peu de salariés sont prêts à céder leur place attitrée pour un espace partagé: **88% des actifs préfèrent travailler à un poste dédié s'ils en ont le choix<sup>3</sup>.**

Le bureau fermé et privé rassure. La confidentialité est un enjeu des nouvelles tendances de l'immobilier de bureau et est un reproche fait aux grands open spaces qui ne possèdent pas d'espace pour s'isoler.

Personne ne souhaite partager avec ses voisins de bureau sa conversation téléphonique personnelle, professionnelle ou visioconférence.

**Les travailleurs doivent pouvoir choisir quand ils veulent partager ou s'isoler.**

Les espaces privés, individuels sont et seront toujours nécessaires notamment pour accueillir et recevoir des clients, invités et bénéficier d'un espace confidentiel pour discuter.

Ces zones, accessibles à tous les résidents de l'espace, leur donnent la possibilité d'être au calme pour un temps donné ou d'organiser des «micro» réunions de dernière minute.

**Ce n'est pas le bureau en lui même qui évolue, c'est l'ensemble de l'environnement de travail autour du bureau physique traditionnel.**



*“Je constate aujourd’hui que quand on parle d'espace de coworking, on parle souvent d'espace très ouvert où les gens sont tous contents de travailler les uns à côté des autres, dans le brouhaha général... mais c'est une grosse utopie. [...]”*

*Selon moi, pour être efficace dans son travail, on a besoin d'être au calme, loin du bruit et des mouvements pour se concentrer au maximum.*

*C'est pourquoi à La Filature, j'ai préféré prendre le parti de construire et aménager des espaces communs de taille humaine et privilégier des bureaux relativement isolés d'environ 10m2 chacun. Cela n'empêche en aucun cas la collaboration avec les autres coworkers, au contraire les collaborations se font au bon moment, celui que l'on choisit. ”*

**Rodolphe DURAND,**  
fondateur de l'espace La Filature Coworking à Louviers (27)

Le choix d'un bureau individuel est principalement dû aux a priori du bruit en open space, stéréotypes parfois erronés...

*“La plupart des gens imaginent qu'un espace de coworking en open space c'est bruyant, ça va ressembler à un centre d'appel et en fait non, quand on arrive ici on se rend compte que c'est plutôt une ambiance bibliothèque [...] au final ça permet de se concentrer davantage sur son travail et le retour que l'on nous fait c'est que souvent ils sont plus productifs en venant travailler ici.”*

**Julien DARGAISSE,**  
co-fondateur de l'espace de coworking LE HQ à Tours (37)

## On parle aujourd'hui d'avantage d'expérience de travail que d'espace!

Pour remédier à la problématique des appels téléphoniques en open space, on observe un développement de bulles téléphoniques.

Ces bulles téléphoniques facilitent la cohabitation dans les open spaces et favorise la réduction du bruit. Une solution efficace pour permettre aux travailleurs de choisir entre espace fermé et espace ouvert est d'avoir des cloisons mobiles pour réaménager l'espace au gré des envies des travailleurs.

*“Il faut vraiment faire plusieurs espaces distincts, sans non plus mettre les coworkers dans des petits box pour qu'ils soient enfermés, de réaménager l'espace pour qu'il y ait des espaces vitrés ou semi-vitrés où l'on voit quand même les gens mais on ne les entend pas.”*

**Irelle KOUAKOU,**  
fondatrice de l'espace Le Reuz Coworking à Vannes (56)



2



LA COHABITATION  
DE L'HUMAIN  
ET DU NUMÉRIQUE

# LE NUMÉRIQUE DANS L'ESPACE DE TRAVAIL...

Pour 93% des personnes interrogées, l'espace de travail pourrait être amélioré grâce à une meilleure utilisation de la technologie<sup>16</sup>.

Le numérique a largement évolué depuis quelques années et ne ressemble aujourd'hui en rien à ce qu'était le numérique il y a trente ou même vingt ans.

**On parle de révolution numérique tant son évolution a chamboulé les méthodes de travail.**

D'ici à 2030, les bâtiments commerciaux seront massivement transformés en bureaux intelligents.

La digitalisation des espaces de travail est nécessaire pour répondre aux attentes et aux besoins des jeunes générations notamment la génération Y qui représentera 75% des actifs en 2025<sup>17</sup>.

Attirer les jeunes talents est important pour les entreprises et moderniser les espaces de travail est un élément clé.

*“Aujourd’hui la génération Y travaille avec son portable sur les genoux n’importe où. On sait très bien aujourd’hui que par rapport à il y a vingt ans, [...] ça va très vite, c’est dense donc vaut mieux ménager ses équipes et les responsabiliser.”*

**Pierre DE QUATREBARBES,**  
contractant général et aménageur de bureaux



Plus de 70% des actifs français affirment leur envie et sont enthousiastes à l'idée de cette transformation<sup>14</sup>.

*“On est dans un bâtiment qui a été construit en 1950 et la première chose que l'on a fait quand on a restauré ce bâtiment c'est qu'on voulait entièrement le domotiser donc tout est piloté avec nos téléphones [...] y compris les portes avec Welcomr.”*

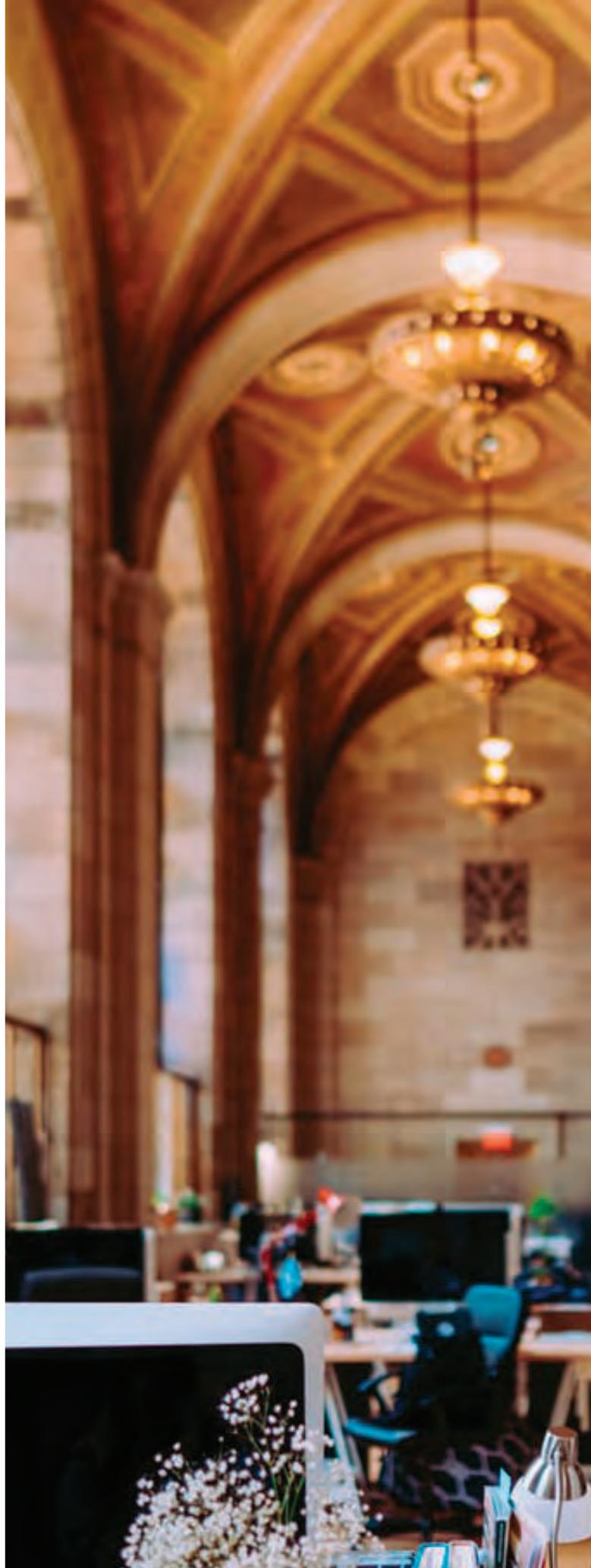
**Julien DARGAISSE,**  
co-fondateur de l'espace de coworking LE HQ à Tours (37)

