
L'approche du processus de conception d'espaces accueillants les nouveaux modèles de travail : L'expérience vécue des espaces de coworking

Auteur : Larroque, Hélène

Promoteur(s) : Elsen, Catherine

Faculté : Faculté des Sciences appliquées

Diplôme : Master en ingénieur civil architecte, à finalité spécialisée en ingénierie architecturale et urbaine

Année académique : 2016-2017

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/2502>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

ABSTRACT

This study deals with the set up of new work models space design processes. I particularly focused on the coworking spaces users' experience.

My study analyzes eight coworking structures implemented since 2011 by the Creative Wallonia program, an organization which puts innovation and creativity at the heart of Wallon projects.

From then on, I worked on the experience of the actors involved in the project (project leaders, animators, users) in order to highlight the best practices according them. This will help us in bringing out suggestions which can be integrated in the design process to reach most adapted to users' needs coworking structures.

Dealing with the methodology, I visited coworking spaces, managed interviews with projects leaders and animators and created a survey for coworkers.

After my field research, I analyzed the results to answer my research questions. The study is hierarchized by research questions. For a best data cross-check, two comparisons are made, one inter and another intra-profile.

To conclude, this analysis leads us to results and a discussion that highlight the factors impacting the users experiences as well as some suggestions. All of these must be taken into account in order to adapt as well as possible the current design process to the users' needs.

RÉSUMÉ

Ce travail analyse la façon dont les processus de conception d'espaces accueillants les nouveaux modèles de travail sont mis en place. Plus particulièrement, je me suis intéressée à l'expérience vécue des usagers des espaces de coworking.

Mon étude s'est portée sur huit structures de coworking mises en place depuis 2011 par le programme cadre Creative Wallonia, ayant pour but de placer l'innovation et la créativité au coeur des projets Wallons.

Dès lors, je me suis souciée du vécu des acteurs qui sont impliqués dans ce projet (porteurs de projet, animateurs, coworkers) pour ainsi mettre en évidence les valeurs ajoutées qui sont ressorties de leur expérience.

La méthodologie que j'ai mise en place est constituée d'une visite des espaces, d'entretiens destinés aux porteurs de projet et aux animateurs et enfin un questionnaire propre aux coworkers.

Suite à la réalisation de mon terrain, j'ai pu analyser les résultats afin de répondre à mes questions de recherche. Cette analyse est hiérarchisée par question de recherche. On retrouve dans chacune deux comparaisons, une inter-profil et l'autre intra-profil afin de croiser au mieux les données.

Le cheminement de ce travail de recherche aboutit à des résultats et une discussion faisant ressortir les facteurs qui impactent l'expérience vécue des usagers. Ceci permet d'apporter des suggestions qui pourraient être intégrées dans le processus de conception actuel afin de tendre vers des structures de coworking plus adaptées aux besoins des usagers.

REMERCIEMENTS

Je tiens particulièrement à remercier Catherine Elsen, ma promotrice, pour son encadrement, ses conseils, l'orientation qu'elle a su donner à ce travail mais aussi pour sa disponibilité et son dévouement tout au long de cette année.

Je voudrais également remercier, Eric Lardinois, Pierre Leclercq et Rudy Steinmetz, membres de mon jury qui ont su me faire part de conseils pertinents.

Je souhaite aussi remercier Stéphanie Toussaint, pour ses bons conseils, son écoute et son aide dans la réalisation de ce travail.

Je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont constitué mon terrain sans qui ce travail n'aurait pu être mené à bien. C'est à dire les animateurs et les coworkers des espaces de coworking de Charleroi, La Louvière, Liège, Mons, Seraing et Tournai ainsi que les porteurs de projet de Mons et de Tournai.

Enfin, mes proches pour leur soutien mais plus particulièrement pour le temps qu'ils ont accordé à la relecture de ce travail.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION -----	2
Contexte.....	2
Objet de la recherche.....	3
Structure du travail.....	4
ÉTAT DE L'ART -----	6
1- LES NOUVELLES FORMES D'ORGANISATION DU TRAVAIL (NFOT) -----	6
1.1- Définition et caractérisation.....	6
1.2- Les composantes des NFOT.....	9
1.3- Les espaces de coworking.....	10
2- LES ESPACES DE COWORKING COMME LIEUX DE SERVICES -----	14
POLYFONCTIONNELS -----	14
2.1- Les espaces polyfonctionnels.....	14
2.2- La « tripléité de l'espace ».....	15
3- LE PROCESSUS DE CONCEPTION EN ARCHITECTURE -----	17
3.1- Définition de la conception.....	17
3.2- La conception architecturale.....	17
3.3- Les modèles du processus.....	19
3.4- La prise en compte de l'utilisateur en conception architecturale.....	22
4- L'APPROPRIATION DES USAGERS -----	25
4.1- Définition de l'appropriation.....	25
4.2- L'appropriation de l'espace de travail.....	26
MÉTHODOLOGIE -----	30
1- LE QUESTIONNAIRE -----	30
2- L'ENTRETIEN -----	33
3- LA PRÉPARATION ET LA MISE EN PLACE DU TERRAIN -----	35
3.1- Le choix du terrain.....	35
3.2- Accès au terrain.....	37
3.3- Le choix des participants.....	39
4- LA RÉALISATION DU TERRAIN -----	41
4.1- Description des espaces.....	41
4.2- Terrain propre aux animateurs.....	43
4.3- Terrain propre aux coworkers.....	45
4.4- Terrain propre aux porteurs de projet.....	47

TRAITEMENT DES DONNÉES -----	50
1-TRANSCRIPTION -----	50
1.1- Photos	50
1.2- Plans.....	50
1.3- Notes de terrain	51
1.4- Enregistreur	51
2- TRI DES DONNÉES -----	51
3- RÉSULTATS COMPARATIFS -----	53
RÉSULTATS -----	56
1- QUELS SONT LES FACTEURS SPATIAUX QUI IMPACTENT AU QUOTIDIEN -----	58
L'EXPÉRIENCE VÉCUE PAR LES USAGERS ? -----	58
1.1- La localisation	58
1.2 - Les espaces proposés au sein de l'espace de coworking et leur agencement	64
1.3- L'appropriation des usagers au sein des espaces	71
1.4- Le modèle d'animation au sein de la structure de coworking	74
2- QUELLE VALEUR AJOUTÉE PEUT-ON TIRER DE L'EXPÉRIENCE VÉCUE -----	78
DANS LA PERSPECTIVE DE CONCEPTION ? -----	78
2.1- Les étapes et critères mis en place au sein du processus de conception	78
2.2- L'intégration du coworker dans le processus de conception.....	81
3- RÉCAPITULATIF DES RÉPONSES AUX QUESTIONS DE RECHERCHE -----	85
3.1- Quels sont les facteurs spatiaux qui impactent au quotidien l'expérience vécue par les usagers ?.....	85
3.2- Quelle valeur ajoutée peut-on tirer de l'expérience vécue dans la perspective de conception ?	86
DISCUSSION -----	88
1- QUELS SONT LES FACTEURS SPATIAUX QUI IMPACTENT AU QUOTIDIEN L'EXPÉRIENCE VÉCUE PAR LES USAGERS ? -----	88
2- QUELLE VALEUR AJOUTÉE PEUT-ON TIRER DE L'EXPÉRIENCE VÉCUE DANS LA PERSPECTIVE DE CONCEPTION ? -----	92
CONCLUSION -----	98
Résumé	98
Limites	99
Perspective.....	100
BIBLIOGRAPHIE -----	101

ANNEXES -----105

Annexe 1 : Appel à projet Creative Wallonia.....	106
Annexe 2 : Entretien animateur.....	118
Annexe 3 : Questionnaire Coworkers.....	121
Annexe 4 : Entretien porteur de projet	127
Annexe 5 : Description des six espaces de coworking	129
Annexe 6 : Tableau comparatif des résultats animateurs.....	151
Annexe 7 : Tableau comparatif des résultats porteurs de projet	154
Annexe 8 : résultats coworkers.....	156

TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Les nouvelles formes d'organisation du travail (Ajzen, Donis, Taskin, 2015, p.128).....	8
Tableau 2 : Les avantages et inconvénients du télétravail (Fernandez, Guillot, Marraud, 2012)	8
Tableau 3 : Avantages et inconvénients des questions ouvertes (Joëlle Berrewaerts, 2016).....	30
Tableau 4 : Avantages et inconvénients des questions fermées (Joëlle Berrewaerts, 2016).....	31
Tableau 5 : Avantages et inconvénients des questions semi-ouvertes (Joëlle Berrewaerts, 2016) .	31
Tableau 6 : Caractéristiques d'un entretien dirigé, semi-dirigé et libre (Lugen, 2015).....	33
Tableau 7 : Avantages et inconvénients des entretiens (Joëlle Berrewaerts, 2016)	34
Tableau 8 : grille d'évaluation des espaces visités.....	42
Tableau 9 : Questions préalablement sélectionnées pour l'animateur.....	44
Tableau 10 : Aperçu des questions destinées au coworkers	46
Tableau 11 : Questions préalablement sélectionnées pour les porteur de projet	48
Tableau 12 : Extrait de la grille de description des espaces	52
Tableau 13 : Tableau comparatif des animateurs	54
Tableau 14 : Nombre d'acteurs qui ont contribué à mon terrain d'étude	56
Tableau 15 : Avantages et inconvénients de la localisation de la structure à l'échelle de la ville selon les animateurs rencontrés.....	60
Tableau 16: Avantages et inconvénients de la localisation de la structure à l'échelle de la ville selon les coworkers.....	61
Tableau 17 : Fréquentation des coworkers au sein des six espaces de coworking (annexe 6).....	62
Tableau 18 : Les espaces présents au sein des six espaces de coworking	65
Tableau 19: Avantages et inconvénients de l'espace de coworking selon les coworkers	67
Tableau 20 : Identification des différentes activités en fonction des espaces (animateurs).....	67
Tableau 21: Avantages et inconvénients de l'espace de coworking selon les animateurs	68
Tableau 22 : L'appropriation des six espaces de coworking selon les animateurs	73
Tableau 23 : Les modèles d'animations proposés dans les six espaces de coworking.....	76
Tableau 24 : Les suggestions des porteurs de projet sur une démarche centrée usagers.....	81
Tableau 25 : Évolution des espaces de coworking depuis le début de leurs activités.....	82

TABLE DES FIGURES

Figure 1 : L'écosystème émergent des EC et le brouillage des catégories (Moriset, 2014, p.19).....	7
Figure 2 : Composantes des NFOT (Taskin, Floor, 2013).....	9
Figure 3 : Nombre estimé d'espace de coworking dans le monde (Moriset, 2014, p.11).....	11
Figure 4 : Illustration de la proximité	13
Figure 5 : Illustration de l'intimité	13
Figure 6 : Illustration de la permissions	13
Figure 7 : Les phases de résolution de problème (Alexander, 1964, dans Song, 2011, p.24).....	20
Figure 8 : Processus de conception décrit par Asimov (1962) (Bonnardel, 2006, p.49).....	20
Figure 9 : Processus remanié par McNeill, Gero & Warren (1998)(Bonnardel, 2006, p.49).....	20
Figure 10 : La métaphore de la spirale, proposée par Zeisel pour modéliser un processus de conception (Silvestri, 2009, p.33).....	21
Figure 11 : Modèle théorique du processus de conception architecturale centrée utilisateur (Song, 2010, dans Charrier et al., 2013).....	23
Figure 12: Les partenaires du programme cadre (Cabinet du Ministre Marcourt, 2011, p.5).....	37
Figure 13 : Les étapes au sein du processus de conception de CoWallonia et leurs interactions ..	38
Figure 14 : Carte d'interaction des acteurs du programme cadre	39
Figure 15 : Réalisation du tableau comparatif	53
Figure 16 : Nuage de mots de la définition d'un espace de coworking selon les usagers	57
Figure 17 : Ce que les coworkers recherchent en venant dans les espaces de coworking.....	57
Figure 18 : Interêt porté par les usagers sur la localisation de leurs espaces de coworking	62
Figure 19 : Accès et parking de l'espace de coworking de La Louvière	63
Figure 20 : Classification des différentes activités en fonction des espaces (coworkers)	66
Figure 21 : Salle de réunion / formation de l'espace de coworking de Charleroi (voir annexe 5)...	68
Figure 22 : L'espace le plus fréquenté au sein des six structures	69
Figure 23 : Plan de l'espace de coworking de La Louvière (voir annexe 5)	70
Figure 24 : Espace cafétéria de l'espace de coworking de La Louvière (voir annexe 5).....	70
Figure 25 : Plan des niveaux de l'espace de coworking de Mons (voir annexe 5).....	71
Figure 26 : Espace approprié.....	71
Figure 27 : Espace non approprié	71

Figure 28 : Espace de coworking de Liège : Salle de créativité 1, salle de créativité 2, open space (voir annexe 5).....	72
Figure 29 : Espace de coworking de Charleroi : Open space , salle de réunion/formation, open space (voir annexe 5).....	72
Figure 30 : Espace de coworking de La Louvière : Open space , salle de créativité, bureaux partagés (voir annexe 5).....	72
Figure 31 : Salle de créativité de l'espace de coworking de Seraing (voir annexe 5).....	73
Figure 32 : Open space de l'espace de coworking de Seraing (voir annexe 5).....	73
Figure 33 : Facteurs justifiant le manque de fréquentation dans les espaces de coworking	77
Figure 34: Les étapes et les critères du processus de conception espérés par CoWallonia.....	78
Figure 35 : Les étapes et les critères du processus de conception réalisés par les porteurs de projet	80
Figure 36 : Avis des coworkers concernant leur intégration dans le processus de conception	83
Figure 37 : Les outils les plus appropriés pour une approche centrée usager	83
Figure 38 : Localisation de la cafétéria (jaune) et de l'open space (bleu) de l'espace de coworking de Liège (voir annexe 5).....	89
Figure 39 : Modèle théorique du processus de conception architecturale centrée utilisateur (Song, 2010, dans Charrier et al., 2013).....	93
Figure 40 : Intégration de l'utilisateur dans le processus de conception.....	94
Figure 41 : Proposition d'un processus de conception 2.0	96
Figure 42 : Plan de La forge - Liège	129
Figure 43 : Plan de l'ESCO - Tournai	133
Figure 44 : Plan du Switch Coworking - Charleroi.....	137
Figure 45 : Plan du Cristal Hub - Seraing.....	140
Figure 46 : Plans de Co-nnexion - Mons.....	144
Figure 47 : Plan de The Cowork Factory - La Louvière.....	147

INTRODUCTION

INTRODUCTION

CONTEXTE

Ce travail s'intéresse à la façon d'appréhender le processus de conception d'espaces qui accueillent les nouveaux modèles de travail, tels que les espaces de coworking. Plus précisément il se réfère au vécu des usagers afin d'apporter des suggestions à propos du processus mis en place pour tendre vers des espaces de travail plus adaptés aux besoins de tous.

L'évolution du modèle de travail

Depuis plus d'un siècle, le travail a connu une évolution tant dans son modèle d'organisation qu'en termes de communication et d'interactions entre les acteurs.

Jusqu'au début des années 1900, le taylorisme se définit par le travail et les espaces à la chaîne. Ce sont l'activité manuelle et la production de masse qui dominent. Une hiérarchie s'établit entre chefs et ouvriers. Quant au travail intellectuel, il est réalisé au niveau le plus haut de la hiérarchie. On observe donc une réelle dichotomie entre le cerveau et la main humaine. À la fin de cette période, les relations humaines évoluent. Effectivement, même si les décisions continuent de s'établir au niveau hiérarchique le plus élevé, une réflexion sur la fonction de commandement commence à se faire ressentir (Nimier, 2008).

En 1929, le courant des relations humaines émerge (Elton Mayo, dans Daval, 1985). Il s'agit d'une réflexion nouvelle concernant l'importance du climat psychologique sur le comportement des travailleurs. On suppose que le fait de se préoccuper de l'individu et de la personnalité des salariés impacte leurs rendements. Durant cette période, d'autres formes d'organisations vont apparaître comme des structures plus coopératives. Les différents acteurs vont se regrouper afin de devenir plus forts. Dans ce courant, on souligne que la coordination des hommes repose davantage sur la confiance que sur l'autorité (Daval, 1985).

À partir des années 1970, le courant socio-technique se développe, cherchant à optimiser à la fois l'aspect technique et social du travail. Des groupes de travail, de projet, des équipes semi-autonomes ainsi que des espaces allant de la production jusqu'à l'expédition se développent progressivement. De plus, on souligne l'avancée technologique qui permet davantage un travail sur écran et une centralisation collaborative des tâches entre salariés. Ceci entraîne une démarche participative et une requalification du travail. Enfin, les nouvelles formes d'organisation de travail sont promues durant les années 1970. L'objectif étant de développer des pratiques plus flexibles d'un point de vue spatio-temporel mais aussi de revaloriser les relations au travail (Nimier, 2008).

« Les nouvelles formes d'organisation du travail permettraient d'accumuler et de favoriser le développement de biens ou de connaissances et donc d'apprentissages en recapitalisant sur l'individu et non plus uniquement sur les facteurs de production au sens strict » (Ajzen, Donis, Taskin, 2015, p.130)

Pourquoi les espaces de coworking ?

Les espaces de coworking font partie des nouvelles formes d'organisation du travail que l'on vient d'aborder. *« Les espaces de coworking sont des espaces de travail collaboratif constituant des réseaux de travailleurs indépendants qui partagent des valeurs d'échange, d'ouverture et de coopération et qui n'ont pas besoin de beaucoup plus qu'un poste de travail et d'une connexion internet pour exercer leur activité »* (Fabbri, Charue-Duboc, 2013, cité par Jamgotchian, 2014, p. 8).

Ces nouveaux lieux ont émergé en 2005 à San Francisco et sont destinés à accueillir des entrepreneurs ou créateurs de startups. Ce phénomène a pris plus d'ampleur dans le monde entier à partir de 2007.

Nous pouvons remarquer que beaucoup de documentations traitent de ces espaces de travail qui sont dotés du charme de la nouveauté et de l'effet de mode. Cependant, peu de sujets scientifiques et de recherches ont été réalisés sur ces espaces.

J'ai alors trouvé intéressant de me pencher plus précisément sur ce sujet pour en connaître davantage sur la façon d'appréhender le processus architectural mis en place pour les espaces de coworking.

Pour construire mon étude, j'ai décidé de m'intéresser au programme cadre Creative Wallonia et plus particulièrement au réseau CoWallonia qui a mis en place huit nouvelles structures de coworking en Wallonie depuis 2011. Celui-ci a pour but de placer l'innovation et la créativité au cœur des projets wallon.

