

Recommandations SIP 2020 –

Espaces partagés, tiers-lieux: les espaces de travail

Document de travail au 20/04/2020

Rédaction : Cyrielle Marlet, Stéphanie Ladrière & Mayliss François (may@smart.coop)

Sommaire

Introduction	3
1 — Smart réalise une étude quantitative et qualitative des besoins d'espaces partagés auprès des sociétaires Smart.	5
2 — Smart développe, à travers ses lieux, le sentiment de communauté.	6
3 — Smart améliore les formules de mise à disposition.	7
4 — Smart complète l'offre des lieux Smart.	8
5 — Smart traduit l'identité et l'ADN de ses sociétaires dans tous les lieux qu'elle gère et propose à ses sociétaires de s'approprier ces espaces.	9
6 — Smart facilite la mobilité des sociétaires à travers ses espaces de travail.	10
7 — Smart crée des espaces tout en en laissant la gestion aux membres.	11
8 — Smart crée des partenariats avec des lieux déjà existants pour complémentariser l'offre et l'enrichir.	12
9 — Smart met à disposition de ses sociétaires une liste complète des tiers-lieux et espaces partagés dans lesquels Smart est active et/ou est partenaire.	13

Introduction

Où travailler en tant que travailleurs-euses autonomes ? Comment briser son isolement, avoir accès à des espaces adaptés, suffisamment grands et équipés ? Les espaces partagés et tiers lieux peuvent-ils générer rencontres et émulation afin de renforcer les activités économiques ?

Et la mobilité ? En tant que travailleurs-euses autonomes, les déplacements peuvent être fréquents pour rencontrer clients, donneurs d'ordre, partenaires, se poser ou organiser des événements. Les propositions d'espaces partagés peuvent-elle s'adapter à ce besoin de mobilité au-delà d'un quartier, d'un territoire, d'un pays pour passer les frontières en Europe ?

Ces dernières années, la coopérative Smart a développé une offre variée d'espaces de travail partagés afin de répondre à une demande croissante. Smart s'engage soit dans la conception, la gestion, soit dans l'appui à une série d'espaces de travail nouveaux et partagés portés par des partenaires ou encore Smart et ses sociétaires utilisent et animent des espaces partagés gérés par des tiers. Actuellement, Smart s'implique au fil des opportunités offertes à elle, l'approche adoptée n'est pas toujours visible et claire pour les sociétaires.

Les groupes de travail ont travaillé sur le rôle de la structure Smart dans la création et l'animation de ces lieux de travail partagés.

Les groupes ont noté que les espaces de travail effectivement gérés par Smart sont des lieux qui permettent de créer et de consolider la communauté Smart dans un esprit coopératif.

Une partie des recommandations issues des réflexions place la structure Smart dans un rôle de facilitateur d'accès à des espaces existants et de facilitateur de création d'espaces plutôt que comme gestionnaire à part entière de ses propres espaces. Le rôle de Smart est de créer des partenariats pour permettre à ses membres d'exercer leurs activités.

Il est intéressant de noter que, parmi les participant-es, presque aucun-e n'a exprimé être intéressé-e par une mobilité européenne (une seule personne s'est dit intéressée dans le groupe de Bruxelles).

Pour étayer leurs recommandations, les groupes de travail ont visité plusieurs espaces de travail partagés gérés par Smart ou non et se sont inspirés d'une grille d'analyse co-construite pour noter ce qui répondait à leurs besoins.

Les lieux visités sont:

- Azimut (coopérative – couveuse d'entreprises)-Charleroi
- Co Station (coworking startup-entreprises)-Charleroi
- Hub Créatif (projets ICC idéation + studios partagés)-Charleroi
- Composite (espaces créatifs partagés)-Charleroi
- Charleroi Entreprendre coworking
- La Vallée- Bruxelles- géré par Smart
- La KOP-Bruxelles- géré par Smart

- La BAF-Bruxelles- géré par Smart
- Regus – business centers et coworking partout dans le monde
- Fosbury and Sons

Cette thématique a été portée par des groupes de travail des antennes de Bruxelles, Charleroi et Mons; et par deux animations à Louvain-la-Neuve.

Les groupes de travail ont été animés par Cyrielle Martel, Stéphanie Ladrière et Mayliss François, le secrétariat a été assuré par Sophie Delrivière, Benoit Dumortier, Damien Noël et Dorcas Sizaire.