*“Sur Niort Tech, le souhait c'est vraiment d'avoir une typicité digitale parce qu'il y a quelques années la filière numérique et digitale était peu développée, les gens ne se connaissaient pas, il n'y avait pas d'animation, pas de cohésion donc ce que l'on a cherché avec Niort Tech c'est créer cette cohésion et offrir un lieu totem.”*

**Sylvie TOUZEAU,**  
Chargée de développement territorial de Niort Tech (79)

*“On essaye de travailler tout dans les moindres détails de l'environnement de travail, la partie digitale, l'expérience de fluidité lorsque l'on veut projeter le contenu de son ordinateur sur l'écran de salle de réunion etc. sont des sujets sur lesquels nous portons beaucoup d'attention. On essaye d'être un business frictionless, d'essayer d'enlever tous les freins pour un travail le plus fluide possible grâce au digital, principalement.”*

**Mikaël BENFREDJ,**  
fondateur de Patchwork, réseau d'espaces de coworking à Paris (75)





## ... ET DANS LA VIE ET LA GESTION QUOTIDIENNE

La vision de l'espace de travail futur est globalement la même pour beaucoup d'actifs français: 71% d'entre eux sont d'avis que l'espace de travail du futur devra être entièrement automatisé<sup>16</sup>.

**L'intégration  
du numérique  
aux nouveaux espaces  
de travail est un réel  
enjeu de plus en plus  
indispensable  
auquel les entreprises  
doivent s'adapter.**

Le premier et principal avantage à l'intégration du numérique dans le quotidien est le gain de productivité non négligeable.

Frédéric Cornu explique comment les outils digitaux et notamment leur intégration dans notre quotidien permet un gain de temps pour l'ensemble des parties prenantes.



*“Une réservation doit être assez simple à faire, on essaye de faire du one shopping, où sur une plateforme tu as tout sous le bras. Si on peut faire ça avec une simple plateforme où je peux réserver, avoir ma facturation, mon parking et toutes mes consommations. J'ai besoin d'une salle de réunion, d'inviter quelqu'un je peux tout faire en un clic sur une seule et unique plateforme en «one shopping», c'est un luxe et un gain de temps pour quelqu'un qui veut travailler et non gérer un espace. ”*

**Frédéric CORNU,**  
co-fondateur du réseau de centres de flex office  
Lodge.co, groupe Engie

Les tâches quotidiennes et fastidieuses peuvent facilement être remplacées ou facilitées par le numérique.

Par exemple, le numérique peut se charger des facturations et une seule facture peut être obtenue pour l'ensemble des consommations de la journée à payer en une seule fois plutôt que de facturer chaque verre de limonade ou chaque café.

Le temps gagné grâce au numérique permet aux gérants d'espaces partagés de maintenir une activité en parallèle de la gestion d'espace.

L'humain est dès lors remis au cœur des préoccupations des gérants d'espaces partagés qui peuvent se concentrer sur des tâches humaines tel qu'introduire les coworkers entre eux, maintenir une ambiance, une communauté. Ceci vaut également pour les entreprises passant au flex office.



“Je peux maintenir mon activité de consultant en parallèle de la gestion de mon espace de coworking.”

**Patrick BABAGBETO,**  
fondateur de BHZ Coworking à Lannion (22)

## Les outils digitaux ne font pas tout: l'accueil est la première clé du bien-être et de la fidélisation

L'accueil est l'élément clé de la fidélisation des utilisateurs puisqu'il s'agit du premier contact entre l'utilisateur et l'espace de travail. Si ce premier contact entre le résident et la personne qui accueille est réussi, il est évident que sa fidélisation sera beaucoup plus certaine.

Welcomr et d'autres outils numériques aident les hôtes d'accueil à se recentrer sur le côté humain et à développer le temps dédié aux besoins immédiats des résidents: les conseiller dans leur projet, permettre la collaboration entre résidents en les introduisant entre eux, échanger autour d'une pause café, gérer les besoins immédiats (manque de thé, café...), organiser des événements dans l'espace...

“Le but c'est de toujours avoir quelqu'un, un point de contact, quelqu'un qui prend les choses en charge et on voit que c'est quand même assez important. Cette personne est quand même nécessaire. Si ce n'est que chaque demande est un petit peu différente et même s'ils peuvent faire certaines choses via le catalogue il y a toujours des demandes qui ont besoin d'être posées.”

**Frédéric CORNU,**  
co-fondateur du réseau Lodge.co, groupe Engie



## LES CAS DES HUBS DE MOBILITÉ

Les hubs de mobilité sont souvent associés à un mode de fonctionnement low cost (sur le modèle des compagnies aériennes ou du self-service).

Les coûts de fonctionnement sont optimisés, et l'automatisation numérique est indispensable pour avoir un modèle économique rentable.

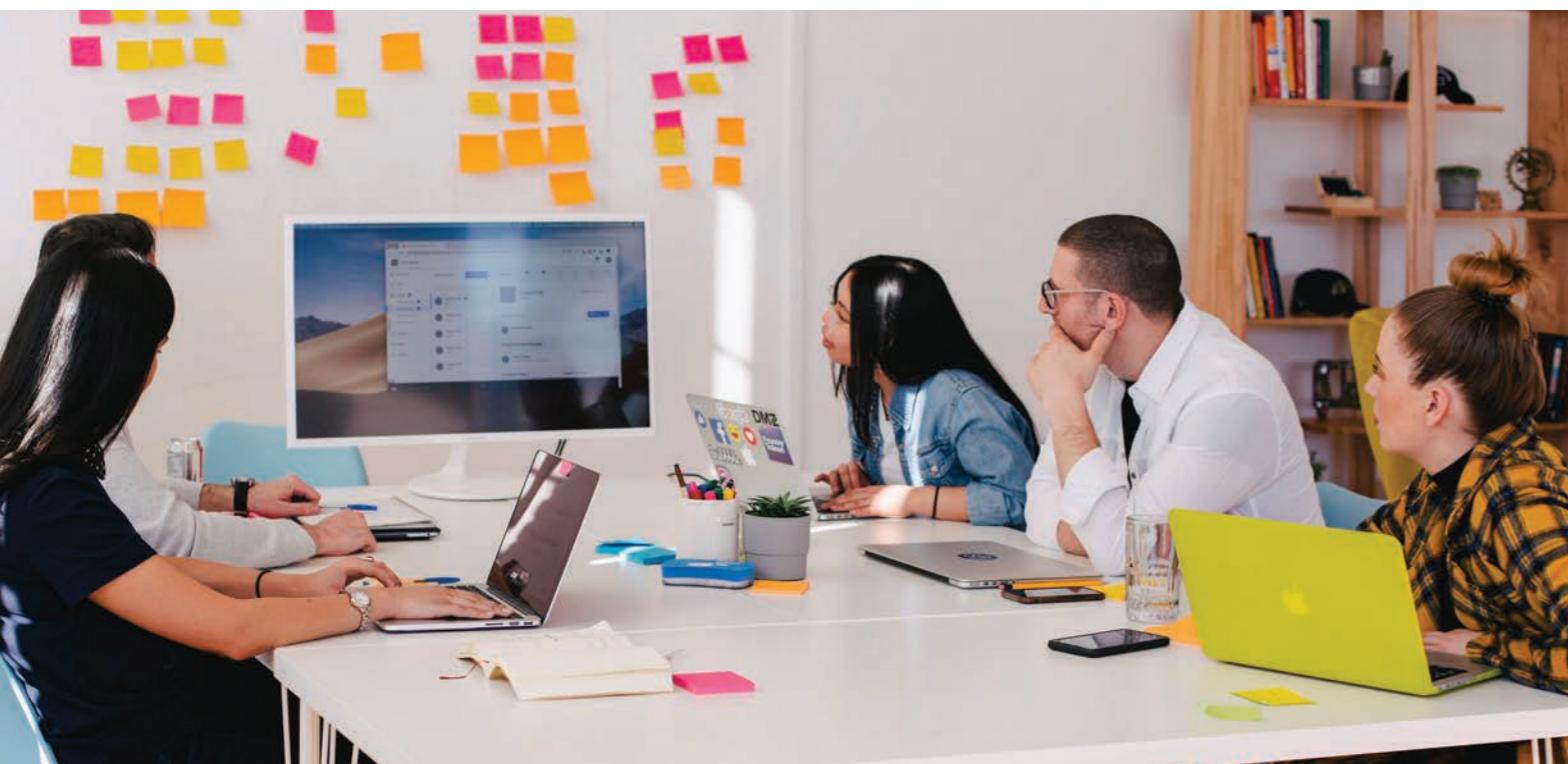
Il existe, sur le marché, des offres dites «low cost» par le fait que ce sont des espaces coworking ou espaces ouverts et partagés qui ne requièrent aucune présence physique.