J'ai donc été interpellée par ce projet et j'ai voulu en savoir plus sur sa mise en place. J'ai également souhaité observer l'interaction qui a eu lieu entre les différents acteurs faisant partie de ce projet.

OBJET DE LA RECHERCHE

Après avoir effectué plusieurs recherches dans la revue de la littérature ainsi que dans l'appel à projet mis en place par le programme cadre Creative Wallonia plusieurs points nécessitaient d'être approfondis. Ces derniers reposent sur l'expérience vécue des usagers, les facteurs spatiaux qui impactent leur vécu ainsi que la perspective de conception de tels projets.

1- QUELS SONT LES FACTEURS SPATIAUX QUI IMPACTENT AU QUOTIDIEN L'EXPÉRIENCE VÉCUE PAR LES USAGERS ?

2- QUELLE VALEUR AJOUTÉE PEUT-ON TIRER DE L'EXPÉRIENCE VÉCUE DANS LA PERSPECTIVE DE CONCEPTION ?

STRUCTURE DU TRAVAIL

Ce travail est composé de cinq grandes parties qui vont permettre de répondre à ces questions de recherches.

1- ÉTAT DE L'ART

Cette partie est une revue de la littérature des sujets qui vont pouvoir nourrir ma recherche. Dans un premier temps, il est question de définir les nouvelles formes d'organisation du travail pour ensuite se pencher plus précisément sur les espaces de coworking. Dans un second temps, la polyfonctionnalité de ces espaces est traitée tout en évoquant la notion de « triplicité » de l'espace (Henri Lefebvre, 1974). Par ailleurs, la conception architecturale et les modèles du processus de conception sont de même évoqués afin d'étayer ma recherche sur la perspective de conception et ainsi appréhender correctement celui qui a été mis en place par Creative Wallonia. Enfin, il est question d'aborder l'intégration de l'utilisateur en conception architecturale pour ensuite traiter l'appropriation des usagers dans les espaces de travail.

2- MÉTHODOLOGIE

Cette partie explique la méthodologie que j'ai appliqué au sein de ce travail. Elle est constituée de deux grandes parties : la préparation et la mise en place du terrain puis sa réalisation.

Dans la première partie est expliqué le choix du terrain, son accès et le choix des participants.

La deuxième partie traite de la description des espaces et du terrain propre aux différents acteurs qui ont constitué mon étude.

3- TRAITEMENT DES DONNÉES

Cette troisième partie fait part de la façon dont les données ont été récoltées et traitées. La méthode mise en place pour la transcription des données est d'abord expliquée pour ensuite relater de la façon dont elles ont été traitées et comparées.

4- RÉSULTATS

Les résultats et leurs analyses sont présentés par question de recherche pour assurer une lisibilité rédactionnelle. Par ailleurs, une comparaison inter-profil et une autre intra-profil sont faites pour chacune des informations à traiter.

5- DISCUSSION

La discussion permet de mettre en liaison les résultats qui ont été analysés et les différents éléments qui sont présents dans l'état de l'art.

ÉTAT DE L'ART

ÉTAT DE L'ART

L'état de l'art décrit dans un premier temps les nouvelles formes d'organisation du travail afin d'introduire le sujet et l'émergence des espaces de coworking. Dans un deuxième temps la notion de lieux de service polyfonctionnels sera évoquée afin de faire le lien entre ces derniers et les espaces de coworking. De plus, le processus de conception ainsi que la notion d'appropriation seront approfondis afin de mieux comprendre comment les usagers occupent l'espace et la manière dont ces derniers peuvent être intégrés au sein de tels processus.

1- LES NOUVELLES FORMES D'ORGANISATION DU TRAVAIL (NFOT)

Depuis une trentaine d'années, les entreprises délaissent petit à petit les formes organisationnelles de type traditionnelles pour laisser place à de nouvelles formes d'organisation du travail (NFOT). Il est question de revaloriser les relations au travail mais aussi de développer des pratiques plus flexibles surtout d'un point de vue spatio-temporel.

Il est dans un premier temps important de définir et de caractériser les NFOT, pour dans un second temps en faire ressortir les composantes qui leurs sont propres et enfin nous concentrer sur les espaces de coworking qui sont aujourd'hui au coeur de mon sujet de recherche.

1.1- DÉFINITION ET CARACTÉRISATION

La définition des nouvelles formes d'organisation du travail reste vague. Cependant, nous pouvons noter qu'elles sont définies comme étant contraires à l'organisation taylorienne. Comme nous avons pu l'évoquer précédemment on entend par un travail taylorien : la division du travail, la différenciation fonctionnelle et la hiérarchisation organisationnelle qui entraîne supervision et obéissance.

Les NFOT, opposantes à cette idée, sont définies comme voulant casser la hiérarchie des postes, déléguer plus de responsabilités aux employés et leur accorder plus de flexibilité et d'autonomie. Ceci a pour but de contenir ses employés tout en essayant d'améliorer leurs conditions de travail (Chênevert et Dubé, 2008).

La figure 1 met en avant l'évolution entre un environnement traditionnel et un environnement émergent tel que les NFOT. On remarque la volonté d'une avancée liée à la technologie et aux équipements, une nouvelle hiérarchisation et une organisation de l'entreprise, l'émergence de l'innovation ainsi qu'une nouvelle vision de la production et du travail (Moriset, 2014).

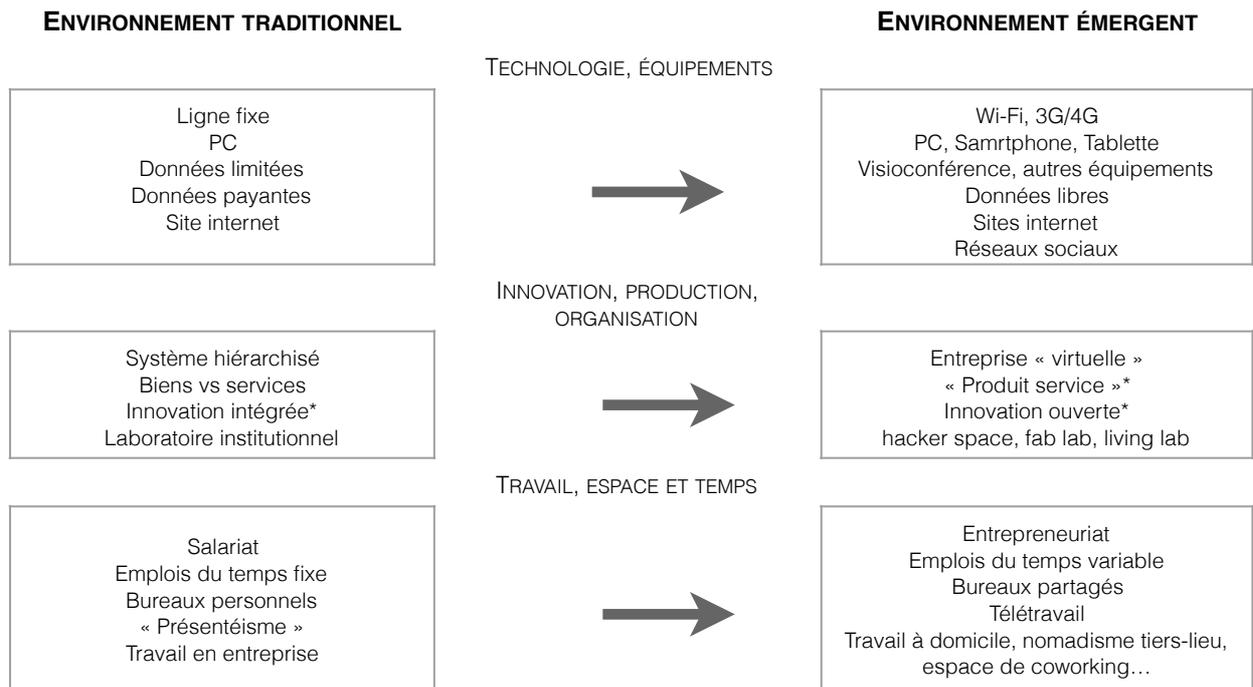


Figure 1 : L'écosystème émergent des EC et le brouillage des catégories (Moriset, 2014, p.19)

L'émergence de ces nouveaux modes d'organisation de travail est soutenue par les différents atouts qu'ils proposent. Ces atouts sont catégorisés selon plusieurs niveaux. Le macro fait référence aux notions propres à la flexibilisation, l'individualisation et la digitalisation. Concernant l'échelle méso on retrouve le mélange des frontières organisationnelles et toutes formes de pressions sur la productivité. Enfin le micro vise au bien être des individus au travail (Ajzen, Donis, Taskin, 2015)

Les NFOT rassemblent diverses pratiques et processus de travail et sont définies comme « *résultant d'un mix organisationnel de pratiques de flexibilité du temps et de l'espace de travail, d'organisation du travail et de management dont la mise en oeuvre est facilitée par les technologies de l'information et de la communication et qui s'inscrit dans une vision collaborative du travail* » (Taskin, 2012, cité par, Taskin, Floor, 2013, p.2).

Les différentes pratiques associées aux NFOT sont répertoriées et caractérisées dans le tableau 1.

Le tableau 1 fait part des onze pratiques associées à la notion de nouvelles formes d'organisation du travail. Il permet de donner une spécification de chacune de ces pratiques, ce qui va nous permettre d'établir une définition commune pour la suite de ce travail.

Pratiques associées	Définitions	Auteurs
Open space	L'open space désigne de vastes espaces de travail, en opposition à la notion de bureaux individuels cloisonnés	Daussy (2008), Hardi (2008), Pillet (2009), Labardin (2011)
Bureau partagé	L'utilisation des espaces et des outils de travail est partagée ; ils ne sont pas la propriété exclusive de l'un ou l'autre travailleur.	Getronics (2007), Léon (2003)
Télécentre	Antenne décentralisée de l'entreprise ou d'un groupe d'entreprises, dans laquelle des travailleurs effectuent leurs prestations de travail, au moyen de matériel permettant de transmettre leurs résultats. Le télécentre rapproche ainsi le travailleur de son domicile et/ou de ses clients.	Gómez et Hunt (1999), Johnson (2003), Oestmann et Dymond (2001), Morel (2006), Taskin (2002).
Télétravail mobile	Le travail est effectué par des individus amenés à voyager et à travailler en différents endroits et, en particulier, dans les moyens de transport et les locaux des clients.	Gareis (2003), Taskin (2010), Thomsin et Tremblay (2007)
Equipe virtuelle	Groupe de travailleurs, géographiquement et/ou organisationnellement dispersés et qui sont réunis en utilisant une combinaison des technologies de télécommunications et d'informations pour accomplir leur travail, souvent dans le cadre d'un projet spécifique.	Cascio (2000), Townsend et al. (1998), Warkentin et al. (1997), Bell et Kozlowski (2002)
Equipe autonome ou semi-autonome	Mode d'organisation du travail où les travailleurs sont collectivement responsables de l'organisation du travail et/ou de la production de biens et/ou services.	Dubreuil (1953), Cotton (1996), Roy et al. (1998), St-Jacques et Roy (2002), Detchessahar et Honoré (2002)
Télétravail à domicile (permanent, alterné ou occasionnel)	Le télétravail à domicile désigne l'exercice d'une activité professionnelle, en tout ou en partie, à domicile et au moyen des TIC	Taskin (2010), Robert (2005), Walrave et De Bie (2005), Rey et Sitnikoff (2006)
Management par objectifs (MBO)	Le MBO désigne un système de définition d'objectifs (individuels ou collectifs) a priori et de contrôle des résultats a posteriori.	Drucker (1954), Gélénier (1968), Morgan (1986), Ivancevich (1974), Covaleski et Dirsmitz (1981)
Knowledge Management (KM)	Systèmes et pratiques de gestion ayant pour finalité de capitaliser le savoir et l'expérience des membres de l'entreprise et de l'entreprise en reconstruisant le sens de l'information et en la repositionnant dans son environnement.	Ferrary et Pesqueux (2006), Bobillier-Chaumon (2003)
Communauté de pratiques	Groupe de personnes partageant une activité commune et partageant une connaissance commune ainsi que des intérêts et des valeurs proches.	Wenger (1998), Wenger et al. (2002), Swan et al. (2002), Hislop (2009),
Management participatif	Ensemble de pratiques visant à associer les travailleurs à la définition et à la mise en oeuvre des objectifs et des politiques de l'entreprise	lazykoff (1991), Wagner (1994)

Tableau 1 : Les nouvelles formes d'organisation du travail (Ajzen, Donis, Taskin, 2015, p.128)

Cependant, certaines contraintes émergent suite à ces nouvelles formes d'organisation de travail.

Nous pouvons noter par exemple l'intensification du travail, une déspatialisation et une perte du lien social qui peuvent être engendrées par le télétravail. (Taskin, Floor, 2013). Si l'on se penche sur cette dernière pratique, le télétravail est défini durant les années 1970 pour désigner généralement une organisation inter-entreprise, ou un travail réalisé à distance de son entreprise le plus souvent depuis son domicile. Celle-ci à ses avantages mais aussi ses inconvénients (Fernandez, Guillot, Marraud, 2012).

Avantages	Inconvénients
Réduction des coûts immobiliers	Affaiblissement du lien social
Réduction du nombre de déplacement	Risque d'intensification du travail
	Travail individualiste
	Limite la communication

Tableau 2 : Les avantages et inconvénients du télétravail (Fernandez, Guillot, Marraud, 2012)

Le tableau 2 énumère les avantages et les inconvénients du télétravail. Cette pratique permet une réduction des coûts immobiliers ainsi qu'une réduction du nombre de déplacement. Cependant, elle entraîne un affaiblissement du lien social, un manque de communication, une intensification et une individualisation du travail.

Les limites du télétravail, notamment liées à la communication et l'affaiblissement du lien social, ont permis l'émergence de nouveaux lieux « Les tiers lieux ». Ces lieux sont plus ou moins adaptés à diverses activités et ont pour objectif principal de remédier aux inconvénients qui viennent d'être évoqués en vue d'apporter une certaine qualité de travail (Fernandez, Guillot, Marraud, 2012). Cette notion sera développée dans la suite de ce travail.

Seules les notions d'open space, bureau partagé et télétravail (mobile ou à domicile) vont être utiles par la suite. Cependant, il est tout de même nécessaire de définir toutes les NFOT existantes.

1.2- LES COMPOSANTES DES NFOT

À partir de la définition des nouvelles formes d'organisation de travail énoncée par Laurent Taskin précédemment, trois composantes peuvent être identifiées : les pratiques de flexibilité spatio-temporelle, les modes d'organisation du travail collaboratif et les politiques de management participatif.

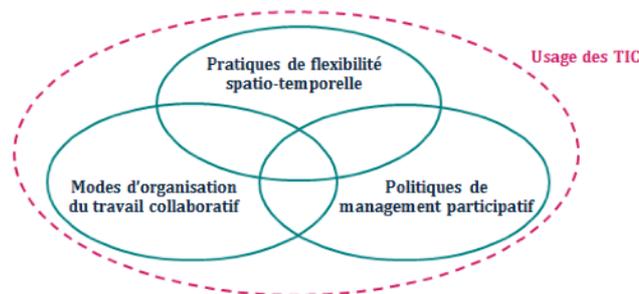


Figure 2 : Composantes des NFOT (Taskin, Floor, 2013)

La figure 2 présente les trois composantes clés des NFOT, qui nécessitent dans leurs usages l'utilisation des TIC (Technologies de l'information et de la communication).

Les pratiques de flexibilité spatio-temporelles regroupent : le travail à domicile, les open spaces, les bureaux partagés/coworking/flex-desk, les téléc centres et le travail à domicile ou mobile.

Les modes d'organisation du travail collaboratif sont caractérisés par : le travail en équipe semi-autonome, en autonomie ou encore virtuelle.

Les pratiques de management participatif sont déterminées par : le KM, le MBO, l'autonomie collaborative ainsi que le management par projet et participatif.

Les TIC quant à elles regroupent : internet, intranet, extranet, la gestion électronique de documents et la visioconférence/webcam. (Taskin, Floor, 2013)

Suite à l'identification des trois composantes des NFOT, nous allons nous intéresser à celles qui concernent les pratiques de flexibilité spatio-temporelle et plus particulièrement aux espaces de coworking qui est le résultat d'un écosystème émergent où les frontières spatio-temporelles n'existent plus contrairement à un environnement plus « traditionnel ».

1.3- LES ESPACES DE COWORKING

Les espaces de travail partagés, terme qui renvoie aux nouvelles formes d'organisation de travail, permettent de remédier aux problèmes d'infrastructures, de mobilité ou encore d'isolement social comme nous avons pu le souligner précédemment. Ces espaces sont présentés sous différentes formes allant des centres d'affaires aux cafés.

À mi-distance entre ces deux lieux évoqués, se trouvent les espaces de coworking qui sont des espaces de travail conciliants la créativité, les échanges, le partage et la socialisation (Botsman et Rogers 2011, cité par Toussaint, 2016).

Souvent assimilés aux « tiers-lieux », nous allons dans un premier temps définir les tiers-lieux et les espaces de coworking afin de nuancer et de ne pas confondre ces deux termes. Dans un second temps nous aborderons les caractéristiques d'un espace de coworking, pour terminer sur la théorie des 3P.

1.3.1- LES TIERS-LIEUX

C'est en 1989 que le sociologue Ray Oldenburg définit le concept de « Third place », qui se traduit par tiers-lieux (1989).

Ces lieux font référence à des espaces intermédiaires entre le domicile et le travail, et pouvant être des lieux détournés de leur usage traditionnel. Ce sont des espaces dans lesquels se développent des activités ne relevant pas exclusivement d'une prestation rémunérée. Ces lieux peuvent aussi être qualifiés de « nomades » tels que les cafés, les bibliothèques ou de « non nomades » tels que les FabLab, les Hubs créatifs, les espaces publics créatifs, les espaces de coworking ... Par extension, le terme de « tiers-lieux de travail » renvoie aux nouvelles alternatives d'espace de travail (Jamgotchia, 2014).

Finalement, nous définirons les tiers lieux de travail comme étant un troisième lieu plus ou moins nomade, permettant la socialisation, l'expérimentation, la collaboration et dont le « faire ensemble » est la caractéristique principale. Aujourd'hui les tiers-lieux apparaissent comme des dispositifs d'expérimentation sociale, grâce auxquels il ressort une meilleure organisation qui améliore la qualité de vie tout en assurant une accélération au sein des processus d'innovation.

Effectivement, certaines entreprises n'arrivent plus à concilier les deux. Nous retrouvons une scission entre la partie organisationnelle du travail et la qualité de vie de leurs salariés. C'est pourquoi une majorité des entreprises ont recours à ces lieux afin d'expérimenter cette « régénération organisationnelle » (Cléach, Deruelle, Metzger, 2015).