1 — Smart réalise une étude quantitative et qualitative des besoins d'espaces partagés auprès des sociétaires Smart.

Afin de prioriser les recommandations émises par les différents groupes de travail sur cette thématique, il est utile de mieux connaître les **besoins des membres** de Smart en ce qui concerne des espaces de travail partagés. Ces besoins pourraient, en effet, différer selon les territoires et les antennes.

Une étude poussée des besoins permettrait de mieux prioriser les actions à mener pour répondre aux recommandations et y répondre de manière mutualisée et inclusive.

Une étude quantitative pour connaître l'ensemble des usages en fonction des activités des membres doit être couplée à une étude qualitative afin de mieux appréhender les motivations, freins et comportements liés aux espaces de travail.

Cette étude est un préalable aux recommandations suivantes.

2 — Smart développe, à travers ses lieux, le sentiment de communauté.

Se croiser en présentiel dans des lieux qui nous rassemblent ouvre l'opportunité à des échanges et des rencontres informelles qui créent un esprit d'appartenance à une même communauté. Les espaces de travail gérés par Smart sont donc l'opportunité de faire vivre la coopérative Smart et sa communauté de sociétaires.

Pour cette recommandation, le groupe de travail s'est inspiré de sa visite à Fosbury and Sons qui, bien que ne visant pas le même public, a réussi à créer à travers ses espaces une véritable communauté tout en gardant, pour chacun des espaces, sa spécificité.

La Vallée, espace de travail géré dans son entièreté par la structure Smart, touche du bout des doigts cette multi-diversité et la création d'une vraie communauté. La Vallée a ce potentiel de pouvoir réunir un grand panel de besoins exprimés par les sociétaires Smart.

Smart **crée des espaces qui regroupent des mêmes besoins** de sociétaires Smart (– ex. studio photo).

Smart **développe des outils collaboratifs** (cf. SIP outils collab) qui peuvent aussi permettre de renforcer la communauté liée à un lieu et au-delà de ce lieu physique (type Slack, groupe FB au min.). Avoir des « outils » à la fois virtuels et réels qui se répondent entre l'espace physique et l'espace digital est une plus-value pour les sociétaires.

Smart **organise des activités** pour faire vivre le lieu et la communauté : activités artistiques, professionnelles ou de détente. Ces activités peuvent aussi être menées par des sociétaires de Smart. Il existe tellement de profils différents au sein des sociétaires Smart qu'il devrait être possible d'organiser des activités très variées (ex : activités sportives, MeetUp, etc.).

Smart **crée des zones de relaxation et des jardins** dans les espaces de travail gérés par Smart afin de créer une atmosphère de travail conviviale et ainsi faciliter les échanges informels.

3 — Smart améliore les formules de mise à disposition.

Les sociétaires de Smart sont caractérisés par leur diversité. Nombreux·euses sont celles et ceux qui sont également en création de leurs activités. L'offre de mise à disposition des espaces partagés gérés par Smart doit donc refléter ces caractéristiques en proposant des formules d'abonnement flexibles et en permettant aux sociétaires de tester leur activité. Mettre à disposition des espaces permettrait aux sociétaires qui le souhaitent de tester leur activité sans devoir s'engager tout de suite dans un bail commercial.

Smart **élargit, formalise et clarifie les possibilités** d'utilisations des espaces tout en les adaptant aux différents profils de sociétaires et usages qu'ils·elles font des espaces, avec un renouvellement régulier, des contrats d'occupation plus courts, voire pas de contrat du tout...

Smart **propose des formules flexibles de location d'espaces**. Certains sociétaires de Smart ont des besoins saisonniers de tel ou tel type d'espace. Or la plupart des espaces partagés demandent un engagement à plus long terme que ce dont a réellement besoin le sociétaire. Smart propose au sein de ses espaces des formules variées comme par exemple des cartes « 10 journées » pour répondre aux besoins saisonniers de ses sociétaires.

Smart **communique auprès de sa communauté** les différentes mises à disposition envisagées pour chacun des lieux et sa flexibilité.

4 — Smart complète l'offre des lieux Smart.