Les services proposés sont minimes de manière à avoir des tarifs les plus compétitifs possibles. Cela peut convenir à des personnes de passage pour quelques heures mais bien souvent la majorité des travailleurs recherchent un contact humain dans l'espace de travail pour le rendre d'autant plus vivant et toujours avoir ce point de contact en cas de besoin.

La présence humaine est rassurante, on parle même de confort et beaucoup sont prêts à payer plus cher pour garder ce contact sur leur lieu de travail.

*“Les tous petits espaces, les hubs de mobilités, juste avec la réservation, on ouvre la porte et il y a juste une machine à café, les gens peuvent s'asseoir et travailler; il y a peut-être une dizaine, quinzaine de postes de travail. C'est juste «en attendant de», personne ne va y «vivre» mais dès qu'il y a des gens qui vont passer plus de temps dans des espaces partagés ils vont avoir un certain nombre de besoins et d'accompagnement. Si ce n'est que pour accueillir les gens qui sont là pour la première fois et il n'est pas forcément évident de deviner ce que tu peux, ne peux pas faire.”*

**Frédéric CORNU,**  
co-fondateur du réseau de centres de flex office  
Lodge.co, groupe Engie



## DES OUTILS INTÉGRÉS POUR UNE PRISE EN CHARGE PERSONNALISÉE

Utiliser des outils numériques pour optimiser son espace a ses avantages mais attention à ne pas tomber dans la surutilisation de ces outils au détriment du côté humain. Trouver le bon équilibre entre les deux est la clé d'un espace ouvert optimal!

Au Hub Coworking, les outils digitaux sont partout mais ils ne prennent pas le dessus sur la présence humaine et les bienfaits qui sont apportés grâce à cette présence physique. Grégory VALLON FAHY met cette problématique au cœur de son espace: trouver le bon équilibre.

**Les outils numériques intégrés ont pour simple et unique but de faciliter la vie des gérants et des occupants des espaces de travail.**



*“Le digital est un peu partout, ne serait-ce que pour rentrer au Hub, on a une solution dématérialisée formidable. Chaque outil mis en place au Hub a un sens et répond à un besoin précis, que ce soit pour mes utilisateurs ou pour moi-même [...] Pour exemple, on a un outil spécifique pour accéder à l'espace 24h sur 24, 7 jours sur 7, on a un outil de gestion de caisse dématérialisé qui me sert aussi d'outil CRM, j'ai aussi un outil de facturation. [...] Tout cela ne m'empêche pas, et bien au contraire c'est ce qui me permet, d'être présent pour mes coworkers, il y a toujours quelqu'un pour les accompagner ou pour répondre à leurs besoins souvent spécifique.”*

**Grégory VALLON FAHY,**  
fondateur de l'espace Le hub coworking à Tours (37)

Leur intégration peut faciliter l'accès des résidents à l'espace, leur réservation, le paiement de leurs consommations, assurer leur confort dans l'espace... Le but premier de ces outils digitaux est de lever toutes les sources de perte de temps.

## Utiliser des outils numériques est aujourd'hui un choix qui tend à devenir une norme.

*“ Il y a zéro frein de la part des résidents, au contraire, le fait de pouvoir tout gérer depuis son smartphone a une utilité. On ne parle même plus de maturité de marché, on est dans les usages, quelques soient les tranches d'âge: étudiants, coworkers plus âgés. C'est dans les usages, je ne me pose même pas la question de l'accompagnement d'une personne technophobe ou plus âgée [...]”*

*On en perd plus de temps à faire de la facturation par exemple, qui n'est pas le domaine d'expertise de tous, les gérants préfèrent passer leur temps à soigner leurs résidents et en préparant des animations, des partenariats: conciergerie, panier de fruits et légumes... ou tout simplement prendre la température des coworkers pour connaître leurs besoins et adapter l'espace en fonction des besoins actuels. ”*

**Grégory VALLON FAHY,**  
fondateur de l'espace Le hub coworking à Tours (37)

On constate que c'est l'espace de travail en lui-même qui tend à se digitaliser, et que les relations humaines sont de plus en plus au cœur dans la recherche du bien-être, de la motivation et de l'efficacité.

L'humain apporte la réelle valeur ajoutée d'un espace et la machine se contente de réaliser ou simplifier les tâches fastidieuses mais cela change le quotidien de chacun.



**L'espace de travail compte pour 40% dans le choix de l'employeur, il faut donc soigner l'espace de travail offert aux futures recrues<sup>18</sup>.**



Il faut néanmoins être prudent avec la surutilisation du numérique et à la combinaison open space et numérique où il est important de garder le juste équilibre entre les deux.

Seulement 19% des actifs français estiment que le dialogue social s'est amélioré sous l'effet du numérique<sup>19</sup>.

En effet, avec la croissante intégration du numérique dans les espaces ouverts, les interactions humaines diminuent au profit de l'utilisation de mails, de chat, d'outils comme Slack ou Microsoft Teams, et d'autres moyens de communication numériques.

Ici encore, le juste équilibre est à trouver pour maximiser le confort des résidents de l'espace.

La gestion «aux petits oignons» est un facteur essentiel au sentiment de bien-être et représente un facteur clés de fidélisation.