1.3.2- ÉMERGENCE ET DÉFINITION DES ESPACES DE COWORKING

C'est à partir de 2005 qu'ont émergé de nouveaux lieux dédiés à accueillir des entrepreneurs ou créateurs de startups, appelés espaces de coworking (Le terme coworking signifie la pratique du travail libre au sein d'un environnement partagé). Ces lieux sont nés à San Francisco, à l'initiative de Brad Neuberg (The Hat Factory), Chris Messina et Tara Hun (Citizen Space). Cependant, nous pouvons constater, d'après la figure 3, une augmentation importante du nombre d'espaces de coworking depuis 2007 (Moriset, 2014).

Contrairement aux tiers-lieux, les espaces de coworking sont des espaces dans lesquels se développent des activités qui relèvent d'une prestation rémunérée. Les usagers paient pour y avoir accès, pour bénéficier des locaux ainsi que des activités qui y sont proposées (Toussaint, 2016).

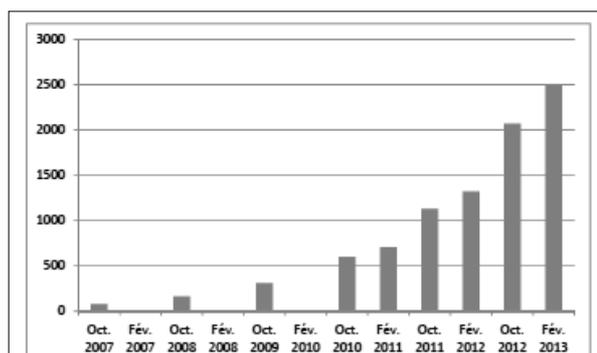


Figure 3 : Nombre estimé d'espace de coworking dans le monde (Moriset, 2014, p.11)

L'essor de ces espaces provient d'une économie de la créativité. Effectivement, les « créatifs » sont aujourd'hui à la recherche de ces lieux, leur permettant de favoriser l'échange, l'interaction sociale, le partage de connaissances, la flexibilité (des horaires, des formules ...), le travail d'équipe et la collaboration (Moriset, 2014).

« Un espace de coworking, est un lieu d'accueil, de travail et de rencontre pour les entrepreneurs, porteurs de projets et d'idées qui souhaitent les partager avec d'autres ; ce lieu est dynamisé par une animation spécifique qui vise à créer les liens à l'intérieur de la communauté des coworkers et en dehors (...) l'agencement des pièces et du mobilier ainsi que le modèle d'animation sont étudiés en vue de favoriser la rencontre, la collaboration, la discussion et le travail, pour la mise en oeuvre des projets. Il y règne une ambiance décontractée et informelle qui libère la créativité et favorise le développement des projets. (...) Le coworking permet de favoriser la collaboration entre acteurs (...) et ainsi de créer un écosystème innovant au niveau local. »

www.creativewallonia.be (2014)

Cette définition fait part des caractéristiques d'un espace de coworking, du public qu'il vise et des animations spécifiques. De plus, nous pouvons souligner l'importance des espaces et de leur agencement pour favoriser différentes activités propices à un espace de coworking, tout en créant un écosystème innovant.

Nous allons développer cette notion d'écosystème au sein des espaces de coworking par la théorie des 3P

1.3.3- LA THÉORIE DES 3P

Aujourd'hui le travail n'est plus défini comme un endroit où nous allons pour exercer une activité mais plutôt comme un lieu où nous produisons et nous créons. Eric Van Den Broek, compare ce lieu à un écosystème, c'est à dire des êtres biologiques et des conditions biologiques qui habitent ce lieu pour former un environnement propice à l'émergence d'idées. Ce lieu doit regrouper différentes connaissances, différents profils pour permettre cette émergence tout en se confrontant.

Ces espaces doivent permettre la productivité, générer de l'énergie que nous pouvons tirer des autres personnes avec qui nous sommes en contact, mais ils doivent aussi fluidifier la collaboration, détenir un sentiment d'appartenance à un groupe de personnes. Enfin ces caractéristiques devront se dérouler dans un climat de confiance tout en générant de l'innovation et en confrontant les idées (Eric Van Den Broek, 2012).

Il fait aussi part de la théorie des possibles adjacents, développée par le chercheur biologiste Stuart Kauffman (2003). Il explique que dans l'évolution biologique, l'innovation naît de la multitude de possibilités de rencontres et d'évolution. Enfin, plus il y a de possibilités d'évolution, plus nous avons de chances que ces évolutions arrivent.

C'est sur la base de cette théorie, ainsi que de la théorie des 3P qu'Eric Van Den Broek va développer un projet d'espace de coworking.

Cette seconde théorie explique qu'un lieu collaboratif doit respecter 3P : Proximity (Proximité), Privacy (Intimité) et Permission (Permission).

Avant la fin des années 80, les interactions informelles entre salariés étaient mal perçues voire même découragées. Aujourd'hui, il a été prouvé que ce type de rencontres ou de conversations permettent la coopération et l'innovation au sein des entreprises. Une étude d'Harvard business School révèle qu'un espace peut ou non encourager l'interaction et ce en fonction de l'équilibre entre trois « potentialités » : proximity, privacy et permission (Fayard, Weeks, 2011).

Proximity (Proximité) : La proximité ne fait pas référence seulement à la proximité physique, mais aussi à la création d'espaces contenant plusieurs ressources partagées pour favoriser la transmission et le partage d'idées (Fayard, Weeks, 2011).

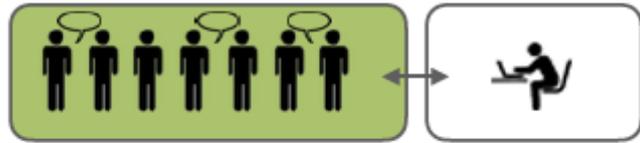


Figure 4 : Illustration de la proximité

« C'est pas la proximité physique, mais plutôt le fait d'avoir des espaces de friction, typiquement dans un espace la machine à café c'est un espace de friction traditionnel entre les travailleurs » (Eric Van Den Broek, 2012).

Privacy (Intimité) : L'intimité se traduit par la nécessité d'avoir des espaces plus intimes pour pouvoir s'entretenir sans forcément être entendu. Cette caractéristique est d'autant plus efficace quand on perçoit ce qu'il se passe à l'extérieur de l'espace et que la réciproque est fautive (Fayard, Weeks, 2011).



Figure 5 : Illustration de l'intimité

« L'intimité c'est le fait de pouvoir s'isoler quand on en a besoin, de pouvoir travailler ce sur quoi on doit travailler, puisque le temps de travail est divisé en temps de production, temps d'élaboration et de collaboration » (Eric Van Den Broek, 2012).

Permission (Permission) : Cette dernière caractéristique reflète la permission de rester et de parler au sein d'un espace (Fayard, Weeks, 2011).



Figure 6 : Illustration de la permission

« L'environnement doit faire passer le message qu'il n'est pas mal vu de communiquer, de voir ses voisins, de prendre une pause café ou d'arriver plus tard parce qu'on a eu une discussion anecdotique » (Eric Van Den Broek, 2012).

2- LES ESPACES DE COWORKING COMME LIEUX DE SERVICE POLYFONCTIONNELS

Comme nous l'avons indiqué précédemment, les espaces de coworking sont des structures qui proposent une diversité dans les espaces et dans les activités proposées à leurs usagers. Ceci nous incite alors à porter une réflexion sur la polyfonctionnalité de l'espace en rapport entre l'individu et l'espace.

Nous aborderons dans un premier temps la notion d'espaces polyfonctionnels pour ensuite expliquer le concept de la « triplicité de l'espace ».

Notons que ces deux concepts ont été définis par Henri Lefebvre (1901-1991), philosophe français qui s'est aussi consacré à la sociologie, la géographie et au matérialisme historique.

C'est à partir des années 60 que celui-ci s'est penché plus précisément sur les problèmes liés à l'urbanisme, au territoire mais aussi à l'espace. C'est en 1974 qu'il publie *La Production de l'espace*. Selon Henri Lefebvre, l'espace est le produit de la société et chaque société doit produire son espace.

2.1- LES ESPACES POLYFONCTIONNELS

Henri Lefebvre définit le concept de polyfonctionnalité en 1972 afin de critiquer le fonctionnalisme urbain. Le fonctionnalisme est défini selon lui à deux échelles, une macrosociale et une microsociale.

Selon l'échelle macrosociale, le fonctionnalisme est une forme d'organisation spatiale qui « *sépare tous les éléments et les projette dans des espaces spécialisés* » (Lefebvre, 1972, cité par Toussaint, 2016, p.14). Ce fonctionnalisme crée des scissions entre l'espace et l'humanisme. Ceci engendre alors une incapacité de créer des espaces de vie commune (Sangla, 2010, cité par Toussaint, 2016, p.14).

À l'échelle microsociale, le fonctionnalisme signifie l'impossibilité d'appropriation de l'utilisateur au sein de l'espace, ce dernier soumis à une utilisation stricte avec peu de marge de manoeuvre (Fischer, 1983, cité par Toussaint, 2016, p.15).

Comme le souligne Stéphanie Toussaint, la tendance actuelle nous mène à concevoir les espaces en rupture avec le fonctionnalisme évoqué ci-dessus. Les espaces de coworking en sont la preuve en s'opposant à ce fonctionnalisme existant entre l'espace de travail et celui destiné au loisir, on dira qu'il tendent à exprimer la polyfonctionnalité.

« Les espaces de coworking s'avèrent donc être complexes et évolutifs, ils renversent les codes et sont nourris de paradoxes et d'idéaux. Selon nous, ils tendent dès lors à exprimer la polyfonctionnalité et à remettre en cause l'opposition traditionnelle moderne existant entre l'espace de travail (production) et l'espace du loisir (consommation) » (Toussaint, 2016, p.15)

2.2- LA « TRIPLICITÉ DE L'ESPACE »

Selon Henri Lefebvre, tout ce qui se réfère au concept d'espace s'unit et compose un processus évolutif tel que la découverte, la production et la création.

On entend par découverte, celle qui touche les nouveaux espaces. La production se réfère à l'organisation spatiale de la société et enfin la création renvoie au décor. (Toussaint, 2016, p.64)

*« Le concept d'espace relie le mental et le culturel, le social et l'historique »
(Lefevre, 1974/2000, cité par Toussaint, p.74)*

La triplicité de l'espace est un apport majeur dans la production de l'espace. Celle-ci permet d'appréhender le processus de production spatiale et permet de faire la distinction entre l'espace perçu, l'espace conçu et l'espace vécu tout en veillant à restituer une unité sur la production finale de l'espace.

Cette notion de production de l'espace aura un impact sur la réflexion qui sera portée sur les espaces de coworking. Il est intéressant d'étudier la vision de l'espace perçu, conçu et vécu des différents acteurs propres à chacune de ces trois dimensions.

L'espace perçu : cet espace est celui de la *pratique spatiale*. Il se rapporte à l'aspect matériel qui constitue un espace. La pratique spatiale lie les éléments propres à cette matérialité, et ce dans un ordre spatial. Percevoir un espace, c'est avant tout penser sa conception (Diener, Herzog, de Meuron, Meili, Schmid, 2006).

« Dans le néo-capitalisme, qu'est-ce que la pratique spatiale ? Elle associe étroitement dans l'espace perçu la réalité quotidienne (l'emploi du temps) et la réalité urbaine (les parcours et les réseaux reliant les lieux de travail, de la vie privée, des loisirs) ... La pratique spatiale moderne se définit donc par la vie quotidienne d'un habitant d'HLM en banlieue, cas-limite et significatif ... Une pratique spatiale doit posséder une certaine cohésion, ce qui ne veut pas dire une cohérence » (Lefebvre, 1974, p.48)

L'espace conçu : cet espace est celui des *représentations de l'espace*. Concevoir l'espace, c'est penser les modes de conception qui rassemblent les éléments qui forment un espace. Cette mise en relation des éléments est déterminée par des conventions sociales propres à la conception de l'espace. Un espace conçu est une représentation qui symbolise et définit l'espace tout en lui accordant de la valeur (Diener, Herzog, de Meuron, Meili, Schmid, 2006).

L'espace vécu : cet espace est celui des *espaces de représentation*. Il se réfère aux symboles, aux images et non à l'espace même. Nous sommes dans un processus de codification où cette production de codes donne aux espaces une fonction symbolique. C'est l'espace subi que l'imagination des usagers tente de s'approprier et de modifier (Diener, Herzog, de Meuron, Meili, Schmid, 2006).

*« espaces des habitants, des usagers mais aussi de certains artistes »
(Lefebvre, 1974 , p49)*

Trois dimensions de processus de production apparaissent et permettent la production de l'espace : La production de savoir, la production matérielle et la production de signification.

Ceci montre l'importance de la symbolique et de la relation entre les divers éléments et non l'importance de l'espace en lui même. Henry Lefebvre a pour objectif la réalisation d'une unité productive (Diener, Herzog, de Meuron, Meili, Schmid, 2006).

*« Une telle distinction doit se manier avec beaucoup de précaution. Elle introduirait vite des dissociations, alors qu'il s'agit au contraire de restituer l'unité productive »
(Lefebvre, 1974, cité par Toussaint, 2016, p.76)*

3- LE PROCESSUS DE CONCEPTION EN ARCHITECTURE

Après avoir observé les différentes dimensions et caractéristiques propres à un processus de production, il est maintenant question d'aborder la notion de processus de conception afin d'appréhender au mieux sa mise en place lors de la conception d'un espace de coworking.

La conception d'un point de vue général peut toucher plusieurs domaines comme par exemple l'architecture, la littérature, la sculpture, la musique etc. Cependant nous allons voir par la suite que même si le processus de conception en architecture détient des caractéristiques similaires aux autres domaines que l'on vient d'évoquer, il constitue un cas à part de conception.

Dans un premier temps, il est nécessaire de parler d'un point de vue général du terme de conception pour ensuite, évoquer la conception architecturale tout en soulignant quelques caractéristiques qui lui sont propres.

3.1- DÉFINITION DE LA CONCEPTION

D'un point de vue général, on peut définir la conception comme étant « *un processus dirigé vers un résultat qui n'existe pas* » (Borillo et Goulette, 2002), c'est à dire une action qui vise à une création nouvelle et originale. La conception apparaît dans tous les domaines d'expression humaine.

En nous intéressant maintenant au processus de conception en anglais, celui-ci se traduit pas le verbe *to design*. Ce verbe définit un processus créatif, ayant pour but de modifier l'existant de façon matérielle et ce à travers la conception d'un objet répondant à divers besoins et contraintes (Johns, 1981).

3.2- LA CONCEPTION ARCHITECTURALE

La conception architecturale se distingue des autres domaines de conception par certaines caractéristiques qui lui sont propres.

Dans son ouvrage intitulé *Atmosphère*, Peter Zumthor (2008) fait part de son besoin de retranscrire une atmosphère particulière au sein de ses créations architecturales. Pour cela, Zumthor essaie de mettre en oeuvre neuf critères afin de créer une atmosphère au sein son architecture. Les neuf critères sont les suivants (Zumthor, 2008) :

Critère 1 : Le corps de l'architecture

Pour Zumthor, l'architecture collecte et rassemble des matériaux du monde entier. Une fois assemblés, ces matériaux forment le « corps » du bâtiment au sens propre du terme (comme le corps humain). En effet, nous pouvons facilement faire l'analogie entre notre anatomie (squelette couvert par la peau) et le « corps » du

bâtiment (ossature recouverte par les matériaux). Il nous explique que l'architecture possède un corps que l'on peut toucher.

Critère 2 : La compatibilité des matériaux

Selon Zumthor, il existe une infinité de combinaisons de matériaux possibles. Effectivement, un seul matériau peut se décliner sous plusieurs formes. Pour lui, trouver l'assemblage parfait entre eux contribue à forger l'atmosphère particulière d'un espace.

Critère 3 : Le son d'un espace

Chaque espace a une façon propre et particulière de retransmettre les sons. Ceci peut dépendre des matériaux, de leurs formes ainsi que de leurs dispositions et proportions. Au final, il compare les espaces à des instruments de musique, et explique que l'on associe des sons à des espaces. Le couple son/espace tend à provoquer des émotions particulières chez les individus.

Critère 4 : La température d'un espace

Les matériaux ont encore un rôle déterminant dans ce critère. Effectivement, de par leurs propriétés thermiques, les matériaux vont définir une température et ainsi le confort des usagers. Ceci impacte alors la perception de l'espace.

Cependant, la température de l'espace peut aussi provenir d'un aspect psychologique ou visuel telle que la température que l'on associe à certaines couleurs (couleur froide ou couleur chaude). La température au sens de l'ambiance visuelle joue aussi sur notre ressenti de l'espace.

Critère 5 : Les objets environnants

Zumthor souligne le fait que l'atmosphère architecturale dépend aussi des objets personnels placés par les usagers. Les objets permettent d'avoir une première perception des individus qui occupent l'espace et ainsi permettre de décrire leur vie.

Critère 6 : Entre maîtrise de soi et séduction

Ce critère fait référence à la façon dont les usagers vont se mouvoir dans l'espace créé, ce qui joue beaucoup sur l'atmosphère finale d'un bâtiment.

Critère 7 : Tension entre intérieur et extérieur

Les bâtiments créent une frontière entre l'intérieur et l'extérieur, matérialisée généralement par la façade. Elle constitue alors l'interface entre ces deux milieux : elle échange et interagit avec l'intérieur mais aussi avec l'extérieur.

Ainsi Zumthor se concentre toujours sur ce que le bâtiment doit partager ou pas lorsqu'il le conçoit.

Critère 8 : Les niveaux d'intimité

Zumthor fait référence à la notion de distance et de proximité. Il critique les architectes qui parlent « d'échelle humaine » car il considère que les bâtiments de grandes dimensions ne sont pas forcément intimidants. Ce qui compte avant tout pour lui, c'est la proximité des usagers et ce quelque soit la dimension du bâtiment.

Critère 9 : La lumière

La lumière naturelle est un aspect important de l'atmosphère architecturale. L'éclairage naturel est un des éléments à penser dès la conception.

Voici comment Zumthor aborde ce sujet :

- Il conçoit le bâtiment comme une masse remplie d'ombre. Puis il creuse dans cette masse. Cela crée une masse de lumière qui vient s'infiltrer dans la masse d'ombre.
- Il choisit les matériaux en fonction de leurs propriétés de réflexion de la lumière. Ainsi, il peut les arranger de la manière la plus appropriée pour mettre en valeur certains éléments.

Les neuf critères que Zumthor considère être importants pour créer une atmosphère architecturale vont nous permettre de mieux appréhender les espaces de coworking et ainsi mettre en avant ceux qui ont été pris en compte lors de la conception (Zumthor, 2008).