En offrant une diversité d'espaces configurés selon des besoins variés : bureaux, ateliers plus ou moins destinés à faire du bruit ou de la saleté, espace de consultation (...), Smart s'ouvre à l'ensemble de sa communauté.

Smart met à disposition systématiquement des espaces flexibles et ouverts dans toutes les antennes. Des espaces qui comme la KOP de Saint-Gilles sont ouverts au tout public, avec une machine à café et une haute flexibilité d'occupation. Maintenir ou créer une offre de coworkings ouverts à tou-ttes les sociétaires gratuitement dans toutes les grandes villes ou Smart à une antenne, permet aux sociétaires d'une même antenne de se rencontrer et cela contribue ainsi à la création d'une communauté locale. On peut même imaginer ce type de coworkings au sein d'espaces plus formalisés, comme La Vallée.

Ces espaces flexibles et ouverts sont susceptibles d'amener une diversité de public en gardant une proportion propre à chaque espace. Ainsi, par exemple, on peut imaginer 80% d'un public (avec des contrats de location à long terme et qui représente le cœur de la communauté) et 20% d'un autre public (avec des contrats pour le court terme et qui forme un turnover). L'équilibre et la proportion des deux types de public est à penser. Ces espaces flexibles représentent des espaces qui permettent aux sociétaires de "tester" l'espace. C'est également une porte d'entrée vers une utilisation plus formalisée de ce même espace (location d'espaces notamment).

Dans tous les cas, la complémentarité des activités proposées dans les différents espaces flexibles peut être très riche pour l'ensemble de la communauté. Ainsi, des activités de restauration de certain-e-s sociétaires pourraient permettre d'accueillir différemment le public habituel dans un espace partagé. Il peut même être imaginé que cela amènerait un autre public.

Smart **travaille sur la pluralité et l'adaptabilité des espaces** à partir des besoins des sociétaires. Smart crée des espaces variés selon les demandes et besoins des sociétaires : des espaces modulaires pouvant combiner des horaires, une pluralité d'activités et donc de types d'espaces : bureaux, ateliers, salles calmes, cabinets de consultation(...)

Smart **étudie la possibilité de la mutualisation et la gestion de matériel** sur certains lieux. En fonction du public et des espaces, Smart étudie la possibilité pour certains sociétaires de laisser leur matériel voir de le mutualiser (ex. cinéastes, ingé sons, studio de photographie, cabinet de consultation et de soin...) "Passer par la mutualisation a du sens car cela fait écho à l'ADN Smart."

5 — Smart traduit l'identité et l'ADN de ses sociétaires dans tous les lieux qu'elle gère et propose à ses sociétaires de s'approprier ces espaces.

L'ADN de la coopérative n'est actuellement pas présent dans les lieux Smart. Les lieux Smart ont l'air en construction de manière permanente et ne sont pas reconnaissable comme faisant partie de la coopérative Smart. Par ailleurs, les sociétaires elles-mêmes et eux-mêmes y sont très peu représenté-es.

La configuration même des lieux, si on prend l'exemple de la KOP à Saint-Gilles est très rudimentaire. L'espace est trop basique, trop orienté logistique et pas suffisamment pensé par rapport à l'atmosphère de convivialité. L'ADN de Smart, les sociétaires qui la composent, y est trop peu présent. Pourquoi ne pas proposer aux sociétaires d'investir les espaces gérés par Smart avec leurs activités: expositions, conférences, concerts, etc. ?

Une manière de permettre cette occupation par les sociétaires serait **d'élargir les horaires d'ouverture** pour d'autres usages qu'un usage de bureau notamment pour des événements organisés en soirée et pendant le weekend.

En ce qui concerne la Vallée, qui a pourtant, elle, son identité propre et assez présente mais malgré tout assez distincte de la Smart. Il serait souhaitable qu'il **existe davantage de ponts entre les deux**.

Smart **crée un socle de base sur la représentation de l'identité commune** des sociétaires au sein de la Smart et le traduit au travers de ses différents lieux, tout en permettant une certaine liberté dans la mise en place de cette représentation de l'ADN de Smart dans les divers lieux.

6 — Smart facilite la mobilité des sociétaires à travers ses espaces de travail.

Même si lors des groupes de travail, peu de participant·es ont émis de l'intérêt pour une mobilité européenne, l'accessibilité des espaces gérés par Smart et une certaine mobilité entre les antennes est notée comme souhaitable.