**“Je pense que la véritable transformation se situe dans les espaces de travail qui deviennent virtuels. Maintenant, les gens se rencontrent, échangent au travers de plateformes digitales même au sein d'une même entreprise. Le vrai enjeu est de savoir comment faire collaborer une équipe, une organisation entre elles, au travers de ces espaces virtuels. L'espace de travail, aujourd'hui, c'est un espace qu'il faut remettre dans son contexte: c'est simplement un point de chute dans lequel les gens vont et viennent à travers leur activité professionnelle. Pour répondre au mieux à ces nouvelles attentes, nous essayons d'apporter à ces espaces une optimisation et une gestion des lieux et des accès de manière optimale.”**

**David COHEN,**  
président du cabinet d'administration de biens  
CODACI SAMCOGER à Paris (75),



**“Les outils digitaux nous ont permis d'affiner et de simplifier l'ensemble de nos services. Cela nous permet à la fois de monter en qualité de service, de gagner en confort de travail, d'optimiser notre temps et notre efficacité. Une fois ces outils mis en place, nous pouvons consacrer ce temps gagné à des tâches ou activités à plus forte valeur ajoutée [...] La richesse de notre lieu réside dans les échanges quotidiens, le partage d'expérience, les liens professionnels et amicaux qui se créent. Et cela, aucun outil digital ne pourra le remplacer! Les outils digitaux doivent nous simplifier la vie pour nous permettre de nous concentrer sur la relation humaine.”**

**Ghizlane GUERRA,**  
Office Manager chez Interfaces (groupe Accuracy) de la Pépinière Start'In Box à Tours (37)

**L'open space a été pensé pour l'amélioration des communications directes et physiques entre collaborateurs mais l'effet inverse est parfois observé à cause de l'intégration du numérique dans les méthodes de travail.**

## LE SERVICE EN PLUS

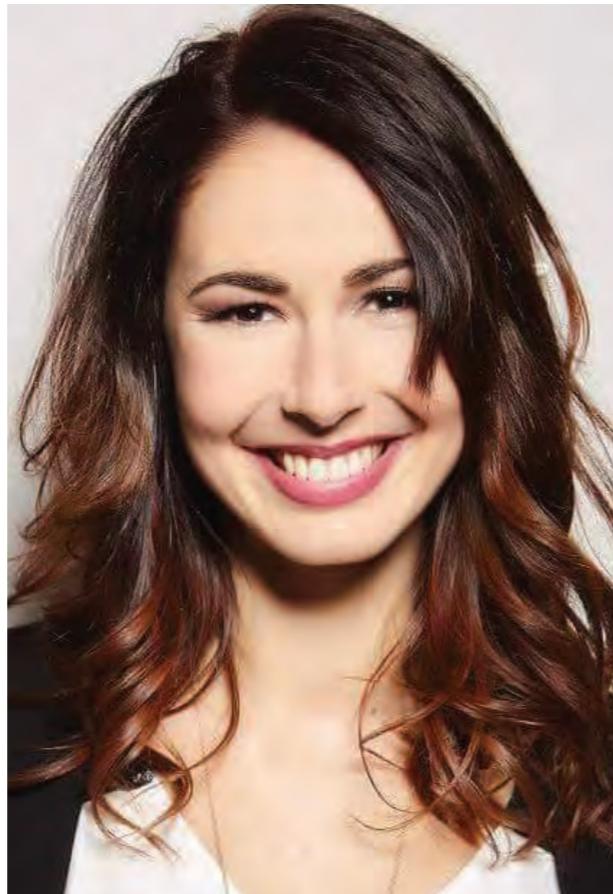
Une machine ne remplacera jamais complètement l'humain sur biens des points.

Par exemple, elle ne préparera jamais complètement le petit déjeuner qui réunit dans de très nombreux espaces l'ensemble des utilisateurs, le temps d'un moment convivial et d'échanges.

C'est lors de ces moments informels que se créent les premiers liens, futurs chainons de collaborations efficaces et de confiance.

*“On a des profils totalement différents et ce qui fait du bien c'est de les voir se parler les uns avec les autres, de partager leurs succès. [...] Il y a une émulation collective liée à la diversité des profils, collaboration qui s'installe lors des premiers petits déjeuners et qui va bien au-delà de ce dernier. Ici, on parle de «happy moments», la base de collaborations pragmatiques, de contrats entre les différents coworkers, et de réels moments de bien-être. Cela fait du bien de voir ça!”*

**Grégory VALLON FAHY**  
Le Hub Coworking à Tours (37)



Chez Hello Working aussi les services et détails proposés en plus de l'espace de travail sont ce qui font de l'espace, un espace unique à découvrir...

*“Il y a de nombreuses pièces attenantes à l'open space, offrant la possibilité d'un brin de gourmandise en découvrant des produits bio et locaux au sein de la Hello'Kitchen, ou encore de se reposer comme à la maison avec un bon livre au sein de la Hello'Relax.”*

**Mylène DEBORD,**  
directrice générale de Hello Working à Strasbourg (67)

## LA COMMUNAUTÉ COMME ÉLÉMENT ESSENTIEL

La communauté, facteur essentiel au bon fonctionnement d'un espace partagé, a besoin d'être stimulée et maintenue active.

Les gérants d'espaces partagés ont leur rôle à jouer dans le processus d'entretien de la communauté.

*“On remarque qu'à Tours, et plus généralement en province, nos utilisateurs n'ont pas spécialement besoin d'avoir une prestation immobilière particulière, mais ils ont besoin de pouvoir se connecter avec des gens, de rencontrer des gens, pouvoir participer à des évènements qui les font monter en compétences et pouvoir networker. On répond pas aux mêmes problématiques suivant les territoires.”*

**Julien DARGAISSE,**  
co-fondateur de l'espace de coworking LE HQ à Tours (37)

Les jeunes sont les principaux consommateurs des open spaces: 64% des étudiants ayant expérimentés les open spaces (ils représentent 74% des étudiants interrogés), voient un facteur positif de ces espaces sur l'ambiance et les synergies<sup>18</sup>.

58% des salariés interrogés et qui ne travaillent pas régulièrement dans un flex office estiment que celui-ci favorise les rencontres et les synergies entre résidents.

Quant aux salariés travaillant de manière régulière en flex office, ils sont 61% à le penser<sup>20</sup>. La présence humaine aide à la mise en relation notamment lors de la première rencontre.

La personne présente sur place joue le rôle de l'intermédiaire et permet de briser la glace, d'introduire différents résidents entre eux, d'aller plus vite dans la collaboration et de surtout augmenter la confiance envers les coworkers. Le reste se fait naturellement, les collaborations ont simplement besoins d'un premier coup de pouce.



## **Les aspects humains sont primordiaux dans les espaces de travail si bien que des transformations de l'espace sont parfois nécessaires pour coller au mieux aux demandes et besoins des travailleurs.**

Suite à ces transformations, 92% des directeurs de l'environnement de travail estiment avoir abouti à leur objectif d'améliorer les facteurs humains<sup>21</sup>. Ces aspects humains sont si importants que 54% des directeurs de l'environnement de travail les voient comme une contrainte majeure à laquelle il faut répondre.

Ces aspects humains comprennent la qualité de vie au travail, l'adaptation, l'ambiance...<sup>21</sup> La preuve que l'humain reste indispensable dans le monde du travail numérique:

**“Je suis là, moi ou une autre personne mais qu'il y ait quelqu'un tout le temps pour les accompagner et pour répondre aux différents besoins.”**

**Grégory VALLON FAHY,**  
fondateur de l'espace Le hub coworking à Tours (37)

**“Les outils digitaux doivent nous simplifier la vie pour nous permettre de nous concentrer au maximum sur la relation humaine, il ne faut pas chercher à remplacer ça par un outil digital.”**