3.3- LES MODÈLES DU PROCESSUS

3.3.1- L'APPROCHE ANALYTIQUE

À partir des années 60, plusieurs recherches ont été faites au sujet du développement du processus de conception architecturale. En 1964, Christopher Alexander (théoricien en architecture) a analysé l'activité de l'architecture comme une activité de résolution de problèmes. Dans ce cas, nous considérons la conception architecturale comme étant la recherche d'un programme qui répond à des problèmes de conception pour satisfaire et s'intégrer au mieux au contexte qui nous entoure.

Pour arriver à cela, Christopher Alexander souligne l'importance de faire participer les futurs utilisateurs au projet architectural. L'architecte résout les divers types de problèmes rencontrés tout en créant une concordance entre l'espace conçu et les aspirations des futurs utilisateurs qui vivront l'espace (Alexander, 1964, dans Song, 2010).

Cependant certaines limites à cette idée ont été soulignées. Effectivement, nous constatons d'après la figure 7, traitant des phases de résolution de problèmes, que les retours en arrière au sein de la conception ne sont pas envisagés (Conan, 1990, dans Song, 2010).

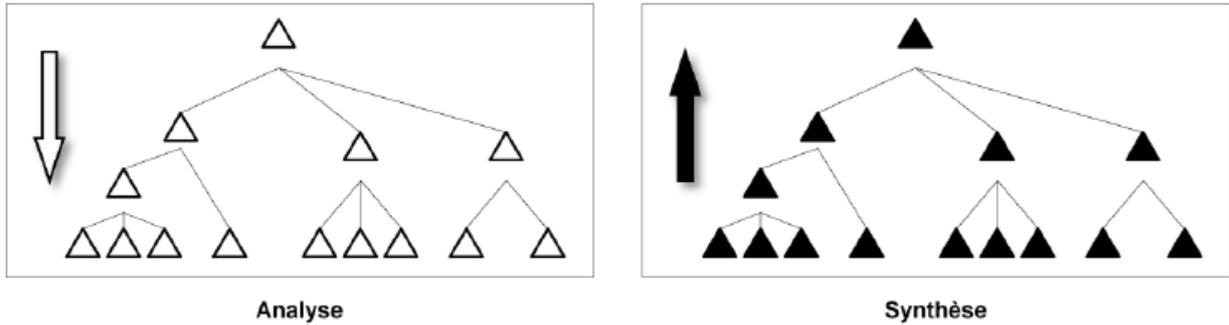


Figure 7 : Les phases de résolution de problème (Alexander, 1964, dans Song, 2011, p.24)

« Ce modèle présuppose que l'objet architectural final n'est que l'expression d'une logique fonctionnelle hiérarchique comme un produit d'ingénierie »
 (Conan, 1990, dans Song, 2010)

3.3.2- LE PROCESSUS SÉQUENTIEL ET ITÉRATIF

Le processus séquentiel et itératif met en avant trois grandes étapes successives qui constituent le processus de conception.

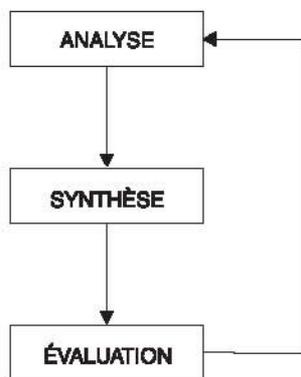


Figure 8

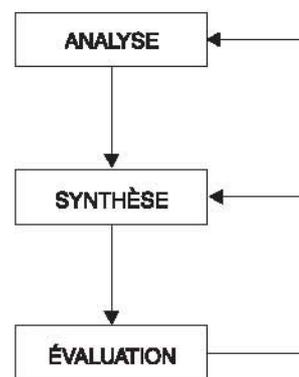


Figure 9

Figure 8 : Processus de conception décrit par Asimov (1962) (Bonnardel, 2006, p.49)
 Figure 9 : Processus remanié par McNeill, Gero & Warren (1998)(Bonnardel, 2006, p.49)

Les figures 8 et 9 sont des propositions de processus de conception décrites par Asimov (1962) et McNeill, Gero & Warren (1998). Les grandes étapes qui constituent ces processus sont : L'analyse, la synthèse et l'évaluation.

L'analyse correspond au recueil des informations, à la définition-redéfinition du problème. La synthèse est associée à la recherche et la proposition de solutions. Enfin, l'étape d'évaluation désigne la vérification et la validation des solutions (Bonnardel, 2006).

Si à l'issue du processus de conception mis en place apparaît un échec ou un progrès à faire par rapport au but désiré, une ou plusieurs phases peuvent être répétées (figures 8 et 9).

Pour McNeill, Gero & Warren (1998), suite à une évaluation non concluante une répétition a lieu et est une fois sur deux suivi de l'étape d'analyse ou de synthèse. Cependant si nous le comparons au processus de conception défini par Asimov (1962), l'évaluation est suivi automatiquement d'une phase d'analyse (Bonnardel, 2006).

Zeisel définit de même le principe de processus itératif. Nous retrouvons aussi chez lui trois grandes activités autour desquelles se met en place l'émergence d'une idée afin d'établir l'objet architectural. Il s'agit donc du processus itératif, constitué de plusieurs boucles successives qui vont toucher à l'analyse, la synthèse et l'évaluation afin de répondre aux problèmes soulignés pour espérer tendre vers une solution finale la plus optimale possible (Silvestri, 2009).

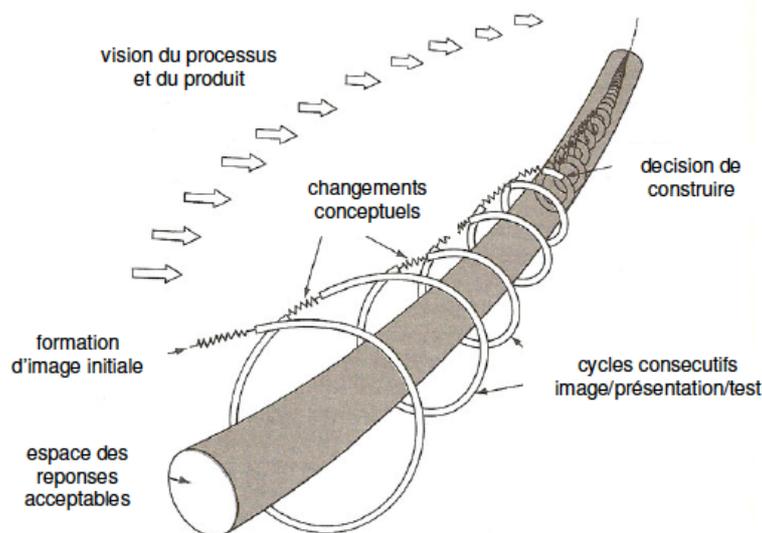


Figure 10 : La métaphore de la spirale, proposée par Zeisel pour modéliser un processus de conception (Silvestri, 2009, p.33)

La figure 10 décrit le processus séquentiel et itératif mis en place, avec dans un premier temps une formation d'image. Puis, apparaît au sein de chaque boucle des connaissances et des solutions permettant d'affiner petit à petit le modèle final. Au fur et à mesure de l'avancement du processus des « changements conceptuels » apparaissent permettant de re-analyser et d'améliorer le processus de par les connaissances et solutions apportées (Silvestri, 2009).

3.4- LA PRISE EN COMPTE DE L'UTILISATEUR EN CONCEPTION ARCHITECTURALE

C'est à partir du 20ème siècle que l'on commence à s'intéresser à la prise en compte de l'utilisateur au sein de divers domaines. En ce qui concerne celui de l'architecture, elle permet d'améliorer le processus de conception architecturale tout en apportant une nouvelle vision, autre que celle du concepteur. Enfin la prise en compte de l'utilisateur permet aussi d'apporter des nouvelles connaissances en terme d'innovation.

Nous allons dans un premier temps parler d'un point de vue général de la participation de futurs utilisateurs au processus de conception pour ensuite examiner la façon dont nous pouvons intégrer cette méthode au processus de réalisation d'un projet.

3.4.1- LA PARTICIPATION DES FUTURS UTILISATEURS AU PROCESSUS DE CONCEPTION

C'est à partir des années 1970 que l'on remarque l'intérêt porté par divers chercheurs en ce qui concerne la participation des usagers au sein des processus de conception architecturale. Effectivement après avoir constaté l'inadaptation de divers projets architecturaux au sujet de la dimension d'usage, il était nécessaire d'intégrer ce critère au sein du processus afin qu'il soit adapté au projet final mis en activité (Song, 2010)

Selon Wulz (1986) il existe deux types de participations au sein de la conception architecturale participative : la participation active et la passive. Nous retrouvons divers outils utilisés tels que : le vote, le workshop, le focus-group et l'auto-construction. Tous ces outils permettent alors d'appréhender le besoin des futurs usagers en fonction des sujets qui leurs sont propres. Cependant, il faudra tout de même souligner que cette participation peut engendrer des complications lors de la prise de décision et complexifier le processus de conception (Kernohan, 1992, dans Song, 2010).

L'objectif est alors de diminuer la distance entre les concepteurs et les futurs utilisateurs afin de diminuer cette complexité mais aussi mettre en place une communication créative entre eux afin d'intégrer au mieux les suggestions qui en ressortent (Song, 2010).

3.4.2- L'INTÉGRATION DE CETTE MÉTHODE AU SEIN DU PROCESSUS DE CONCEPTION ARCHITECTURALE

Après avoir approfondi l'idée de la démarche participative avec les usagers, il est maintenant question d'intégrer les informations importantes au sein du processus de conception architecturale.

Song (2010) propose une intégration qui se fait en amont du processus, tout en traitant les divers problèmes qui peuvent être liés aux méthodologies existantes.

Effectivement, en conception architecturale, les premiers principes de la forme d'un bâtiment sont définis dans les premières phases du processus. Généralement les recommandations des utilisateurs sont fournies à la fin du projet, quand ils vivent l'espace et s'aperçoivent des divers problèmes. C'est pourquoi, afin de viser à une architecture de qualité, il est essentiel d'intégrer toutes les informations relatives à l'utilisateur futur en amont du projet (Song, 2010).

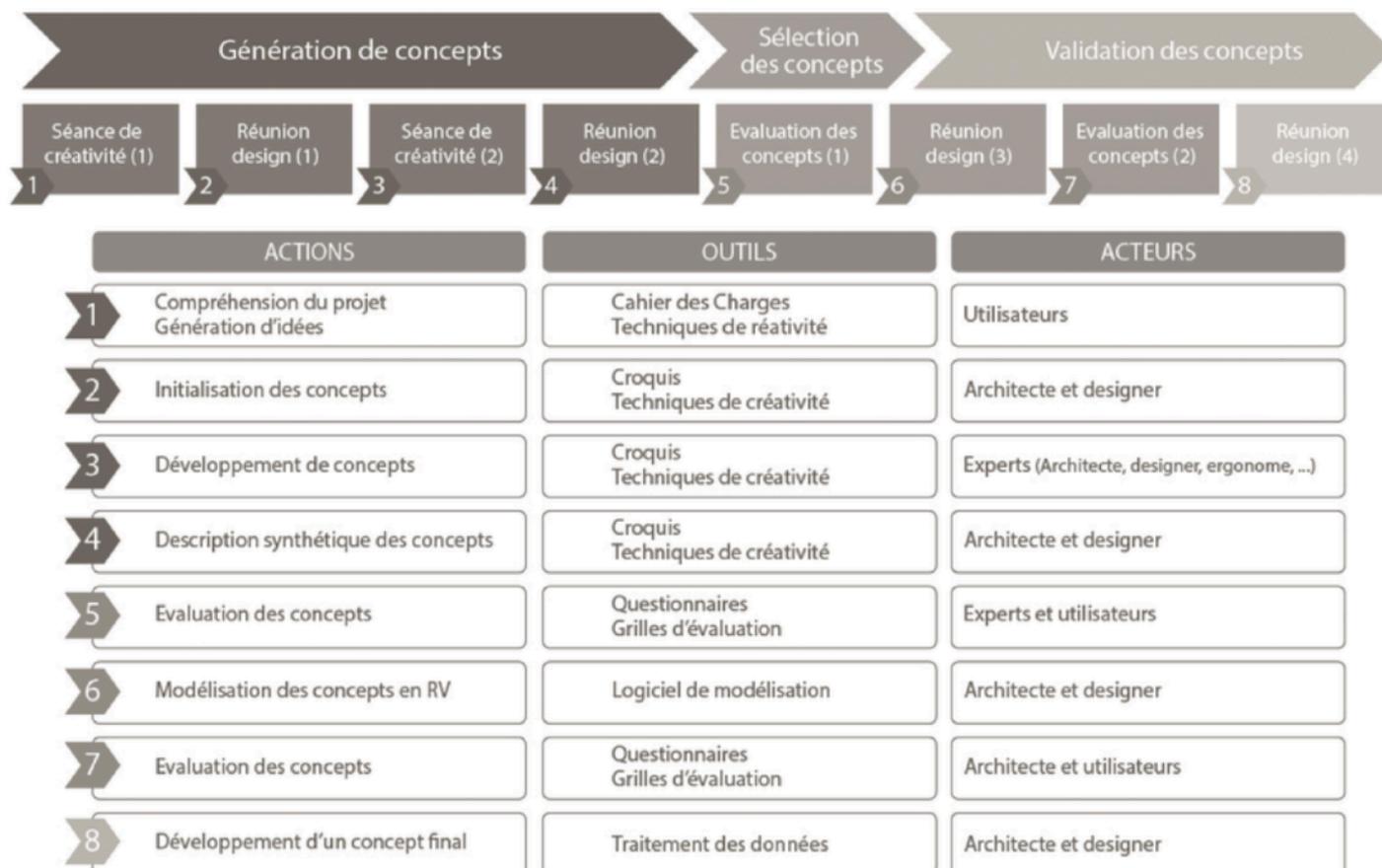


Figure 11 : Modèle théorique du processus de conception architecturale centrée utilisateur (Song, 2010, dans Charrier et al., 2013)

D'après la figure 11, nous constatons l'action du futur utilisateur au sein de la première action qui constitue la séance de créativité. Cependant, nous pouvons souligner que son intégration au sein du processus ne s'effectue pas seulement en amont. Nous pouvons de même remarquer qu'ils interviennent au sein des phases 5 et 7 (Evaluation des concepts).

L'utilisateur fait partie intégrante de ce processus de conception. Dans un premier temps, il interagit avec les concepteurs afin de faire émerger des idées, puis on les retrouvera pendant les phases de description et d'évaluation des concepts, afin d'approfondir petit à petit le projet jusqu'à obtenir la solution la plus optimale possible.

Nous sommes ici dans un processus de type itératif, où les interactions entre les différents acteurs permettent de faire évoluer le projet, de trouver des solutions et de répondre à diverses questions que se posent les concepteurs. Enfin, aucune sensation de hiérarchie n'est visible, au contraire tous les individus travaillent ensemble afin de faire murir un projet qu'ils visent à rendre le plus adapté à sa fonction, à son espace, tout en apportant une touche esthétique.

Nous avons pu observer divers modèles du processus de conception en architecture. De plus, dès les années 60, la volonté d'impliquer les usagers au sein de ce processus (Alexander, 1964) se fait remarquer, afin de tendre vers des structures ou des fonctions plus adaptées aux usagers.

Cette intégration des futurs utilisateurs vise à répondre au mieux à leurs besoins ce qui va permettre une meilleure appropriation des lieux ou des fonctions.

4- L'APPROPRIATION DES USAGERS

Au sein de l'environnement de consommation auquel nous sommes tous confrontés, l'appropriation symbolise le rôle joué par l'utilisateur dans la réalisation d'expérience qu'il vit. À contrario, la domination signifie le contrôle des structures sur l'expérience réalisée par l'utilisateur.

Nous allons dans un premier temps définir le terme d'appropriation pour dans un second temps nous consacrer à l'appropriation de l'espace de travail.

4.1- DÉFINITION DE L'APPROPRIATION

4.1.1- LA NOTION D'APPROPRIATION

« La notion d'appropriation véhicule deux idées dominantes. D'une part, celle d'adaptation de quelque chose à un usage défini ou à une destination précise; d'autre part, celle, qui découle de la première, d'action visant à rendre propre quelque chose »

(Serfaty-Garzon, 2003, p.2)

L'appropriation concerne alors toutes choses pouvant être attribuées, possédées et enfin faire l'objet d'intervention de l'homme. L'objectif de cette possession est de rendre propre quelque chose, soit l'adapter à soi tout en subissant ou non une transformation (Serfaty-Garzon 2003).

« L'appropriation est ainsi à la fois une saisie de l'objet et une dynamique d'action sur le monde matériel et social dans une intention de construction du sujet »

(Serfaty-Garzon 2003, p.2)

Carù et Cova (2003), expliquent que l'appropriation peut être considérée comme étant un antécédent à l'expérience d'immersion, créant des sentiments de bien-être et de développement.

Cette séquence est composée de trois types de pratiques qui sont les suivantes : la nidification, l'exploration et le marquage (Carù et Cova, 2003 dans Toussaint, 2016).

La nidification fait part d'une zone de confort que l'individu va développer dans le temps par son accumulation d'expériences. L'individu s'ancre et s'installe petit à petit dans une zone de confort ce qui lui permettra de s'identifier dans ce lieu.

L'exploration va permettre à l'utilisateur de se défaire de cette zone de confort créée. Cette action se fera sur la base d'une évaluation de nouvelles opportunités et de diverses observations.

Le marquage est considéré comme l'étape clé de l'expérience du vécu définie précédemment dans la théorie d'Henri Lefebvre « *L'individu fait usage de sa créativité pour jouer subjectivement avec le contexte de l'expérience et y inscrire du sens* » (Carù et Cora, 2003 cité par Toussaint, 2016).

4.1.2- LES CONDITIONS DE L'APPROPRIATION

« Le concept d'appropriation met en lumière des schémas de comportement au travail marqués par un type d'emprise qui consiste en particulier à personnaliser et à s'attacher à la place que l'on occupe » (Fischer, 1989, cité par Garreau et al., 2009, p.37)

L'appropriation d'un lieu peut être caractérisée par plusieurs critères. On peut se poser la question de l'emplacement au sein de la structure, sa superficie, si ce dernier est un espace ouvert ou fermé, s'il est individuel ou collectif, son fonctionnement et la présence de cloisons ou mobiliers modulables.

D'un point de vue psychologique, l'appropriation permet la stabilité de l'individu au sein de son environnement mais elle lui permet aussi de pouvoir maîtriser son activité et d'affirmer son identité et ses valeurs personnelles.