Smart **propose un accès libre aux espaces flexibles** de chaque bureau Smart pour ses sociétaires, accessibles via les moyens de transports en commun, permettant notamment aux sociétaires de se mettre au vert.

Smart **communique davantage encore sur les lieux existants**. En effet, des espaces gérés par la Smart et permettant déjà une flexibilité d'usage comme la Vallée, la BAF ou même la KOP à Bruxelles sont encore trop peu connus des sociétaires.

7 — Smart crée des espaces tout en en laissant la gestion aux membres.

Si Smart en tant que structure a un rôle important à jouer dans la création et gestion d'espaces de travail pour ses sociétaires, la structure doit aussi **permettre aux sociétaires de s'autogérer** et de créer des espaces au plus proches de leurs besoins, de leurs envies et de leurs spécificités. Smart en tant que structure doit garder à l'idée qu'un **tiers-lieu s'adapte aux évolutions des besoins de ses occupant-es**. L'implication de Smart dans cette thématique doit être aussi souple et personnalisée que l'exige le projet.

Smart est perçue comme une structure qui a les moyens et donc qui peut être un levier et un facilitateur économique et logistique. Smart, du fait de sa taille et son poids, est mieux positionnée que des sociétaires qui, à titre personnel, iraient **négoier avec des propriétaires d'espaces vides ou à investir**.

Dans des espaces gérés par les membres eux-mêmes, il existe une plus grande prise de responsabilité de la part des usagers.

On peut néanmoins se pencher sur la question de la création de "garde-fous" soit par le groupe d'usagers lui-même soit par la structure facilitatrice, en l'occurrence Smart. Il existe une tension entre le besoin de flexibilité des membres et la difficulté de l'autogestion.

8 — Smart crée des partenariats avec des lieux déjà existants pour compléter l'offre et l'enrichir.

Smart ne doit pas avoir l'ambition de faire "tout toute seule". L'écosystème des espaces partagés est déjà riche et en constante évolution. Des partenariats sont à envisager afin d'éviter de reproduire l'existant mais également pour décroiser la communauté Smart.

Smart **élabore des partenariats avec des acteurs et actrices déjà présent-es sur le marché** (local, national voire international).

Smart **met en place une réelle coopération entre les acteurs du développement économique** des territoires et elle-même (ex. pour Charleroi = CRC, CRL entreprendre, Hub Créa et privé (Co-station, Sambrinvest), ville). Elle s'appuie également sur les actions déjà entreprises de mises en contact entre grandes entreprises et start-up (ex. Co-station) pour créer davantage de liens entre sociétaires et entreprises.

Elle **négoce l'accès à d'autres lieux à un prix intéressant** (une réduction pour les sociétaires par exemple). Elle pense à des formules précises qui correspondent aux besoins des sociétaires de Smart en se basant sur l'étude réalisée (recommandation 1).

9 — Smart met à disposition de ses sociétaires une liste complète des tiers-lieux et espaces partagés dans lesquels Smart est active et/ou est partenaire.

Elle **crée un carnet d'adresses de tout un réseau d'espaces partagés** qui répond aux besoins des sociétaires de Smart et à leur besoin de mobilité. Elle détecte les potentialités tout autour des bureaux Smart et les diffuse auprès de ses membres. Tant que Smart ne propose pas un tel carnet d'adresse, chacun des sociétaires fait ses propres recherches avec une perte considérable d'énergie individuelle et un manque de synergie.

Smart **relie l'offre existante** (ex. studios photos partagés, fab lab, etc.) auprès des sociétaires afin de permettre aux membres d'identifier les lieux où ils pourraient disposer d'un espace de travail et faciliter la mise en lien faite par les conseillers·ères. Smart pourrait également mettre à disposition de ses membres une cartographie des espaces de travail partagés à disposition sur un territoire donné (par antenne). Ce qui permet à Smart d'être complémentaire à l'offre existante.

Retours des participants à la visio-conférence du 23 avril

Tout d'abord, il a été souligné par une des facilitatrices que les recommandations présentées étaient bien **rangées par ordre d'importance** avec, dans un premier temps, Smart travaillant sur la mise en lien des personnes et, puis, dans un second temps, avec Smart implémentant des propositions vers l'extérieur.