**Ghizlane GUERRA,**  
Office Manager chez Interfaces (groupe Accuracy)  
de la Pépinière Start'In Box à Tours (37)



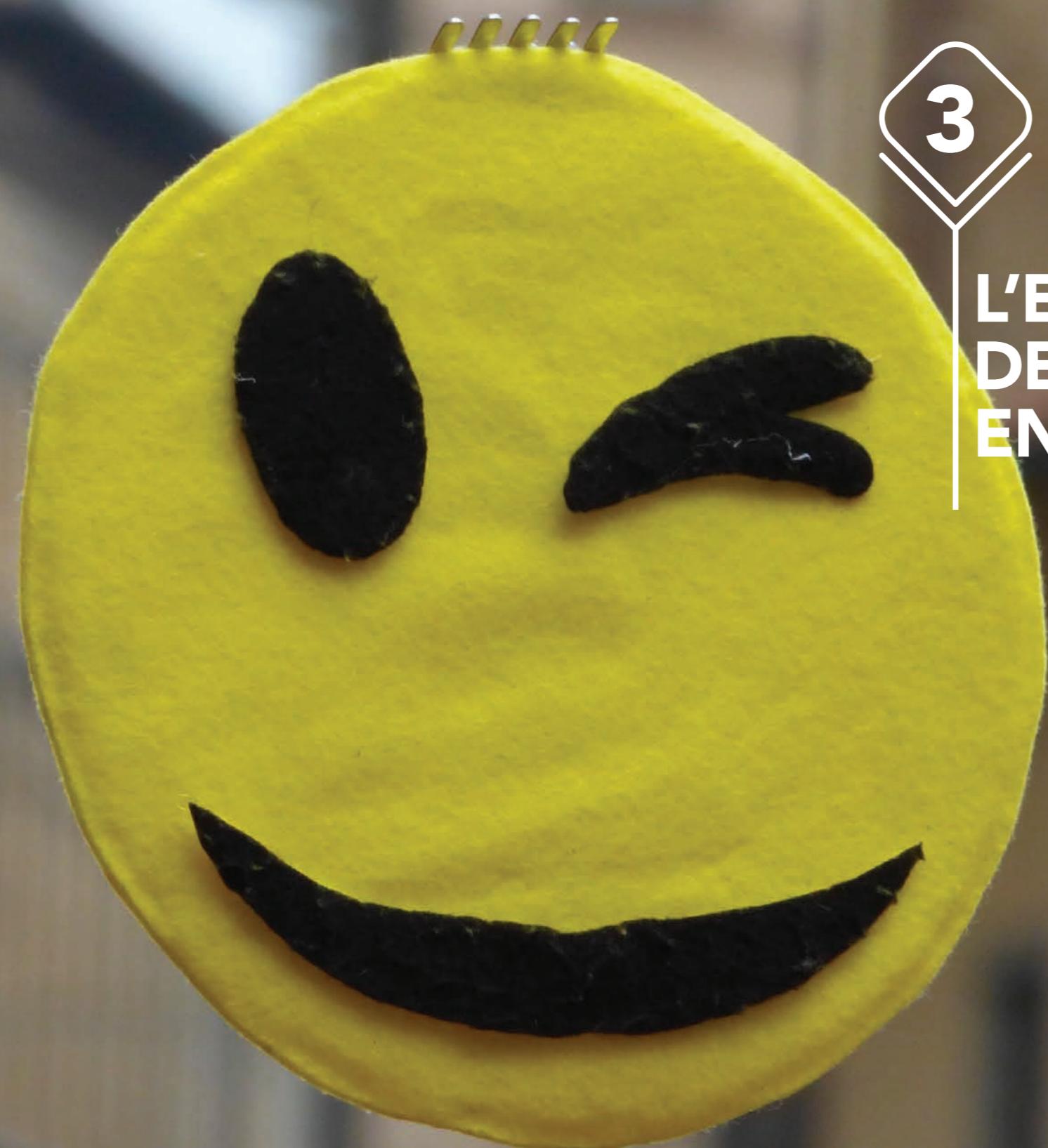
**“Les gens cherchent des personnes avec qui ils vont s'entendre au-delà de juste un espace pour s'asseoir et travailler. Ils cherchent un environnement, une atmosphère.”**

**Anne-Julie STERCQ,**  
co-fondatrice de l'espace de coworking Work'in Tours (37)

**“Que ce soit pour télétravailler ou bien pour installer sa petite entreprise indépendante, l'espace de coworking a vocation à favoriser les rencontres nouvelles, les collaborations, les découvertes. S'il le fait naturellement par l'organisation ouverte de son aménagement, il va souvent plus loin en incitant aux rencontres. C'est à ce moment que le terme de communauté émerge pour un lieu. [...]”**

**Outre notre démarche d'amélioration continue, qui nous pousse à intégrer constamment des services à la demande, pour optimiser l'expérience utilisateur ; la nomadisation de la communauté est l'une des raisons qui nous a poussée à développer un réseau social à part entière dans Cosoft.”**

**Teddy LECLERC,**  
responsable marketing et communication  
de la plateforme de réservation dédiée  
aux petits espaces de coworking Cosoft



3

## L'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS EN LIGNE DE MIRE

## L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR PRIMORDIALE

L'expérience utilisateur, est selon l'ensemble de notre panel interrogé, la clé de la fidélisation et de l'efficacité.

De l'aménagement de l'espace à la localisation en passant par les événements organisés, la satisfaction des usages des espaces peut être multifacette.

*“La productivité est impactée par les conditions de travail, ça a de l'importance. On fait le maximum, on essaye de travailler tout dans les moindres détails, que ce soit l'accessibilité aux prises, on essaye de ne pas les mettre au fond du bureau parce que sinon c'est une galère d'aller brancher son ordinateur, que ce soit l'aspect visuel des choses, que ce soit la maintenance, que ce soit le nettoyage, que ce soit les parfums d'ambiance, que ce soit les patins qu'on va mettre sous les pieds des tables et des fauteuils pour que lorsqu'on les déplace le bruit soit un peu moins agressif et également sur toute la partie digitale, l'expérience de fluidité lorsque l'on veut projeter le contenu de son ordinateur sur l'écran de salle de réunion, lorsqu'on veut rentrer dans son bureau, fermer/ouvrir la porte ce sont des sujets sur lesquels nous portons beaucoup d'attention.”*

**Mikaël BENFREDJ,**  
fondateur de Patchwork,  
réseau d'espaces de coworking à Paris (75)



## L'IMPORTANCE DE L'ENVIRONNEMENT DESIGN ET AGENCEMENT

Selon une enquête du CSA pour Jones Lang Lasalle, conseil en immobilier d'entreprise, 70% des salariés français établissent un lien clair entre l'environnement de travail et la performance.

Les espaces coworking ont conscience de ces faits, c'est ce que Mathieu BEGAUD, fondateur d'Oasis Coworking à Bordeaux (33), mets en avant:

*“L'idée derrière, l'Oasis coworking c'est de créer un îlot de bien être dans un océan de stress au travail, de créer les conditions optimales de travail et avoir un équilibre entre convivialité et efficacité.”*