Finalement, l'appropriation est un comportement non verbal qui par ses façons d'être exprimées forment des messages, indications personnelles ou non sur l'individu.

4.2- L'APPROPRIATION DE L'ESPACE DE TRAVAIL

Afin de pouvoir analyser l'appropriation à mon cas d'étude, les espaces de coworking, il est nécessaire d'aller plus loin que sa simple définition. C'est pourquoi nous allons de nouveau évoquer la notion d'appropriation mais cette fois-ci appliquée à un espace de travail.

4.2.1- DE L'EXPLORATION DU TERRITOIRE À SON APPROPRIATION

L'exploration d'un lieu de travail correspond à l'arrivée d'un nouvel usager au sein de ce nouvel espace qui lui est inconnu au premier abord. C'est à ce moment là qu'une amorce d'appropriation va prendre place tant au niveau de la prise de connaissance des lieux que de l'intégration au sein d'un groupe. Cette intégration va permettre au futur usager de mieux comprendre le fonctionnement de la structure en activité. À ce moment là, nous pouvons parler d'une première appropriation, qui ne lui est pas propre, mais qui lui est imposée par ce nouveau groupe d'accueil.

Gustave-Nicolas Fischer (1989) psychologue en santé dit que « *L'adaptation au travail ne se réduit pas à la simple assimilation d'une fonction, mais elle comporte aussi une insertion spatiale dans un milieu concret* » (Fischer, 1989 cité par Garreau et al., 2009, p. 34).

Il faut prendre en compte qu'un individu va s'adapter à un lieu libre comme à un lieu qui lui sera imposé, tout en développant différentes adaptations. Ceci implique alors, une emprise personnelle à un lieu.

« *Nous pouvons l'interpréter comme un processus de nidification, c'est-à-dire un style d'occupation qui transforme un espace donné en un chez soi.* » (Fischer, 1989, cité par Garreau et al., 2009, p.36)

Au sein d'une entreprise, l'usager va chercher d'abord à se redéfinir et ce par une identification de son espace de travail. Effectivement, chacun cherche à avoir son propre espace en intégrant une part de sa personnalité, de son identité afin d'affronter au mieux les réalités de l'entreprise.

Nous pourrions caractériser ce nouvel espace de travail comme une barrière qui peut être physique et/ou psychologique et qui permet à l'individu de s'affirmer au sein de la société. Cette appropriation relève d'une affirmation de l'individu.

Il faut noter que chaque « sous espace » créé aura une signification différente selon l'individu, chaque personnes ne s'approprient pas les lieux de la même manière. Ceci dépend de divers facteurs comme le sexe, la culture, les valeurs, les croyances, mais aussi de l'histoire et de l'entreprise.

Cependant toute appropriation personnelle peut aussi être interprétée et inclure un groupe d'individu, c'est pourquoi on pourra définir deux niveaux d'appropriation : l'appropriation individuelle et l'appropriation collective (Garreau et al., 2009).

Le sociologue E. Goffman a distingué trois types de marqueurs d'appropriation au sein d'un espace :

- les marqueurs centraux qui se caractérisent par un emplacement central au sein d'un territoire et qui sont un signe de revendication.
- les marqueurs frontières qui expriment la séparation entre deux territoires avoisinants.
- les marqueurs signés qui informent l'appartenance de l'objet à un individu.

L'appropriation est alors considérée comme étant un processus itératif impliquant un changement d'environnement répétitif de ces marqueurs, par l'utilisation de moyens personnels et sociaux des individus. S'approprier l'espace exprime le besoin d'appartenance et d'engagement de l'individu à travers une entreprise.

Cependant, ce comportement territorial évolue. En effet, l'essor des nouveaux modes de travail, tels que le nomadisme, le télétravail et les tiers lieux entraînent l'individu à travailler hors ou dans une autre structure. L'entreprise devient dans ce cas seulement un lieu de rendez-vous et de rencontre et non plus d'appropriation (Garreau et al., 2009), (Bouzar, 2014).

4.2.2- LA NOTION DE CONTEXTE EXPÉRIENTIEL

Nous avons pu constater que l'appropriation d'un individu au sein de l'espace qu'il fréquente a pour but de marquer une identité qu'elle soit individuelle ou collective. Ceci a pour but d'assurer sa stabilité au sein de l'environnement.

Certaines entreprises imposent cependant l'appropriation, ce qui marque leur domination. Elles mettent en scène l'espace afin de refléter les valeurs qu'elles veulent véhiculer. C'est ce qu'on appelle le contexte expérientiel (Carù et Cova, 2003 dans Toussaint, 2016).

Quand le contexte expérientiel est pensé par l'entreprise, ceci amène à une théâtralisation de l'espace.

Belk (1975) considère que l'individu évolue dans ce contexte imposé, qu'il va structurer autour de cinq variables qui sont : L'environnement physique, l'environnement social, le moment, le rôle de l'individu et son état général. L'environnement physique et ses caractéristiques est la première variable qui se réfère à l'ambiance, la température, la lumière et autres au sein de l'espace. L'environnement social regroupe la notion d'individualité ou de collectivité. Quant au moment, il s'agit d'une perspective temporelle comme par exemple l'heure, le jour, la date, l'année. Le rôle de l'individu est aussi une des cinq caractéristiques et enfin l'état général du sujet se réfère à son humeur, ses émotions (Belk, 1975 dans Toussaint, 2016).

La part du vécu des individus dans le contexte expérientiel est très subjective et peu présente. Cependant, il est souligné que cet environnement préprogrammé entraîne très souvent à une réappropriation de l'espace de la part des usagers (Aubert-Gamet, 1997 dans Toussaint, 2016).

MÉTHODOLOGIE

MÉTHODOLOGIE

Pour répondre au mieux aux différentes questions de recherche, quatre méthodes principales sont sélectionnées afin de recueillir les données lors d'actions sur le terrain. Nous pouvons distinguer l'étude de documents, l'observation, les questionnaires et les entretiens. Toutes ces méthodes, loin d'être exclusives, constituent au contraire selon nous le moyen le plus efficace de captiver des données de nature différente mais complémentaire.

À partir de la littérature, je vais dans un premier temps évoquer les méthodes utilisables pour ma recherche et celles qui sont les plus appropriées. Dans un deuxième temps je décrirai ma première phase de méthodologie qui repose sur la préparation du terrain (avec le choix et l'accès au terrain) et la sélection des participants. Enfin, la méthodologie se concentrera sur la réalisation des terrains qui intègre une prise de connaissance en amont de ceux-ci, leurs visites mais aussi les diverses rencontres et entrevues qui ont été bénéfiques à ma recherche.

1- LE QUESTIONNAIRE

Cette méthode permet de recueillir l'information qui est utile au chercheur et qui est connue seulement des sujets.

La qualité du questionnaire dépend : de la pertinence des objectifs de la recherche, de la qualité des hypothèses préalables, de la validité des questions posées et enfin de la fidélité du codage et du recueil des réponses. Il faut de plus, être attentif au format des questions, à la formulation du contenu et à l'organisation générale du questionnaire.

Il existe trois formats de questions au sein de ce document : les questions ouvertes, les questions semi-ouvertes et les questions fermées (Lugen, 2015), (Joëlle Berrewaerts 2016).

Les questions ouvertes sont des questions où aucune réponse proposée au sujet n'est pré-établie. La réponse à ce dernier est entièrement libre, aucune contrainte de réponse n'est imposée. Celle-ci est pertinente pour des interrogations qui ne sont pas totalement définies, imprécises ou qui sont difficilement catégorisables.

LES AVANTAGES	LES INCONVÉNIENTS
Informations riches et diversifiées	Difficulté d'exploiter les résultats
Le sujet n'est pas influencé par des pré-réponses	Durée du traitement des données importantes
	Interprétations difficiles
	Formulation délicate des questions afin d'être aisément comprises

Tableau 3 : Avantages et inconvénients des questions ouvertes (Joëlle Berrewaerts, 2016)

Le tableau 3 liste les avantages et inconvénients des questions ouvertes dans un questionnaire. Les avantages à ce type de question relèvent surtout de la réponse non influencée et spontanée des personnes interrogées. Cependant, il y a quand même un grand nombre d'inconvénients dont le principal repose sur la difficulté de traiter et d'exploiter les données.

Les questions fermées sont des questions où le sujet fait face à des réponses qui sont toujours imposées. Ces dernières peuvent être des questions à réponse unique (avec le choix d'une seule modalité), à choix binaire ou encore à échelle. Elles peuvent aussi être à réponses multiples (avec le choix de plusieurs modalités en nombre limité ou non) et enfin à classement (régé par un ordre d'importance par exemple).

LES AVANTAGES	LES INCONVÉNIENTS
Traduction immédiate des questions	Information réductrice et restrictive
Traitement des données facilité	Pas de nuance dans les réponses
Utile pour comparer les sujets	Ne permet pas de nuancer les opinions
Recueil de données objectif	Formulation délicate des questions afin d'être aisément comprises
Classement et analyse rapide	

Tableau 4 : Avantages et inconvénients des questions fermées (Joëlle Berrewaerts, 2016)

Un questionnaire à questions fermées détient un grand nombre d'avantages, surtout en ce qui concerne le traitement des données ainsi que leur analyse. Quant aux inconvénients, ils consistent essentiellement en un manque d'information et de liberté de s'exprimer (tableau 4).

Les questions semi-ouvertes reposent sur une liste de réponses proposées avec une modalité ouverte supplémentaire du type : autres, précisez ... C'est une combinaison entre les questions ouvertes et les questions fermées et permet d'apporter certaines nuances à la réponse.

LES AVANTAGES	LES INCONVÉNIENTS
Forme mixte entre les deux méthodes précédentes	Demande plus de temps et de justification au sujet comparé à la méthode fermée
Permet de résoudre les problèmes de non-exhaustivité	Formulation délicate des questions afin d'être aisément comprises
Simplification du traitement des données	
Apporte un complément d'information	

Tableau 5 : Avantages et inconvénients des questions semi-ouvertes (Joëlle Berrewaerts, 2016)

Les questions semi-ouvertes sont un mélange entre les deux types de questions vues précédemment. Leur traitement demande moins de temps que pour les questions ouvertes et plus de temps que pour celles qui sont fermées. De plus elles permettent des informations plus complètes que pour les questions fermées (tableau 5).

Le questionnaire est un outil facile à manipuler et qui vise un large public. C'est une technique rapide qui peut atteindre des personnes qui ne sont pas nécessairement à proximité. Concernant le contenu, les réponses peuvent être réfléchies et les sujets peuvent choisir de répondre quand cela leur convient le mieux, facilitant leur participation.

Cependant, même si cet outil paraît simple dans son élaboration, il est nécessaire de détenir certaines compétences afin d'en tirer les bonnes conclusions. Cette technique peut priver de certaines observations qui seraient plus accessibles lors d'un contact direct. Enfin, certains thèmes peuvent être difficilement abordables et peuvent ainsi fausser des réponses ou même engendrer un taux de non-réponse (Lugen, 2015), (Joëlle Berrewaerts, 2016).

2- L'ENTRETIEN

L'entretien est une « *méthode de recueil d'informations qui consiste en des entretiens oraux, individuels ou de groupes, avec plusieurs personnes sélectionnées soigneusement, afin d'obtenir des informations sur des faits ou des représentations, dont on analyse le degré de pertinence, de validité et de fiabilité déterminé en regard des objectifs du recueil d'informations.* » (Joëlle Berrewaerts, 2016).

Il existe trois types d'entretiens : l'entretien dirigé, semi-dirigé ou libre dont les caractéristiques sont répertoriées dans le tableau 6.

ENTRETIEN DIRIGÉ	ENTRETIEN SEMI-DIRIGÉ	ENTRETIEN LIBRE
Discours qui suit l'ordre des questions posées	Discours par thématique dont l'ordre peut être plus ou moins déterminé	Discours continu
Information partielle et raccourcie	Information de bonne qualité, orientée vers un but précis	Information de très bonne qualité, mais dans certains cas pas nécessairement pertinente
Information recueillie rapidement	Information recueillie dans un laps de temps raisonnable	Durée de recueil d'informations non prévisible
Inférence assez faible	Inférence modérée	Inférence exclusivement en fonction du mode de recueil

Tableau 6 : Caractéristiques d'un entretien dirigé, semi-dirigé et libre (Lugen, 2015)

Ces trois entretiens se distinguent par le type de discours, la qualité des informations recueillies ainsi que leurs durées.

Le but était de faire un compromis entre le temps que les acteurs allaient me consacrer et la qualité des informations qui étaient nécessaires pour ma recherche. Mon choix s'est orienté vers un entretien semi-dirigé. Effectivement, mon objectif était d'effectuer un échange permettant de répondre à mes questions sans ordre prédéfini, même si ce dernier était préparé rigoureusement et par thématique. De plus, le temps accordé par les acteurs rencontrés n'était pas indéfini mais il était cependant question de recueillir des informations de qualité. C'est pourquoi je me suis dirigée vers ce type d'entretien.

La préparation d'un entretien se fait selon la chronologie suivante (Joëlle Berrewaerts, 2016) :

- Préciser les questions générales et spécifiques de recherche
- Faire une première rédaction des questions
- Organiser la séquence des questions
- Effectuer une transition entre les thèmes abordés
- Préparer l'introduction et les conclusions
- Préparer le système de notation des réponses
- Tester le protocole de l'interview.

Les avantages et les inconvénients de cette méthode sont décrits dans le tableau 7

LES AVANTAGES	LES INCONVÉNIENTS
Grandes quantités de réponses obtenues	Apprentissage indispensable pour manipuler au mieux cette méthode
Vise une population large	Outil qui demande du temps (temps d'entretien, temps de déplacement, temps de traitement des données, temps d'analyse)
Plus d'informations concernant la non réponse aux sujets	Méthode coûteuse
Réponses spontanées	Enregistrement seulement sur papier peut être difficile
Réponses riches et nuancées	L'attitude de l'interviewer peut influencer la réponse du sujet
Permet d'explorer le ressenti, les sentiments, les impressions, les opinions, les attitudes ...	
Enquête divertissante	
Réactivité optimale	

Tableau 7 : Avantages et inconvénients des entretiens (Joëlle Berrewaerts, 2016)

Cet outil permet d'appréhender plus facilement l'utilisateur que l'on a en face de soi ainsi que d'apprécier son ressenti et son expression. De plus il permet une réactivité optimale et une grande quantité de réponses. Cependant cette méthode peut s'avérer coûteuse et chronophage (tableau 7).

3- LA PRÉPARATION ET LA MISE EN PLACE DU TERRAIN

La première étape est la préparation du terrain ; étape primordiale pour que ce dernier puisse être réalisé dans les meilleures conditions possibles. Afin de répondre au mieux à mes questions de recherche, il est important de souligner que mon expérience portera sur une analyse transversale comparative, c'est à dire une analyse faite sur les huit espaces de coworking de CoWallonia qui seront décrits par la suite. Nous verrons également comment s'est effectuée la sélection des participants.

3.1-LE CHOIX DU TERRAIN

Afin de cibler au mieux mes questions de recherche, j'ai décidé de me concentrer sur huit espaces mis en place en Wallonie par le programme cadre Creative Wallonia de manière à acquérir un maximum de données relatives à un contexte d'émergence similaire.

Avant de développer l'accès au terrain, il est nécessaire de préciser la définition du coworking ainsi que de détailler le programme cadre de cet organe institutionnel de financement régional.

3.1.1- LE PROGRAMME CADRE DE CREATIVE WALLONIA

Creative Wallonia est un programme cadre lancé en octobre 2010, qui place la créativité et l'innovation au coeur des projets Wallons.

La Wallonie a favorisé depuis une dizaine d'années le travail en réseau afin de consolider les secteurs les plus prometteurs. Son objectif aujourd'hui est de faire perdurer cette tendance à travers diverses actions telles que Creative Wallonia.

Depuis 2010, plus de vingt actions ont été mises en place visant à inscrire l'économie créative au coeur de la transformation économique de la Wallonie parmi elles :

- 3 formations universitaires
- 8 espaces de coworking
- 7 « smart work centers »
- Un observatoire des tendances
- Un dispositif de soutien à la mise sur le marché de processus innovants
- Un plan de développement de la connectivité du territoire wallon

En ce qui concerne les espaces de coworking, huit sont « labellisés » Creative Wallonia en Wallonie, dont :

- La Forge à Liège
- Coworking Namur à Namur
- Switch Coworking à Charleroi
- Co-nnexion à Mons
- Louvain Coworking Space à Louvain
- ESCOT à Tournai
- Le Cristal Hub à Seraing
- The coworking Factory à La louvière

Ces structures permettent à tout entrepreneur souhaitant partager un espace de travail d'avancer dans son activité ou dans son projet.

Enfin, le programme souligne qu'un espace de coworking se caractérise par deux éléments fondamentaux, l'un étant l'espace physique adapté, l'autre une animation spécifique.

3.1.2- DÉFINITION DU COWORKING SELON CREATIVE WALLONIA

« Un espace de coworking, au sens présent de l'appel, est un lieu d'accueil, de travail et de rencontre pour les entrepreneurs, porteurs de projets et d'idées qui souhaitent les partager avec d'autres ; ce lieu est dynamisé par une animation spécifique qui vise à créer des liens à l'intérieur de la communauté des coworkers et en dehors. Ce lieu offre aux entrepreneurs des bureaux dans un espace ouvert, une salle ou un espace de réunion pour recevoir d'éventuels partenaires, les commodités de vie et de travail, un accès internet et éventuellement un équipement technologique pointu. L'agencement des pièces et du mobilier ainsi que le modèle d'animation sont étudiés en vue de favoriser la rencontre, la collaboration, la discussion et le travail, pour la mise en œuvre des projets. Dans ce lieu règne une ambiance décontractée et informelle qui libère la créativité. » (Creative Wallonia , 2011, p.4)

Il est important de commencer par préciser cette définition car elle est au centre de l'appel à projet et régit une cohérence au sein de la conception de leurs huit espaces.

Nous pouvons souligner l'importance de certains critères tels que l'animation, les profils ciblés, les espaces offerts et les partenariats ayant pour but de favoriser la rencontre, la collaboration, la discussion et le travail. De plus, une ambiance spécifique est recherchée afin de permettre l'innovation et la créativité.

3.2- ACCÈS AU TERRAIN

Nous allons dans un premier temps commencer par aborder le sujet de la première entrevue et ce qui en est ressorti, de manière à étudier ce qui m'a permis d'établir mes questions et mon terrain d'étude. Dans un second temps nous étudierons l'appel à projet et le processus de réalisation.