Il a ensuite été rappelé qu'aujourd'hui, et davantage encore avec la crise sanitaire que l'on connaît actuellement, il n'est pas possible pour certains sociétaires d'avoir (ou de continuer à avoir) une activité professionnelle chez Smart tout en n'ayant pas accès à un espace pour travailler/répéter/créer. Les sociétaires, soumis à la loi du marché, gagneraient pourtant une grande autonomie à avoir des lieux pour mettre en place leurs activités que ce soit des spectacles à répéter, des patients à recevoir dans un cabinet adapté(...) car, aujourd'hui, bien que les coworkings soient nombreux, ils sont full. Et les espaces privés exigent toujours plus de moyens financiers, de références(...), quand ils ne sélectionnent pas tout simplement les personnes pouvant rejoindre leur lieu. Smart a donc bien un rôle à jouer en offrant **un outil de travail**, l'espace lui-même où peut avoir lieu l'activité.

Conscient-e-s que Smart ne peut pas multiplier indéfiniment les espaces, les participant-e-s ont donc soulevé **l'importance de construire de partenariats** avec d'autres lieux déjà existants (d'autant plus dans les grandes villes, là où les loyers sont encore plus impayables).

Il a également été souligné que les espaces de coworking ne sont pas rentables aujourd'hui et que vouloir les animer exige des ressources humaines. Vu le coût humain, il est indispensable de pouvoir trouver un équilibre financier, notamment en allant **chercher des subventions publiques**.

Si la conscientisation de l'importance d'avoir des espaces de travail est de plus en plus fortes auprès des pouvoirs publics (en tous cas bruxellois), il demeure que les baux sont relativement courts. Il serait souhaitable que Smart puisse aller voir ces pouvoirs publics et fasse un travail d'influence afin que ces derniers veillent à allonger les baux et puissent profiter de **l'expérience non négligeable de Smart** en matière de mise en place de coworking.

Il y a également une **vigilance à avoir quant à la mutualisation**.

S'il s'agit de matériel qui est la propriété de Smart, il faut alors une gestion appropriée de la part d'un-e employé-e de Smart qui connaît le matériel mutualisé ; ce qui représente un certain coût en ressource humaine.

D'autre part, s'il est souhaité que les sociétaires mutualisent leur matériel, Smart ne peut pas l'imposer, il peut seulement, éventuellement, le suggérer : il va de soi que, pour se prêter du matériel, et d'autant plus du matériel technique, fragile et très coûteux, est nécessaire un facteur de confiance important. Et pour que ce type de relations existe, il faut au préalable que les personnes se connaissent depuis un bout de temps. Et c'est sans doute, là où Smart peut avoir un rôle à jouer. Smart peut influencer une mutualisation et l'inciter en mettant simplement les personnes en relation.

Aussi, bien que l'idée des projets autogérés soit assez séduisante, il est important de se souvenir que, dans la pratique de ce type de projets, il est souvent assez compliqué pour les gestionnaires//occupants de séparer les deux casquettes et, très souvent, les projets autogérés ont une durée de vie assez courte.

Or, un des avantages de Smart est de permettre d'envisager le long terme ce qui est souhaitable pour mettre sur pied une véritable activité lucrative pour les sociétaires.

Enfin, une participante a souligné qu'il serait **souhaitable de développer ce que Smart a déjà**, notamment La Vallée : la mettre à l'honneur, lui donner les moyens (financiers et humains) de pouvoir vivre avec tout son potentiel, car "on tient là du diamant brut".

Propositions concrètes supplémentaires :

- Clarifier les conditions d'accès pour les espaces de coworking de Smart sur le site;
- Envisager de prendre la température via des représentants de filières dans le cas où l'enquête ne récolterait pas suffisamment de réponses;
- Proposer aux filières d'agir ensemble pour négocier auprès de partenaires extérieurs;
- Réfléchir à ce qui peut être fait au niveau des espaces numériques (outils numériques et utilisations de logiciels libres, même réseaux sociaux libres);
- Mettre à disposition un annuaire avec les différents espaces permettant la mobilité des sociétaires (en notant bien les personnes à contacter pour y aller);
- Penser à d'autres types d'espace nécessaires, notamment des espaces de stockage pour le matériel technique, ce qui permettrait de ne pas le disperser.