**Mathieu BEGAUD,**  
co-fondateur de l'espace de coworking  
Oasis Coworking à Bordeaux (33)

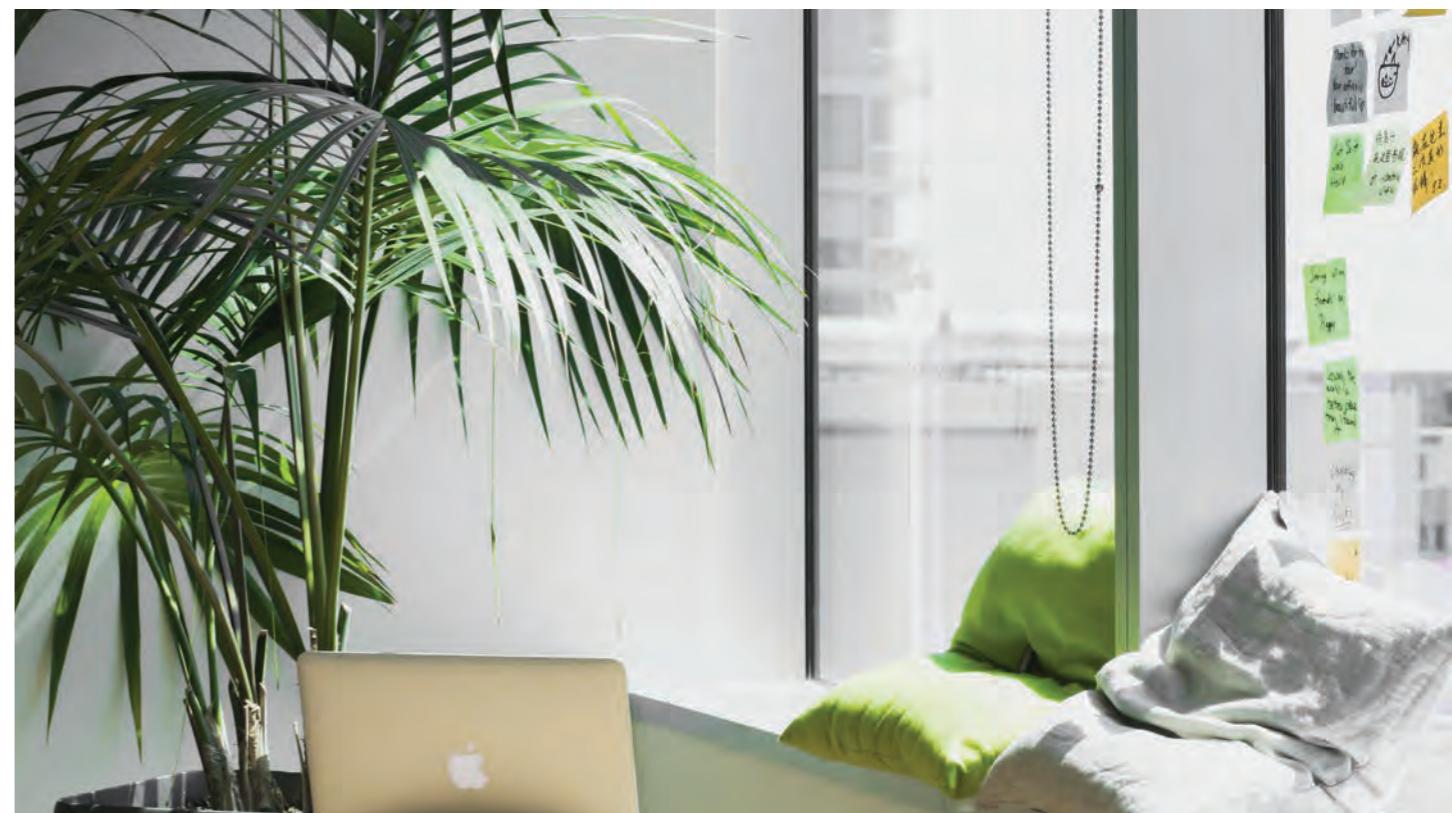
On constate en effet, que les espaces de travail tendent à devenir des espaces «comme à la maison» pour offrir aux résidents un confort de travail et de bien-être.

*“L'idée c'était vraiment de donner la possibilité à tout le monde d'avoir quelque chose d'aéré, de fonctionnel, de convivial où l'on se sent comme à la maison. C'était notre promesse et effectivement, pour certains de nos coworkers, c'est mieux qu'à la maison! ”*

**Maxime BAQUE,**  
fondateur de l'espace de Coworking BigFive à Bordeaux (33)

Le choix des matériaux peut changer toute une atmosphère, utiliser des vitres pour les cloisons plutôt que des murs opaques permet d'agrandir la pièce, la pièce est plus lumineuse et aérée. Cette méthode permet à la fois d'avoir un espace qui apparaît ouvert, grand, lumineux tout en gardant des espaces clos et individuels pour les travailleurs.

Selon le baromètre «Panorama des actifs français travaillant dans un bureau» d'Actineo 2019, l'aménagement des bureaux est très important pour la motivation pour 43% et pour l'efficacité pour 41% des gens interrogés<sup>3</sup>.



L'enjeu en termes d'aménagement des bureaux du futur est de pouvoir répondre au mieux aux besoins et envies des collaborateurs dans l'immédiat.

Une solution à cet enjeu est de proposer des cloisons mobiles où les espaces peuvent être agencés au gré des envies et besoins des travailleurs.

Il n'est plus question d'être toujours en open space ni en bureau individuel mais d'avoir la possibilité de choisir entre les deux sur le moment, de passer de l'un à l'autre.

C'est ce qu'à mis en place Niort Tech:

**“C'est un site extrêmement modulable, au niveau du rez-de-chaussée on accueille les coworkers, lorsqu'on arrive il y a d'abord une grande salle de réunion qui est cloisonnée mais qui peut être complètement décloisonnée pour avoir un grand espace événementiel.”**

**Sylvie TOUZEAU,**  
Chargée de développement territorial de Niort Tech (79)

L'ambiance et la communauté, comme évoqué plus haut, au sein d'un espace de travail partagé ont leur rôle à jouer dans le confort des utilisateurs, parfois même plus que l'agencement de l'espace.

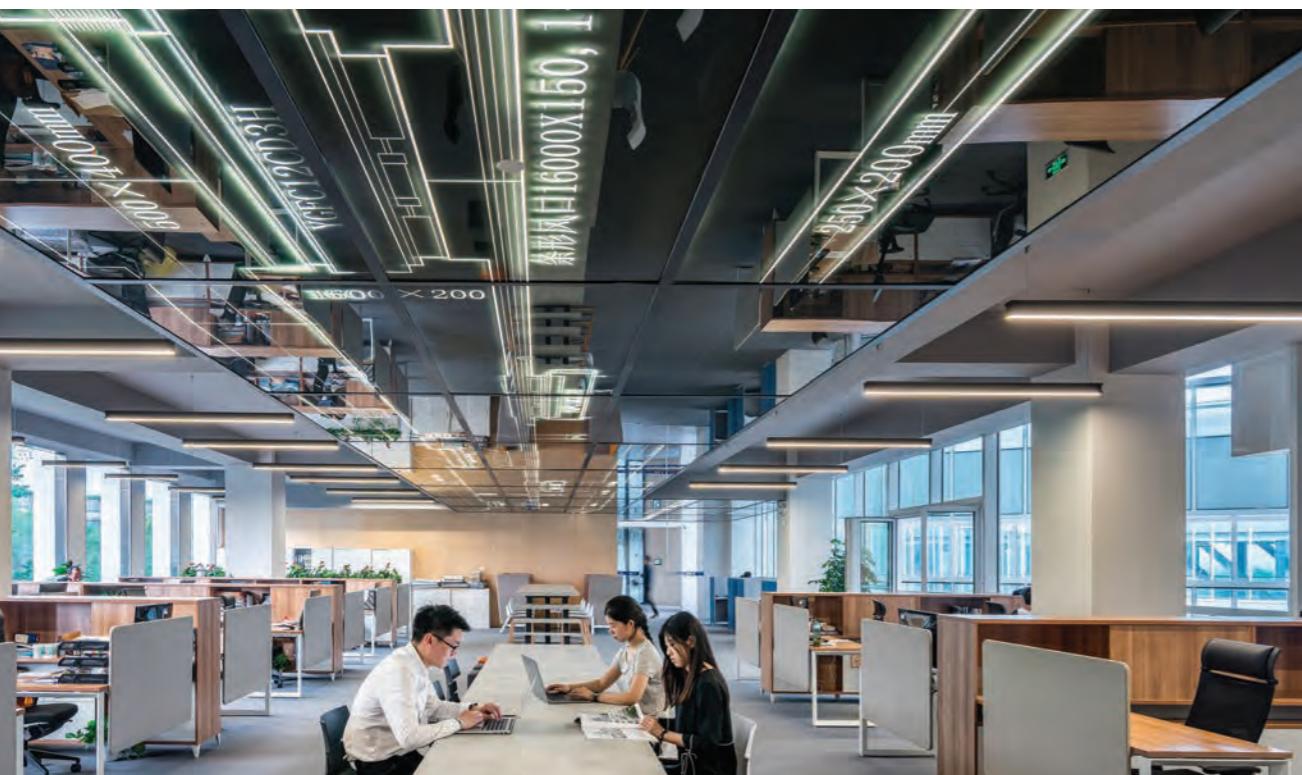
Pour cause, la principale raison qui pousse les personnes à travailler dans un espace de coworking est le réseau et les rencontres.