3.2.1- LA PREMIÈRE ENTREVUE

Une fois le terrain déterminé, j'ai pris contact avec la coordinatrice du programme cadre Creative Wallonia afin qu'elle me fasse part dans un premier temps de la mise en place de ces huit espaces, et, dans un deuxième temps, qu'elle m'apporte les contacts nécessaires afin de réaliser mon terrain d'étude.

Une première rencontre a donc été organisée avec Mme LOMBARDI, coordinatrice de Creative Wallonia, suite à un échange par email.

Cet échange m'a avant tout donné l'occasion d'obtenir de plus amples explications au sujet du déroulement du processus de conception et de l'appel à projet. Ces informations ont été essentielles et m'ont ainsi permis, après analyse, de recentrer ma recherche mais aussi mon terrain.

Grâce à cet entretien, j'ai également pu récupérer le contact des huit animateurs de chaque centre de coworking du programme.

3.2.2- L'APPEL À PROJET

L'appel à projet a été mis en place en juin 2011 par le Cabinet du Ministre MARCOURT. Celui-ci est composé de trois grands axes : les principes et modalités de l'appel à projets, les dépenses éligibles et octroi de la subvention, ainsi que la procédure de dépôts et sélection des projets.

Il est nécessaire de souligner que le concept du coworking est redéfini dans ce document afin que tout porteur de projet puisse se baser sur une définition commune et ainsi mieux appréhender les tenants et aboutissants du programme (**annexe 1**).

Les porteurs de projets concernés par cet appel à projet sont les suivants :

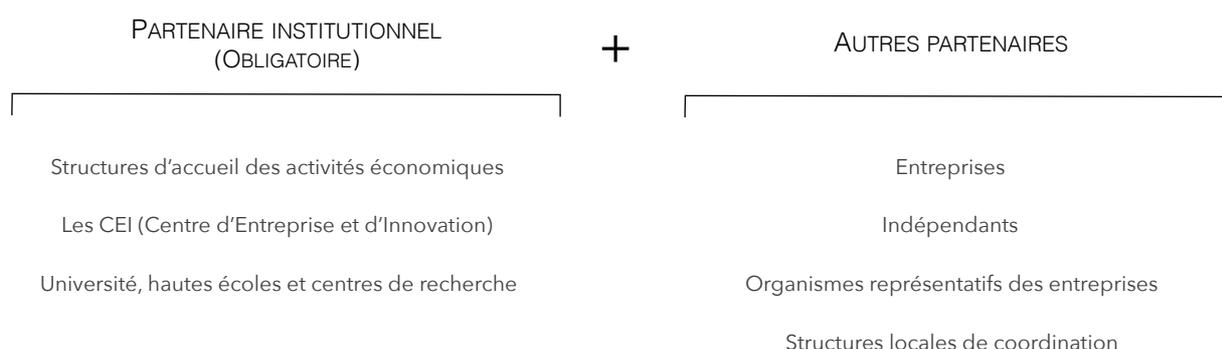


Figure 12: Les partenaires du programme cadre (Cabinet du Ministre Marcourt, 2011, p.5)

L'appel à projet s'adresse à des partenaires institutionnels et d'autres partenaires, si ces premiers choisissent d'en créer. Les partenaires institutionnels sont définis comme étant des structures d'accueil des activités économiques, les centres d'entreprise et d'innovation ou encore les universités et centres de recherche. Les autres partenaires sont les entreprises, les indépendants, les organismes représentatifs des entreprises et enfin les structures locales de coordination (figure 12).

3.2.3- LE PROCESSUS DE CONCEPTION

Sur la base de l'appel à projet ainsi que les informations acquises lors de la première entrevue avec Mme Lombardi, il a été alors possible de déceler cinq grandes étapes au sein du processus de réalisation, allant de l'appel à projet à l'espace de coworking aujourd'hui en activité.

Les cinq grandes étapes sont les suivantes :

- L'appel à projet
- Le dossier de candidature
- Le Workshop
- Le dossier de projet
- La réalisation de projet

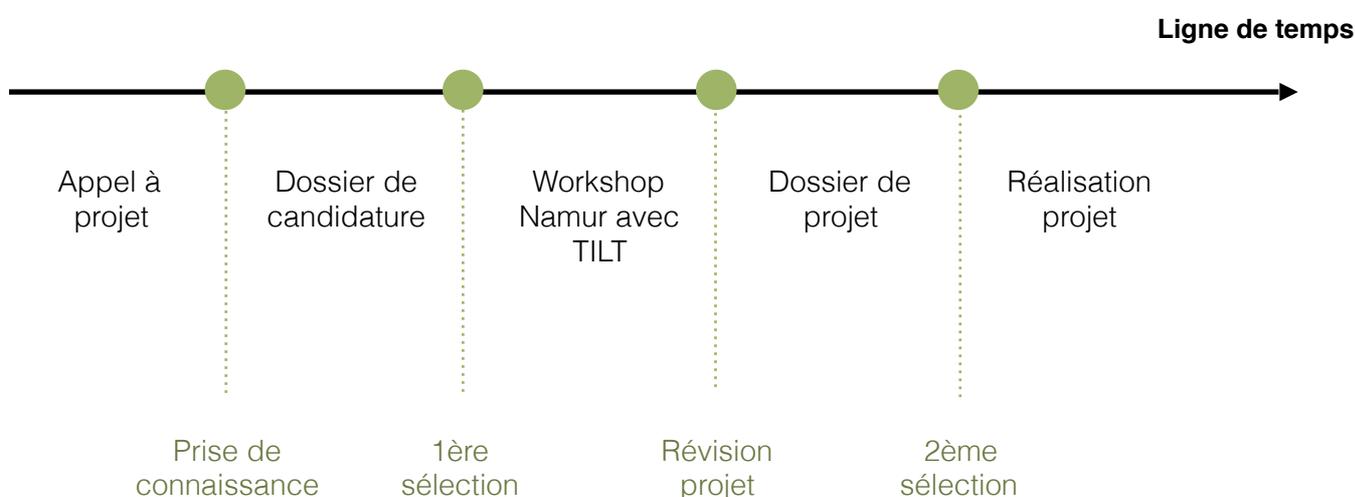


Figure 13 : Les étapes au sein du processus de conception de CoWallonia et leurs interactions

Plusieurs interactions sont mises en évidence entre chaque grande étape. Effectivement, après que l'appel à projet ait été lancé, une prise de connaissance de tous les porteurs de projet a été effectuée pour pouvoir déposer le dossier de candidature. Suite à ce dépôt, une première sélection a été réalisée en prenant compte du contenu du dossier de candidature, de sa recevabilité et des critères de sélection.

La troisième phase repose sur le workshop de Namur, rassemblant les candidats sélectionnés. Ce workshop donné par l'agence TILT, agence Londonienne experte

dans l'aménagement des espaces de travail, a permis aux porteurs de projets sélectionnés de réadapter et approfondir leurs projets.

Ensuite, ces derniers ont répondu au dossier de projet sur la base de divers critères et la deuxième phase de sélection a donc permis de retenir les huit porteurs de projets propres aux huit espaces de coworking.

Enfin, la réalisation de ces projets a été mise en place (figure 13).

3.3- LE CHOIX DES PARTICIPANTS

Suite à la première entrevue, à l'examen de l'appel à projet et au processus de conception des espaces, le terrain a pu être envisagé de façon plus claire et plus précise.

Effectivement, l'objectif ici est de cartographier les acteurs qui font partie intégrante du processus pour ensuite choisir les participants qui vont constituer mon terrain.

La figure 14 fait apparaître les différents acteurs intégrés au processus de conception du projet ainsi que leurs interactions. Ceci permet d'avoir une première idée concernant le choix des participants du terrain.

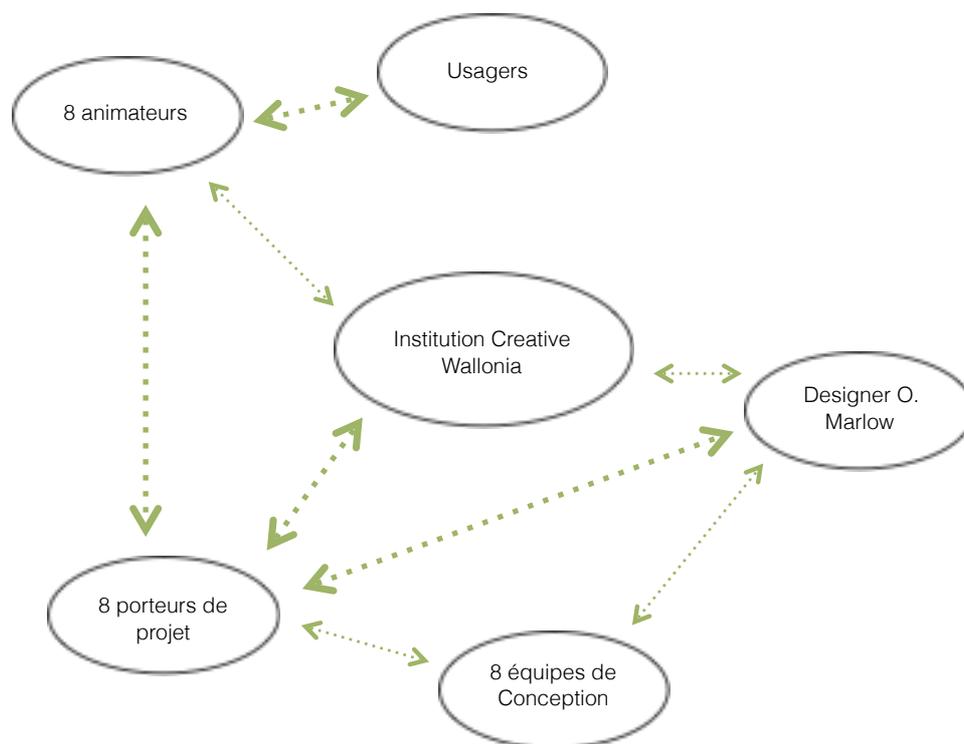


Figure 14 : Carte d'interaction des acteurs du programme cadre

La figure 14 nous informe des différents acteurs qui font parti du projet. Nous constatons que les interactions sont différentes entre ces derniers. Effectivement certains acteurs sont plus en liens que d'autres, ce qui permet d'avoir un première approche du terrain.

Après avoir examiné ces interactions, le choix des participants à mon étude de terrain a été effectué. J'ai décidé de contacter les huit animateurs, huit porteurs de projets et O. Marlow

Les huit animateurs m'ont permis de me mettre en relation avec les coworkers de leurs espaces et les huit porteurs de projet, afin qu'ils puissent me donner les documents et informations nécessaires à mon étude.

Un maximum d'acteurs ont été visés et inclus au sein de l'étude pour obtenir un recueil de données le plus complet possible, tout en veillant au risque représenté par la non-réponse ou le manque de temps des acteurs pour participer au terrain.

4- LA RÉALISATION DU TERRAIN

Une fois la méthodologie établie, la réalisation du terrain a pu débuter. Il est important de souligner qu'il aurait été judicieux de mettre en place un entretien test, cependant des imprévus ne l'ont pas rendu possible. En effet, pensant que les animateurs qui constituaient ma première phase de terrain allaient répondre tardivement, j'ai commencé à les contacter fin novembre. De part leur grande réactivité et intérêt concernant mon sujet d'étude, j'ai dû débiter mon premier entretien une semaine après le premier mail, ne me permettant pas la réalisation de cette première étape « test ».

Cependant, pour une imprégnation du lieu, de l'ambiance mais également pour faire un premier repérage sur une des huit structures mises en place, j'ai tiré parti de la semaine du coworking se déroulant du 3 au 7 octobre 2016 et me suis inscrite à l'espace de coworking La Forge à Liège pour une journée. J'ai commencé par me présenter à Mme. Liegeois (Co Founder chez Wrapsodi) en lui demandant quelques informations pratiques qui donnèrent suite à une visite de l'espace de coworking.

Le terrain s'est alors divisé en trois phases : la première destinée aux animateurs (ayant pour but secondaire de rentrer en contact avec les coworkers et de fournir le contact des porteurs de projet), la deuxième consistant à effectuer le terrain propre aux utilisateurs et enfin la troisième destinée aux porteurs de projets.

4.1- DESCRIPTION DES ESPACES

4.1.1- PREMIÈRE OBSERVATION / VISITE DES ESPACES

Lors des visites effectuées au sein des différents espaces, j'ai pu observer leurs caractéristiques propres permettant un premier recueil d'informations utilisables dans une description des espaces. Ces observations permettent une première approche/vision des espaces de coworking en se basant sur différents critères facilement quantifiables selon ma propre observation, tels que les espaces proposés au sein de la structure, leur accessibilité et l'accès à la lumière naturelle.

Cependant, pour une description plus objective et plus complète, il est nécessaire de confronter ces observations aux informations recueillis auprès des usagers de l'espace.

4.1.2- ÉLABORATION D'UNE GRILLE D'ÉVOLUTION DES ESPACES

Suite à la première « observation test » réalisée durant la semaine du coworking à Liège, il m'a été possible d'élaborer une grille d'évaluation des différents espaces présents dans chacune des structures de coworking. Cette dernière a été modifiée ensuite par les visites des autres structures pour être la plus complète possible.

<u>LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : X</u>	
<u>Accessibilité à la structure</u>	
Points +	PHOTOS
Points -	
<u>Espaces présents</u>	
Espace X1	PHOTOS
Espace X2	
...	
<u>Description des espaces</u>	
X1	PHOTOS
<i>Typologie de l'espace (ouverts, semi ouverts, cloisonnés, ...)</i>	
<i>Capacité</i>	
<u><i>L'atmosphère</i></u>	
<i>La température (couleurs froides ou chaudes)</i>	
<i>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou structuration de l'espace)</i>	
<i>Lumière naturelle (forte intensité, moyenne intensité, faible intensité, pas de lumière naturelle)</i>	
X2	PHOTOS
...	

Tableau 8 : grille d'évaluation des espaces visités

Cette grille (tableau 8) a été utilisée pour le traitement des données auprès des usagers des espaces, c'est à dire les animateurs et les coworkers. Ces informations se basent sur l'état de l'art, les visites et les divers entretiens réalisés lors du terrain que nous allons maintenant aborder.

Les critères abordés concernent la localisation de la structure, les espaces proposés, leurs typologies, leurs capacités et d'autres qui concernent l'atmosphère présente dans chacun d'eux.

4.2- TERRAIN PROPRE AUX ANIMATEURS

4.2.1- PRÉPARATION PRÉALABLE DU TERRAIN

Après m'être entretenue avec Mme. Lombardi, j'ai contacté par email les huit animateurs qui pouvaient constituer mon étude. Ce dernier expliquait dans un premier temps mon sujet, mes objectifs ainsi qu'une description brève de mon étude.

Six animateurs sur huit ont répondu avec intérêt à ce mail. Il faut noter que cette phase a débuté fin novembre 2016 et s'est terminée en mars 2017.

Mon objectif était de m'interroger sur divers critères sélectionnés sur la base de documents en ma possession, qui pourraient répondre à mes questions de recherche.

Une problématique est alors apparue quand j'ai commencé mon terrain car beaucoup de critères me paraissaient encore vagues et n'étaient pas en totalité arrêtés. Je me suis donc interrogée sur le type de méthode à adopter et la façon dont l'entrevue allait se dérouler, de manière à collecter un maximum d'informations.

4.2.2- DÉMARCHE DES ENTRETIENS ANIMATEURS

L'entretien semi-dirigé s'est révélé être l'outil le plus adapté à la situation. Celui-ci est constitué de quatre grandes thématiques : informations propres aux animateurs, informations générales concernant la structure de coworking, les espaces intérieurs et la genèse du projet se terminant par la mise en contact avec les porteurs de projet et les coworkers.

La préparation de l'entretien destiné aux animateurs s'est faite selon les étapes propres à lui-même (définies précédemment) tout en veillant à rester en cohérence avec les questions de recherches.

Suite à cela, une première rédaction des questions a été réalisée et réadaptée en fonction du besoin. Les grandes thématiques sont apparues et une nouvelle version du questionnaire a été faite pour approfondir plus précisément le document final, tout en veillant à effectuer des transitions entre les thèmes abordés.

Au total l'entretien est composé de trente cinq questions dont douze questions ouvertes et vingt-trois semi-ouvertes (**annexe 2**).

Sur le terrain, chaque entretien s'est déroulé différemment, en fonction du temps accordé par les animateurs. C'est pourquoi, sur un ensemble de questions, seuls celles qui étaient les plus importantes ont été au préalable sélectionnées (tableau 9). Au fil des entrevues le questionnaire a ainsi été adapté.

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : X
<u>Informations propres aux animateurs</u>
<i>Avec vos propres mots : qu'est ce qu'un espace de coworking ?</i>
<i>Comment définiriez-vous votre rôle d'animateur au sein de cette structure ?</i>
<i>Travaillez-vous là au quotidien ? Au sein de quels espaces ? pourquoi ?</i>
<i>Qu'est ce qui vous intéresse dans votre quotidien ? Y a t-il des améliorations à faire ?</i>
<u>Informations générales concernant la structure de coworking</u>
<i>Durant quelle période l'espace est-il le plus fréquenté ? durant quelle période est-il le moins fréquenté ? Selon vous pourquoi ?</i>
<i>Quel type de profil avez-vous ?</i>
<i>Combien avez-vous d'utilisateurs ?</i>
<i>Quelle est la proportion d'habités et de personnes de passage ?</i>
<i>Qu'est ce que les utilisateurs recherchent en venant ici ?</i>
<i>Quels types d'activités sont organisées au sein de cette structure ?</i>
<i>Comment est promu cet espace auprès d'un plus large public ?</i>
<i>D'après vous quels sont les avantages et les inconvénients de l'emplacement de la structure à l'échelle de la ville ? Pourquoi ?</i>
<u>Les espaces intérieurs</u>
<i>Y a t-il des espaces qui fonctionnent moins bien ? à votre avis pourquoi ?</i>
<i>Si vous deviez optimiser plus cet espace, afin de favoriser la collaboration, la rencontre, que changeriez-vous ?</i>
<i>Selon vous quels sont les points négatifs et positifs de cet endroit ?</i>
<i>Dans cet espace de coworking, où est ce que vos utilisateurs collaborent le plus ?</i>
<u>Genèse du projet et mise en contact</u>
<i>A quel moment du projet êtes vous arrivé ?</i>
<i>Pouvez-vous m'expliquer la démarche du projet ?</i>
<i>Pourquoi ce lieu a t-il été choisi ?</i>
<i>Avez-vous les plans de l'espace ?</i>
<i>Pouvez-vous me communiquer le contact du porteur de projet ?</i>

Tableau 9 : Questions préalablement sélectionnées pour l'animateur

De manière à introduire au mieux les entretiens lors de leur réalisation, ces derniers commençaient par une présentation et une explication de l'objectif et de la démarche.