**75% des espaces de coworking déclarent avoir constaté des synergies entre les entreprises membres<sup>22</sup>.**

L'espace de bureau est avant tout un espace de travail et c'est ce que recherchent les utilisateurs de ces espaces: pouvoir travailler dans un confort.

**“La meilleure des recettes c'est de dire «aujourd'hui on va rendre le travail agréable pour qu'il y ait une productivité au maximum mais sans être derrière votre dos. On vous offre un cadre agréable, profitez-en pour avoir cette proximité avec d'autres services et échanger.”**

nous confirme, **Pierre DE QUATREBARBES**,  
contractant général en aménagement de bureaux.



Ces éléments servent à détendre l'atmosphère mais ne sont que rarement utilisés, ainsi l'agencement et le design de l'espace sont à privilégier dans le confort de bureau au détriment de ces éléments sans réelle valeur ajoutée pour l'espace.

D'après l'expérience du panel interrogé, plusieurs facteurs et paramètres sont à prendre en compte pour offrir un espace de travail optimal aux usages de ces lieux.

**La lumière est un élément à ne pas négliger et le plus compliqué est de réussir à trouver le juste milieu. Trop peu de lumière renferme l'espace et impacte négativement la productivité des travailleurs mais un excès de lumière peut gêner la concentration des utilisateurs de l'espace.**

**“Le lieu est calme et lumineux. Propice à davantage de concentration et de productivité. C'est le retour que j'ai systématiquement des utilisateurs, qu'ils soient habitués ou non.”**

**Mylène DEBORD,**  
directrice générale de Hello Working à Strasbourg (67)

**“Si vous avez quelque chose de très enfermant, de pas lumineux, si vous avez une ambiance qui est bruyante, qui ne correspond pas à vos besoins, vous fuyez. Et si jamais vous êtes obligés de venir, vous n'êtes pas forcément productif dans votre tête parce que vous avez pleins d'éléments qui sont bloquant pour vous donc ça va vous empêcher d'être productif à un certain moment.”**

**Grégory VALLON FAHY,**  
fondateur de l'espace Le hub coworking à Tours (37)

L'identité, l'ambiance et les couleurs permettent de donner une identité à l'espace. C'est à cette identité que les utilisateurs s'identifient et se sentent à l'aise.

Chaque espace partagé a sa propre identité et cette identité se construit et se définit par son design, agencement et originalité.

**“Ceux qui viennent ici ne vont pas dans les autres espaces de coworking et ceux qui vont dans les autres espaces de coworking ne vont pas ici parce que chaque espace a sa promesse spécifique. [...] Nous avons un mobilier qui se veut chaleureux, design mais aussi fonctionnel pour bosser, faire des conférences, des ateliers mais aussi avoir des happy moments qui reposent tous sur le même positionnement, la même promesse qui est le bien-être et le plaisir du travail.”**

**Grégory VALLON FAHY,**  
fondateur de l'espace Le hub coworking à Tours (37)

**“La plupart des gens imaginent qu'un espace de coworking en open space tout de suite c'est bruyant, ça va ressembler à un centre d'appel et en fait non, quand on arrive ici on se rend compte que c'est plutôt une ambiance bibliothèque. [...] au final ça permet de se concentrer d'avantage sur son travail et le retour que l'on nous fait c'est que souvent ils sont plus productifs en venant travailler ici.”**

**Julien DARGAISSE,**  
co-fondateur de l'espace de coworking LE HQ à Tours (37)



“L'idée c'était vraiment de donner la possibilité à tout le monde d'avoir quelque chose d'aéré, de fonctionnel, de convivial où l'on se sent comme à la maison. [...] Cela participe au bien-être au travail, à la productivité, je le ressens au niveau de l'équipe de mon agence digitale, elle est plus à l'aise, moins fatiguée et moins stressée.”

**Maxime BAQUE,**  
fondateur de l'espace de Coworking BigFive à Bordeaux (33)

“On change aussi régulièrement la décoration avec des expositions, ça met du dynamisme dans l'espace, les gens n'ont pas toujours l'impression d'être au même endroit. Ça anime le lieu.”

**Anne-Julie STERCQ,**  
co-fondatrice de l'espace de coworking Work'in Tours (37)

“On fait des expos de peintures, on expose des artistes qui viennent de partout. On va accueillir un groupe de grapheurs au mois d'octobre pour réunir les gens et animer le lieu.”

**Sylvie TOUZEAU,**  
Chargée de développement territorial de Niort Tech (79)

“Il faut créer un lieu harmonieux où on se sent bien pour provoquer l'envie de venir chaque jour.”

**Philippe NAUDEAU,**  
fondateur de CITÉ Richelieu,  
espace de coworking à Richelieu (37)

“On apporte un soin très particulier à la finition, la qualité de nos meubles et également sur toute la partie studieuse de nos espaces. On fait des espaces où les gens se sentent bien pour travailler, c'est l'enjeu principal de nos espaces.”

**Mikaël BENFREDJ,**  
fondateur de Patchwork,  
réseau d'espaces de coworking à Paris (75)

La connexion et le débit internet ne sont pas une option. À l'heure où le bureau est entièrement ou presque sur le cloud, la mise à disposition d'une connexion internet de (très) haut débit est un élément de la base du bien-être au travail.



## UNE TENDANCE POUR DES ESPACES «NATURES»

D'après une étude réalisée en 2019 auprès d'étudiants invités à imaginer leur futur espace de travail, **83% des individus expriment une préférence pour le design biophilique<sup>18</sup>**, c'est-à-dire qui inclut la présence d'éléments naturels tels que les plantes, la verdure, ou encore la lumière naturelle.

Au-delà de la végétalisation de l'espace de travail, voir la nature de sa fenêtre pourrait déjà améliorer les performances, mais également le bien-être émotionnel, en favorisant les émotions positives.

Également, pouvoir accéder à un espace naturel extérieur à proximité de son espace de travail serait lié à une diminution du stress et une attitude positive au travail.

Les éléments naturels présents dans les bureaux boostent la productivité par 8% et le bien être par 13%<sup>22</sup>.

*“On utilise que des matières naturelles pour un sentiment plus chaleureux qui est plus en «touch and feel», plus humain. Toutes les chaises sont ergonomiques, pour un confort d'une journée puisque ce sont des exigences qui sont pour nous essentielles, on pense notamment à nos collaborateurs, nos syndicats. On va avoir des chaises de bonne qualité, des tables hautes pour le travail debout, des tables plus classiques.”*

**Frédéric CORNU,**  
co-fondateur du réseau de centres de flex office  
Lodge.co, groupe Engie

Le flex office, qui permettrait d'offrir des espaces adaptés en fonction des tâches et des besoins, pourrait être associé à une expérience positive pour les collaborateurs, à condition qu'il permette également une personnalisation satisfaisante de l'environnement de travail.

## Penser des espaces qui peuvent satisfaire les besoins variés des collaborateurs est donc désormais une nécessité.

## VERS L'HÔTELLERIE DE BUREAU?

La recherche d'un espace de travail ne se cantonne plus qu'à un emplacement où déposer son ordinateur pour y travailler, désormais on recherche une communauté, des services, et un lieu «all inclusive».

Ne plus se soucier des services généraux et administratifs que demande l'achat ou la location d'un espace quel qu'il soit, est bien plus qu'une demande, c'est un besoin devenu incontournable pour bon nombre d'entreprises.

L'objectif de ce modèle est de soulager le quotidien des résidents de ces espaces, leur permettre de simplement venir, s'asseoir et travailler, le personnel présent gère le reste pour eux.

Ces services proposés attirent de plus en plus les entreprises, c'est ce que nous précise Mikaël BENFREDJ, de Patchwork, réseau d'espaces de coworking à Paris (75):

*“L'une des raisons pour laquelle les entreprises rejoignent Patchwork c'est la partie service, le fait de pouvoir «mettre les pieds sous la table» et de bénéficier d'un accompagnement complet sur l'ensemble des points de frictions que peuvent constituer la prise à bail d'un bureau ou l'animation dans le bureau au quotidien, la gestion, la maintenance, toutes ces parties là qui sont souvent très chronophages pour les entreprises.”*

**Mikaël BENFREDJ,**  
fondateur de Patchwork





4

## CONCLUSION



**Les espaces de bureaux tendent donc vers une combinaison hôtellerie de bureau pour l'employeur et liberté pour les collaborateurs.**

Dans la démarche d'améliorer la qualité de vie et la diminution du stress au travail, de nombreuses entreprises investissent dans l'**optimisation de l'expérience au travail de chacun des collaborateurs.**

On parle aujourd'hui d'avantage de **Activity Based Working**, nouveau concept venu tout droit des États-Unis à travers les écrits de l'architecte Robert Luchetti - et cela depuis les années 1970.

Ce concept marque la fin de la notion de «bureau» telle que nous la connaissons actuellement. Effectivement, l'**Activity Based Working (ABW)** repose sur les choix personnels des individus à décider eux-mêmes de l'environnement dans lequel ils souhaitent travailler en fonction de leur activité, ou de leur mission à un instant T.

L'ABW s'accorde parfaitement sur l'évolution du travail d'aujourd'hui: les employés effectuent de nombreuses tâches et activités différentes au quotidien et sont amenés à devoir communiquer avec des personnes différentes, à utiliser des technologies variables...

Au-delà d'un changement physique de l'espace de travail, l'**Activity Based Management** (aussi dit ABM) est une véritable révolution dans la façon de penser et un levier pour une société pour se réinventer, innover et gagner en productivité. C'est là qu'est réellement le «new way of working».

Pour répondre à cette tendance, les espaces de travail se répartis en différentes zones adaptées à chacun des besoins et des tâches à accomplir: c'est bien ce que l'on retrouve dans les offres proposées par les espaces de travail partagés, quel qu'ils soient!

## LES CONTRIBUTEURS

Les équipes de Welcomr tenaient à remercier tous les contributeurs de la première édition de ce carnet de tendances.

### Parmi lesquels, nos clients:



Frédéric CORNU  
Co-fondateur



Cécile DELATTRE  
Fondatrice



Ghizlane GUERRA  
Office Manager



Julien DARGAISSE  
Co-fondateur



Anne-Julie STERCQ  
Co-fondatrice



Maxime BAQUE  
Fondateur



Mikaël BENFREDJ  
Fondateur



Patrick  
BABAGBETO  
Fondateur



Irelle KOUAKOU  
Fondatrice



David COHEN  
Président



Philippe NAUDEAU  
Fondateur



Mylène DEBORD  
Directrice générale



Mathieu BEGAUD  
Co-fondateur

### Et nos partenaires :



Teddy LECLERC  
Responsable marketing



Louis  
TOULEMONDE  
Fondateur



Julian DUFOULON  
Co-fondateur

“ Nous sommes particulièrement reconnaissants de l'aide apportée spontanément par Cécile DELATTRE, fondatrice de l'espace de coworking “Au CoWork” de Bussy”, experte en communication depuis une vingtaine d'années. Cécile a entrepris un travail méticuleux pour rendre ce document conforme aux standards les plus exigeants de mise en page. ”  
Toute l'équipe de Welcomr

# SOURCES ET ANNEXES

- <sup>1</sup> Capterra «L'open space est mort, vive les espaces de travail alternatifs», mars 2019
- <sup>2</sup> Bospar Study «Why Virtual Beats Open Offices», mai 2018
- <sup>3</sup> L'observatoire Actineo 2019, «Panorama des actifs français travaillant dans un bureau»
- <sup>4</sup> AMI «Fabriques de Territoire», juillet 2019
- <sup>5</sup> Enquête Cushman & Wakefield, «Opérateurs, clients, propriétaires: la ronde du coworking», décembre 2018
- <sup>6</sup> Enquête IPSOS «Revolution at Work», novembre 2017
- <sup>7</sup> Enquête Dalia Research, février 2017
- <sup>8</sup> Enquête Europe LTD par SD Worx «Les aspects liés au travail en rapport avec la satisfaction, la motivation, l'implication et l'engagement des travailleurs», septembre 2018
- <sup>9</sup> Étude du cabinet Morar Consulting pour Polycom Inc., avril 2017
- <sup>10</sup> Rapport d'étude «Familles rurales» réalisée par l'IFOP, octobre 2018
- <sup>11</sup> Novethic «Le chiffre Coworking», décembre 2018
- <sup>12</sup> INSEE, «Partir de bon matin, à bicyclette...», janvier 2017
- <sup>13</sup> Etude Steelcase «L'engagement et l'espace de travail dans le monde»
- <sup>14</sup> JLL «Liquide, augmente, disrupte», mai 2017
- <sup>15</sup> Kim, J., Candido, C., Thomas, L., & de Dear, R. (2016). «Desk ownership in the workplace: The effect of non-territorial working on employee workplace satisfaction, perceived productivity and health. Building and Environment», 103, 203-214
- <sup>16</sup> Aruba, «Les bonnes technologies libèrent le potentiel de l'espace de travail numérique», juin 2018
- <sup>17</sup> INSEE
- <sup>18</sup> Étude de l'ESSEC Business School «Mon bureau de demain de la chaire immobilier et développement durable», octobre 2018
- <sup>19</sup> Sondage TNS Sofres pour ANACT «Mieux travailler à l'ère du numérique», 2016
- <sup>20</sup> Infopro Digital Études pour CBRE et Le Moniteur «(R)évolution des modes de travail», 2018
- <sup>21</sup> ARSEG «L'environnement de travail pour transformer l'entreprise», 2018
- <sup>22</sup> BAP, «L'indice du coworking», novembre 2017
- <sup>23</sup> Rapport Human spaces «Impact du design biophilique dans les espaces de travail», Interface





# Flexibilité, collaboration et confidentialité

Les nouvelles tendances  
des espaces de travail.

PREMIÈRE ÉDITION DU CARNET DE TENDANCES DE WELCOMR.  
(Interviews réalisées entre le 12/06/2019 et le 18/07/2019)

Une nouvelle édition sera publiée chaque année.

Si vous souhaitez apparaître dans la prochaine édition, n'hésitez pas à contacter Pauline dès maintenant à l'adresse: [procher@welcomr.fr](mailto:procher@welcomr.fr)

**Welcomr**

CARNET DE TENDANCES #01 - SEPTEMBRE 2019