Ensuite, une visite de la structure permettait de visualiser l'espace et d'éviter ainsi les questions inutiles.

Enfin, l'entretien pouvait débuter une fois le consentement obtenu des personnes interrogées au sujet de l'enregistrement audio durant celui-ci (utilisé uniquement à des fins personnelles, comme support lors de la retranscription des données).

4.3- TERRAIN PROPRE AUX COWORKERS

4.3.1- PRÉPARATION PRÉALABLE DU TERRAIN

Durant les entretiens avec les animateurs, je me suis renseignée auprès d'eux sur la manière la plus adaptée afin d'effectuer un terrain propre aux utilisateurs.

Un questionnaire mis à disposition dans les espaces s'est avéré être l'outil le plus adapté, pour communiquer avec les coworkers.

En effet, le manque de régularité dans la venue des coworkers au sein des espaces aurait pu diminuer mon efficacité sur le terrain.

Après avoir obtenu l'accord des animateurs pour diffuser mon questionnaire, je me suis employée à sa création, à partir des visites et des entretiens effectués au préalable.

L'objectif de cette démarche était de récolter un maximum de données grâce à l'acquisition d'un panel plus important, de manière à approcher une plus grande représentativité de la population des coworkers, et par conséquent pouvoir répondre aux questions de recherche impliquant le ressenti et le vécu des usagers.

4.3.2- DÉMARCHE DU QUESTIONNAIRE COWORKERS

Comme je l'ai déjà souligné, le questionnaire s'est révélé être l'outil le plus adapté pour ce type de terrain. Le problème du support à utiliser est alors apparu pour la distribution du questionnaire. Après m'être renseignée auprès des animateurs, il semblait que la réalisation d'un questionnaire en ligne serait la solution la plus adaptée, pouvant être diffusé et plébiscité via leurs réseaux sociaux.

Celui-ci est constitué de quatre grandes thématiques : les informations propres aux coworkers, les espaces au sein de la structure, leur vécu sur leur espace de coworking et l'intégration du coworkers dans le processus de conception de nouveaux espaces (tableau 10).

Une première rédaction des questions a eu lieu sur format papier, d'où l'émergence des quatre thématiques. Ensuite, l'encodage du questionnaire en ligne a été effectué tout en introduisant le sujet de mon travail, ma démarche, et en quoi celui-ci allait pouvoir m'aider dans ma recherche. Les thématiques ont pu hiérarchiser mon questionnaire en quatre grandes parties tout en les introduisant par une brève description des questions qui allaient suivre.

Avant de communiquer ce document en ligne aux animateurs, sa mise en place et son fonctionnement ont été expérimenté par un individu « test ». Il en est ressorti que certaines questions devaient être reformulées et précisées pour améliorer leurs compréhensions. Après quelques rectifications le questionnaire a été envoyé aux animateurs. Il se compose de vingt trois questions dont quatre ouvertes, neuf semi-ouvertes et dix fermées (à choix unique, choix multiple ou des listes d'items à ranger) (**annexe 3**).

<u>LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : X</u>
<u>Informations personnelles</u>
Dans quel espace de coworking du réseau CoWallonia évoluez-vous le plus souvent ? <input type="radio"/> Liège <input type="radio"/> Namur <input type="radio"/> Charleroi <input type="radio"/> Mons <input type="radio"/> Louvain <input type="radio"/> Tournai <input type="radio"/> Seraing <input type="radio"/> La Louvière
Avec vos propres mots : Comment définirez-vous un espace de coworking ?
Décrivez-moi une journée type
Que recherchez-vous en venant ici ? <input type="radio"/> Un lieu pour travailler <input type="radio"/> Un lieu pour échanger/discuter <input type="radio"/> Un lieu pour créer/maintenir des contacts <input type="radio"/> autre ...
<u>Les espaces au sein de la structure</u>
Quel espace fréquentez-vous le plus ? <input type="radio"/> L'open space <input type="radio"/> Les bureaux partagés <input type="radio"/> Les salles de réunion/formation <input type="radio"/> Les salles de créativité <input type="radio"/> L'espace cafétéria
Quel espace fréquentez-vous le moins ? <input type="radio"/> L'open space <input type="radio"/> Les bureaux partagés <input type="radio"/> Les salles de réunion/formation <input type="radio"/> Les salles de créativité <input type="radio"/> L'espace cafétéria
<u>Leur vécu au sein de leur espace de coworking</u>
Si vous deviez optimiser votre espace de coworking actuel pour qu'il favorise encore plus la collaboration, la rencontre, la discussion et le travail, que changeriez-vous ?
Selon-vous quels sont les avantages et les inconvénients de votre espace de coworking ?
<u>L'intégration du coworker dans le processus de conception de nouveaux espaces</u>
Pensez-vous que pour tendre vers des structures de coworking les plus adaptées aux coworkers, on doit intégrer les usagers au processus de conception ? <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
Si vous aviez pu intégrer une approche centrée usagers dans le processus de conception, quels paramètres auriez-vous fait évoluer ?
Si l'on venait à intégrer les futurs coworkers dans une démarche centrée usagers au sein du processus de conception pour des espaces de coworking, selon vous quels outils seraient les plus appropriés ? <input type="radio"/> Vous pourriez voter pour un planel de plusieurs propositions <input type="radio"/> Vous pourriez participer à un workshop organisé entre les futurs usagers et les porteurs de projets/concepteurs <input type="radio"/> Vous pourriez assister à un focus groupe (groupe de discussion) entre les futurs usagers <input type="radio"/> Vous pourriez contribuer à une auto-construction de futurs projets <input type="radio"/> Autre...

Tableau 10 : Aperçu des questions destinées au coworkers

4.4- TERRAIN PROPRE AUX PORTEURS DE PROJET

4.4.1- PRÉPARATION PRÉALABLE DU TERRAIN

Les divers entretiens avec les animateurs m'ont permis de me procurer le contact des porteurs de projet propres à leurs espaces de coworking. Après les avoir tous contactés, seulement deux étaient disposés à me rencontrer.

Le manque de disponibilité des autres porteurs de projet a réduit mon champ d'étude et ma récolte de données.

Afin de comprendre au mieux les différentes étapes qui ont eu lieu dans le processus de conception et de déceler celles propres à l'appel à projet, j'ai étudié de manière plus approfondie, celui fourni par Mme. Lombardi. Ceci allait me permettre de mieux comprendre le processus et d'orienter au mieux mes questions.

4.4.2- DÉMARCHE DES ENTRETIENS PORTEURS DE PROJET

Le procédé que j'ai choisi est identique à celui réalisé pour les animateurs: l'entretien semi-dirigé. Il est constitué de six grandes thématiques : Les informations propres aux porteurs de projet, la genèse du projet, le dossier de candidature, le workshop, le dossier de projet et l'évolution du projet. Le choix de ces thématiques vient des grandes étapes que j'ai pu mettre en évidence dans le processus de conception propre à l'appel à projet de CoWallonia.

La préparation de l'entretien destiné aux porteurs de projet s'est faite selon la chronologie indiquée précédemment : le choix des questions de recherches, une première rédaction de celles-ci a été établie et réadaptée en fonction du besoin. Les grandes thématiques sont alors apparues, puis la dernière version du questionnaire qui allait constituer mon entretien en est ressorti, conservant toujours les transitions entre les thèmes abordés.

Cet entretien est constitué de trente-et-une questions semi dirigées et de quatre questions ouvertes (**annexe 4**).

Les entretiens propres à chaque porteur de projet sont quasiment similaires de par le temps accordé. Cependant, un ordre d'importance avait été choisi dans les questions à poser en cas de manque de temps (tableau 11).

Pour introduire au mieux les entretiens lors de leurs réalisations, j'ai commencé par me présenter, expliquer mon objectif et ma démarche. Par ailleurs, j'ai demandé leur accord pour enregistrer notre entrevue, leur précisant que cela resterait anonyme et ne servirait que de support à mon projet.

<u>LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : X</u>
<u>Les informations propres aux porteurs de projet</u>
<i>Comment définirez-vous votre rôle de porteur de projet ?</i>
<u>La Genèse du projet</u>
<i>A quel moment du projet êtes-vous arrivé ?</i>
<i>Comment avez-vous entendu parler du projet de CoWallonia ?</i>
<i>Comment s'est déroulé le processus de conception dans le temps ?</i>
<i>Au fil du processus avez-vous rencontré des difficultés ? Si oui, pourriez-vous me les citer ?</i>
<u>Le dossier de candidature</u>
<i>A quelle type de structure institutionnelle apparteniez-vous à l'époque ?</i>
<i>Pour monter ce projet, vous êtes-vous mis en partenariat avec d'autres organisations publiques ou privées ?</i>
<i>Avez-vous fait appel à des concepteurs/designers d'espaces ?</i>
<i>Y avait-il des grands concepts ou des concepts cruciaux à mettre en oeuvre pour cet espace de coworking ?</i>
<i>Comment avez-vous choisi le lieu ? (localisation géographique, avantages et inconvénients ...)</i>
<u>Le Workshop</u>
<i>Etiez-vous là lors du workshop donné à Namur par Oliver Marlow ?</i>
<i>Est-ce que vous vous rappelez des différentes étapes par lesquelles vous êtes passé dans cette journée ?</i>
<i>En quoi est-ce que le workshop a impacté le projet ?</i>
<u>Le dossier de projet</u>
<i>Comment avez-vous démarché les communautés ou les réseaux sur lesquelles allaient se fonder l'activité ?</i>
<i>Qu'avez-vous proposé comme document concernant la description de l'espace en lui même ?</i>
<i>Quel type d'animation aviez-vous proposé à l'époque ?</i>
<i>Quel était l'impact et la visibilité du projet à l'échelle de la ville avec ce que vous avez proposé ?</i>
<u>L'évolution du projet</u>
<i>Y a t-il eu une évolution entre ce que vous avez proposé et l'espace aujourd'hui en activité ?</i>
<i>Aujourd'hui si c'était à refaire, y'a t-il des phases que vous enlèveriez ou rajouteriez au sein du processus de conception, afin de tendre vers un espace de coworking qui réponde aux besoins de tous ?</i>

Tableau 11 : Questions préalablement sélectionnées pour les porteur de projet

TRAITEMENTS DES DONNÉES

TRAITEMENT DES DONNÉES

Après avoir expliqué ma méthodologie de terrain, nous allons observer la façon dont mes données vont être traitées.

Dans un premier temps nous parlerons de la transcription des données sur base de photos, de plans, de notes de terrain et de l'enregistreur. Dans un second temps nous évoquerons le tri des données. Pour finir nous verrons sur la base d'un exemple la façon dont a été établi les résultats comparatifs.

1-TRANSCRIPTION

Les différentes données récoltées durant mes terrains propres aux animateurs, porteurs de projet mais aussi coworkers ont été transcrites dans des grilles d'observations qui se trouvent en annexe. Celles-ci me permettaient pour chaque type d'acteurs de récolter les informations indispensables qui allaient constituer ma recherche. Au total, neuf grilles ont été réalisées : une pour chaque visite de mes espaces de coworking, une grille de comparaison pour le terrain propre aux animateurs (une grille regroupant les données pour chaque animateur rencontré), une deuxième grille de comparaison pour les porteurs de projets et enfin une propre aux coworkers.

Les divers outils qui m'ont permis de compléter ces grilles d'observation sont les suivants : les photos des espaces de coworking, les plans fournis lors des visites, les notes propres à chaque terrain et enfin l'enregistrement des entretiens animateurs et porteurs de projet.

1.1- PHOTOS

Au cours de mes visites dans les espaces de coworking, je faisais une inspection des lieux avant de commencer les entretiens, afin de pouvoir m'imprégner d'eux. Les photos prises me permettaient de garder une trace des différentes pièces présentes dans chaque structure de coworking. Ensuite, j'ai pu les analyser et apporter une analyse comparative entre elles.

1.2- PLANS

Durant les visites, j'ai pu me procurer les plans de deux structures de coworking. Pour les autres espaces j'ai effectué une représentation sur une base de photos. Ces documents, me permettaient d'avoir une trace des espaces, et plus précisément de l'agencement des pièces les unes par rapport aux autres. De plus, à la vue des photos, les plans allaient me permettre d'approfondir mon analyse et de fournir une comparaison entre les diverses structures pour essayer d'en tirer des conclusions pertinentes.

1.3- NOTES DE TERRAIN

Lors de mes entretiens destinés aux animateurs ainsi qu'aux porteurs de projet, des notes régulières étaient prises. Effectivement, je ne pouvais pas retranscrire manuellement tout ce dont les acteurs me faisaient part, c'est pourquoi je notais ce qui me semblait essentiel ainsi que les informations qui allaient être indispensables pour nourrir ma recherche.

La transcription des notes de terrain propres aux coworkers était différentes. Comme j'ai pu l'expliquer précédemment dans la partie méthodologie, un questionnaire en ligne a été envoyé au sein des structures de coworking visitées afin que les coworkers puissent y répondre. C'est pourquoi, ici, les notes étaient sous forme de réponses en ligne.

Les avantages pour ce type de terrain est qu'il ne nécessite pas de déplacement. La transcription des données est rapide et avec un contenu complet. Cependant on notera comme inconvénient, l'absence de données supplémentaires qui peuvent surgir lors d'entrevues.

1.4- ENREGISTREUR

Cet outil était nécessaire pour les entretiens avec les animateurs et les porteurs de projet. Comme j'ai pu l'évoquer juste avant, la transcription manuelle ne pouvait pas être totale, c'est pourquoi j'ai décidé de me munir d'un enregistreur pour tous mes entretiens, tout en demandant l'accord à chaque acteur concerné.

Ceci m'a permis de ne pas perdre d'informations et d'enrichir mes observations de terrain. Durant mes entretiens, ces dernières étaient annotées des minutes indiquées sur l'enregistreur, qui me paraissaient essentielles pour ma recherche. Cette technique me permettait de ne pas perdre de temps lors de cette phase de transcription des données.

2- TRI DES DONNÉES

Après avoir récolté les données de mon terrain, je disposais d'une grande quantité d'informations et de renseignements à analyser. Je bénéficiais alors de grilles d'observation des espaces, des notes et de l'enregistrement des entretiens propres au terrain animateur, et porteur de projet, ainsi que des transcriptions en lignes concernant le questionnaire destiné aux coworkers.

Pour commencer, avec toutes les informations qui étaient en ma possession, j'ai décidé d'effectuer un premier tri sous forme de grille. Il regroupait toutes les indications importantes. J'ai également repéré les différences et similitudes entre les espaces visités, les entretiens animateurs, porteurs de projet et les questionnaires.

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : THE COWORKING FACTORY - LA LOUVIÈRE	
Les espaces	
L'open space	
Les bureaux partagés	
La salle de créativité	
L'espace intime	
Les salles de réunion	
La cafétéria	
Description des espaces	
L'open space	
Typologie de l'espace :	
<i>Cloisonné</i>	
Capacité :	
<i>20 personnes</i>	
<u>L'atmosphère</u>	
La température (couleurs froides ou chaudes) :	
<i>couleurs froides</i>	
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :	
<i>Fonction première</i>	
Niveau d'intimité	
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :	
<i>Intensité forte</i>	
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :	
<i>Appropriation moyenne</i>	

Tableau 12 : Extrait de la grille de description des espaces

Le tableau 12, est un extrait d'une des six grilles mises en place pour la description des espaces (**annexe 5**). Elle a été élaborée sur la base de plans, de photos et de commentaires suite aux entretiens animateurs. Celle-ci était constituée de plusieurs thématiques, dans lesquelles se trouvaient les informations qui résultaient des visites.

Les grilles d'évaluation propres aux entretiens animateurs (**annexe 6**), aux entretiens porteurs de projet (**annexe 7**) et au questionnaire coworkers (**annexe 8**), sont structurées de la même façon, par grandes thématiques, afin de hiérarchiser au mieux les données.

3- RÉSULTATS COMPARATIFS

Pour comparer les différentes réponses propre à chaque terrain, j'ai travaillé avec des vignettes et des panneaux blancs, afin de pouvoir comparer au mieux les différentes données. Cette méthode m'a permis d'avoir une vision d'ensemble et de prendre du recul concernant les informations que j'avais en ma possession (figure 15).

	SERRING	LA LOUVI	MONS	TOURNAI	LIÈGE	CHARLEROI
ANIMATEURS						
Infos Général						
Les Espaces						
Donnée du pays						

Figure 15 : Réalisation du tableau comparatif

Une fois toutes les informations réunies, ce premier jet de tableau comparatif m'a permis de constituer et mettre en place les tableaux comparatifs finaux (**annexes 5 à 8**).

On peut voir d'après le tableau 13 qui suit, un extrait de la façon dont ils sont structurés. Au moyen d'une représentation par type d'acteur rencontré, répondant aux divers critères utiles pour faire évoluer ma recherche.

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NNEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Informations générales de la structure						
Localisation à l'échelle de la ville						
Les avantages	> Centre ville Proche de la gare	> Proche du centre ville > Proche de la gare	> Centre ville > Proche de la gare > Proche de toutes commodités	> Proche de la sortie d'autoroute > Accessible en bus > Train Seraing - Guillemins (10 min) > Facilité pour se garer	> Centre ville > Proche de la gare > À l'intersection de beaucoup de flux > Facilité pour se garer	> Proche du centre ville > Proche de la gare > Facilité pour se garer > Proche de l'axe routier principal > Facilité pour se repérer
Les inconvénients	> Difficulté pour se garer	> Difficulté pour se garer	> Difficulté pour se garer	> Excentré du centre de Seraing et Liège > Il faut savoir qu'ils sont implantés à cet endroit	X	X
Fréquentation de la structure						
Période où l'espace est le moins fréquenté	Pendant les vacances	Vacances d'été Fêtes de fin d'année Vacances de pâques	Vacances d'été et fêtes de fin d'année	Vacances d'été	Vacances d'été	Vacances d'été Fêtes de fin d'année Vacances de pâques
Période où l'espace est le plus fréquenté	Le reste de l'année	Le reste de l'année	Le reste de l'année	Le reste de l'année	Pic en Janvier, Mai et Juin puis Septembre	Pic en Janvier, Mai et Septembre
Nombre d'utilisateurs	15 coworkers	25 coworkers	46 coworkers	8 coworkers	15 coworkers	30 coworkers
Proportion personnes habituées VS personnes de passage	15 qui viennent régulièrement	17 qui viennent régulièrement 8 indépendants qui sont dans les bureaux partagés	46 qui viennent au moins 1x /semaine	2 qui viennent tous les jours	6 qui viennent régulièrement	10 qui viennent régulièrement
Ce que les usagers recherchent en venant ici	Créer un réseau Entraide Ambiance de travail	Réseautage Ambiance Sortir de la solitude Rencontrer des personnes	X	Sortir de la solitude Rencontrer/voir d'autres personnes	Trouver des contacts	Networking Partage d'idées Trouver des clients avec les connaissances des autres Entraide Ambiance de travail

Tableau 13 : Tableau comparatif des animateurs

RÉSULTATS

RÉSULTATS

Suite au traitement des données, on peut catégoriser les résultats en quatre grandes familles : les informations récoltées lors des entretiens animateurs (**annexe 6**), celles des entretiens porteurs de projet (**annexe 7**), celles obtenues lors du questionnaire destiné aux coworkers (**annexe 8**) et la description des espaces accompagnée des représentations non exhaustives des plans (**annexe 5**).

Il est ici question de faire l'analyse de ces résultats. Celle-ci se fera par une comparaison inter-profil (c'est à dire une comparaison entre individus d'un même profil) puis une seconde comparaison plus globale se fera entre chaque profils abordés (qui se nommera comparaison intra-profil), tout en répondant aux questions de recherche.

Cette analyse est présentée comme suit, afin de hiérarchiser au mieux les résultats, mais aussi pour garantir la clarté rédactionnelle.

Il est important de commencer par le tableau 14 car il renseigne le nombre de personnes qui ont contribué à mon terrain, les acteurs sur qui vont se fonder les résultats ainsi que leur analyse.

	NOMBRE D'ACTEURS QUI ONT CONTRIBUÉ AU TERRAIN	NOMBRE TOTAL D'ACTEURS
ANIMATEURS	6	8
PORTEURS DE PROJET	2	8
COWORKERS	15	96 (abonnés réguliers)

Tableau 14 : Nombre d'acteurs qui ont contribué à mon terrain d'étude

Ce tableau indique que six animateurs sur huit ont répondu présent pour s'entretenir avec moi. Grâce à leur accord j'ai pu visiter les six espaces qui allaient constituer mon étude.

Chacun de ces animateurs m'a transmis les contacts des porteurs de projet propre à leur espace de coworking, et comme l'indique le tableau, il y a malheureusement eu peu de réactivité de leur part. Seulement deux sur six contactés ont répondu présents.

Enfin, le questionnaire en ligne a été envoyé aux six animateurs, j'ai pu obtenir quinze réponses de la part des coworkers sur un total de quatre-vingt-seize abonnés réguliers. Sur les quinze coworkers ayant répondu, sept proviennent de l'espace de coworking de Liège, trois de celui de Mons, trois de Tournai et enfin trois autres viennent de l'espace de coworking de La Louvière.

Tous les résultats qui vont être présentés sont fondés sur les informations récoltées auprès des vingt-trois acteurs.

Avant d'analyser les résultats tout en répondant aux deux questions de recherche, il est important de faire part d'informations générales au sujet des espaces de coworking, et ce par le vécu des usagers.



Figure 16 : Nuage de mots de la définition d'un espace de coworking selon les usagers

La figure 16 est un nuage créé à partir des réponses des coworkers à la question suivante : *Avec vos propres mots : Comment définiriez-vous un espace de coworking ? (annexe 8).*

On remarque que les espaces de coworking sont majoritairement définis comme étant des lieux de travail, de partage avec une mixité de profils de type indépendant. Ils favorisent l'entraide, la rencontre et le réseautage, c'est à dire la mise en contact entre coworkers ou autres professionnels.

Enfin, d'après la figure 17, on constate que les coworkers recherchent avant tout au sein de ces espaces : un lieu pour travailler, mais aussi pour échanger et discuter puis pour créer et maintenir des contacts.

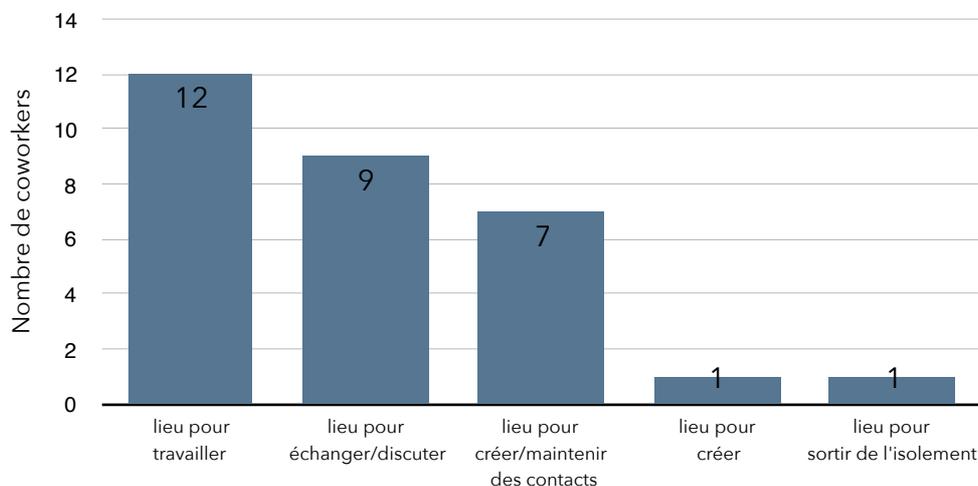


Figure 17 : Ce que les coworkers recherchent en venant dans les espaces de coworking

1- QUELS SONT LES FACTEURS SPATIAUX QUI IMPACTENT AU QUOTIDIEN L'EXPÉRIENCE VÉCUE PAR LES USAGERS ?

Nous allons constater d'après les résultats récoltés par les différents acteurs que plusieurs facteurs spatiaux impactent l'expérience vécue par les usagers dans leur quotidien. L'analyse des résultats qui en découle est présentée de l'échelle macroscopique (à l'échelle de la ville) vers une échelle microscopique (présentation des espaces au sein de la structure et des activités internes).

Comme énoncé précédemment, une première comparaison est faite entre chaque individu de même profil, puis une seconde entre les différents profils et constatations effectuées sur le terrain.

1.1- LA LOCALISATION

Après l'analyse de l'appel à projet, des entretiens animateurs ainsi que du questionnaire destiné aux coworkers, le premier facteur important qui se démarque s'avère être la localisation des espaces de coworking à l'échelle de la ville. Cette partie développe les différents résultats tout en s'appuyant sur une cartographie des six espaces.

L'appel à projet met en avant ce critère dans le dossier de candidature, où il est demandé aux porteurs de projet d'intégrer et de veiller à une intégration au sein du tissu socio-économique local. Lors de la deuxième phase de sélection (le dossier de projet), ce critère est toujours demandé mais avec un niveau de réflexion supérieur. Effectivement, un des critères de recevabilité se base sur l'impact local et régional du projet, et plus précisément sur la qualité et l'importance de l'impact et de la visibilité du projet à l'échelle de la ville et de la province.

1.1.1- COMPARAISON INTER-PROFIL

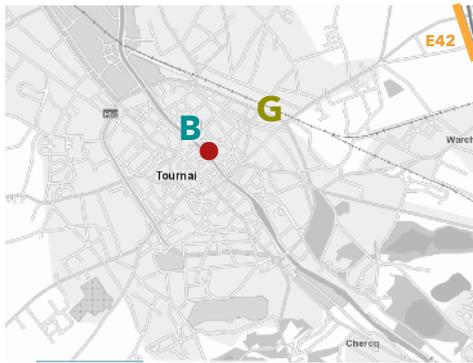
Cartographie des espaces à l'échelle de la ville

● La Forge Liège



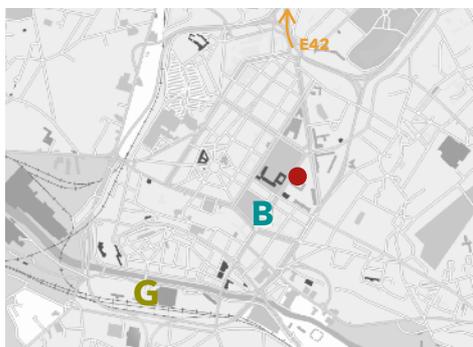
- Situé au centre ville de Liège
- **Gare** : à 2,6 km de la gare des Guillemins
à 500 m de la gare Liège Palais
- **Bus** : à 350 m des arrêts de bus
- **Voirie** : à moins de 2km de l'A602
- Proche de toutes autres commodités

● ESCO Tournai



- Situé à 600 m du centre ville
- **Gare** : à 750 m de la gare de Tournai
- **Bus** : à 50 m d'un arrêt de bus
- **Voirie** : à 3 km de l'E42
- Proche de toutes autres commodités

● Le Switch Coworking Charleroi



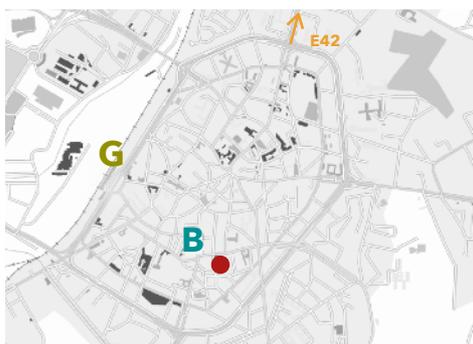
- Situé à 650 m du centre ville
- **Gare** : à 1,3 km de la gare Charleroi Sud
- **Bus** : à 50 m d'un arrêt de bus
- **Voirie** : à 10 km de l'E42
- Proche de toutes autres commodités

● Le Cristal Hub Seraing



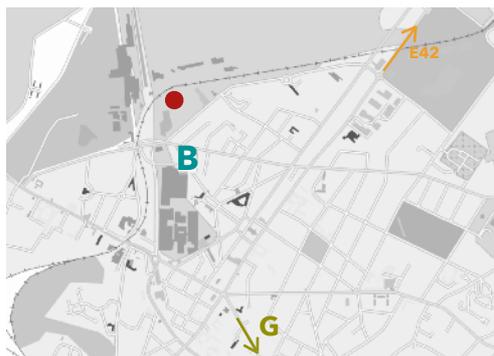
- Situé à 4 km du centre ville
- **Gare** : à 3,5 km de la gare de Seraing
- **Bus** : à 200 m d'un arrêt de bus
- **Voirie** : à 9 km de l'E42

● Co-nnexion Mons



- Situé à 650 m du centre ville
- **Gare** : à 1 km de la gare de Mons
- **Bus** : à 150 m d'un arrêt de bus
- **Voirie** : à 3 km de l'E42
- Proche de toutes autres commodités

● The Coworking Factory La Louvière



- Situé à 1,3 km du centre ville
- Gare : à 950 m de la gare de Louvière-Centre
- Bus : à 350 m d'un arrêt de bus
- Voirie : à 5 km de l'E42

Nous pouvons remarquer sur la base des localisations des six espaces que tous, à l'exception d'un, se situent au centre ville ou à proximité. Effectivement Seraing, est situé à 4 km de son centre.

Le même principe s'applique également pour l'accès à la gare, qui se situe à une distance raisonnable de tous les espaces (mis à part celui de Seraing qui est à 3,5 km de la gare la plus proche).

Enfin, pour l'accessibilité au bus, on note une proximité importante. Les arrêts les plus éloignés sont à 350 m pour les espaces de Liège et de La Louvière, ce qui reste relativement proche.

Les animateurs

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NNEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Localisation à l'échelle de la ville						
Les avantages	> Centre ville > Proche de la gare	> Proche du centre ville. > Proche de la gare	> Centre ville > Proche de la gare > Proche de toutes commodités	> Proche de la sortie d'autoroute. > Accessible en bus. > Train Seraing-Guillemins (10 min) > Facilité pour se garer	> Centre ville > Proche de la gare > À l'intersection de beaucoup de flux > Facilité pour se garer	> Proche du centre ville > Proche de la gare > Facilité pour se garer > Proche de l'axe routier principal > Facilité pour se repérer
Les inconvénients	> Difficulté pour se garer	> Difficulté pour se garer	> Difficulté pour se garer	> Excentré du centre de Seraing et Liège > Il faut savoir qu'ils sont implantés à cet endroit	X	X

Tableau 15 : Avantages et inconvénients de la localisation de la structure à l'échelle de la ville selon les animateurs rencontrés

D'après le tableau 15, nous pouvons constater que le manque de parking est aujourd'hui un des inconvénients le plus récurrent pour les structures de coworking. Effectivement quatre espaces sur six en souffrent aujourd'hui.

De plus, nous remarquons que l'accessibilité (bus, train, voiture) est primordiale pour ces structures, et que la proximité à d'autres commodités est un avantage

supplémentaire. Enfin, être localisé au centre ville permet un accès plus commode, de ne pas être isolé et d'être plus facilement repéré. Notons que l'animateur de Seraing a souligné ce point comme étant un inconvénient à leur structure.

« Il faut savoir qu'on est là » (Animateur de Seraing)

Les coworkers

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NNEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Localisation à l'échelle de la ville						
Les avantages	> Centre ville	> Centre ville	X	X	> Facilité pour se garer	> Proximité > Facilité pour se garer > Situation géographique
Les inconvénients	> Difficulté pour se garer	> Difficulté pour se garer	X	X	X	X

Tableau 16: Avantages et inconvénients de la localisation de la structure à l'échelle de la ville selon les coworkers

D'après le tableau 16, qui résulte du vécu des coworkers au sein de chacune de leur structure, nous pouvons constater que l'inconvénient qui ressort pour La Forge et l'ESCO, est dû à la difficulté de se garer. Cependant l'avantage de ces deux structures provient de leur localisation au centre ville.

Quant aux espaces de Mons et de La Louvière, seulement des avantages concernant leur localisation à l'échelle de la ville sont apparus. La facilité pour se garer a été soulignée pour les deux espaces, ainsi que la situation géographique pour l'espace de La Louvière.

1.1.2- COMPARAISON INTRA-PROFIL

Il est ici question d'effectuer d'une part une comparaison entre les différentes données récoltées propres aux informations des animateurs, des coworkers et d'autre part une comparaison cartographique des espaces.

N'ayant pas eu de réponse de la part des coworkers de Charleroi ni de ceux de Seraing, la comparaison sera moins optimale comparée aux autres espaces de coworking.

D'après le vécu des usagers, nous pouvons tout d'abord apercevoir que la difficulté à se garer est aujourd'hui un des plus gros inconvénients dans les structures de coworking.

Nous pouvons également constater, par l'avis d'animateur, qu'être excentré est aussi un inconvénient majeur, impliquant le manque de visibilité de la structure. Ce résultat n'est malheureusement pas soutenu par les coworkers du Cristal Hub, mais cette constatation est cependant appuyée par les cartes de localisation des espaces.

La proximité de la structure par rapport au centre ville semble être l'avantage mis le plus avant. Effectivement cette caractéristique est soutenue par le vécu des animateurs, ainsi que par celui des coworkers.

Enfin, l'accessibilité en bus et la proximité avec la gare semblent aussi être des points importants pour les animateurs. Ceci est aussi démontré par les cartes qui localisent les espaces à l'échelle de la ville.

Afin de hiérarchiser l'importance de ces caractéristiques, il est nécessaire de répertorier l'intérêt (qu'il soit positif ou négatif) porté par les vingt-et-un usagers, selon leur vécu au sein des six structures de coworking.

Pour cela, les différentes caractéristiques évoquées précédemment sont répertoriées selon quatre grandes catégories : La proximité du centre ville, le parking, l'accessibilité (bus, gare, grands axes routiers) et la proximité à toutes autres commodités.

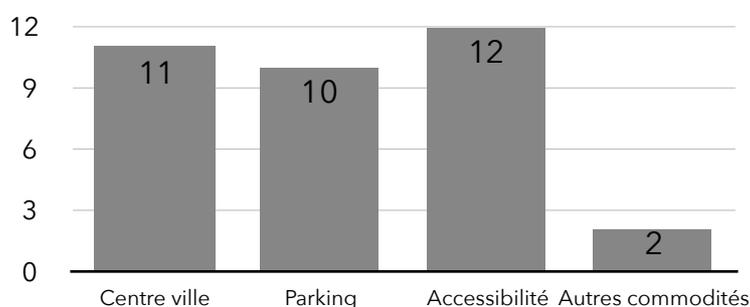


Figure 18 : Intérêt porté par les usagers sur la localisation de leurs espaces de coworking

La figure 18 nous montre que les usagers portent un intérêt majeur, en terme de localisation de la structure, pour les caractéristiques suivantes : L'accessibilité, la proximité du centre ville ainsi que le parking.

Nous pouvons ici constater que ces trois caractéristiques sont primordiales pour le bon fonctionnement d'une structure de coworking. Cependant il faut apporter une certaine nuance à ce résultat.

Regardons d'après le tableau 17 qui suit, la fréquentation des espaces pour ainsi comparer ces résultats avec la figure 18.

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NNEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Informations générales de la structure						
<u>Fréquentation de la structure</u>						
<i>Proportion personnes habituées VS personnes de passage</i>	15 qui viennent régulièrement	17 qui viennent régulièrement	46 qui viennent au moins 1x / semaine	2 qui viennent tous les jours	6 qui viennent régulièrement	10 qui viennent régulièrement

Tableau 17 : Fréquentation des coworkers au sein des six espaces de coworking (annexe 6)

Si l'on recoupe les tableaux 15 à 17, ainsi que la figure 18, nous constatons que les espaces où la fréquentation régulière de coworkers est la plus importante sont des espaces où il est difficile de se garer.

Enfin, en comparant les trois espaces qui ont une fréquentation plus élevée (Liège, Tournai et Charleroi), nous pouvons noter d'après les tableaux 15 et 16 que les usagers portent plus d'importance à la proximité du centre ville, qu'à l'accessibilité aux différents types de transports.

Finalement, en terme de localisation de la structure de coworking à l'échelle de la ville, nous pouvons noter que la proximité du centre ville est la caractéristique la plus importante selon le vécu des usagers. Elle engendre une certaine centralité, et permet d'être à l'intersection d'un plus grand nombre de flux.

Celle-ci est suivie de près par l'accessibilité aux différents types de transports (qui permettent d'accéder à la structure sans contrainte, que l'on soit véhiculé ou non) puis du parking.

Même si elle paraît moins indispensable, la proximité à d'autres commodités est une valeur ajoutée en terme de localisation.

Si nous prenons exemple sur l'espace de La Louvière, au premier abord, nous pouvons penser que celui-ci est isolé du centre, tout en offrant une proximité non négligeable à un axe routier structurant et proposant une capacité de parking importante (figure 19). Cependant, si l'on regarde le ressenti des usagers, ainsi que la cartographie, on constate que le centre ville se situe à environ 1 kilomètre (raisonnable en terme de proximité). De plus, sa proximité avec Louvexpo (espace accueillant des grands événements diversifiés) est bénéfique pour la visibilité de la structure.

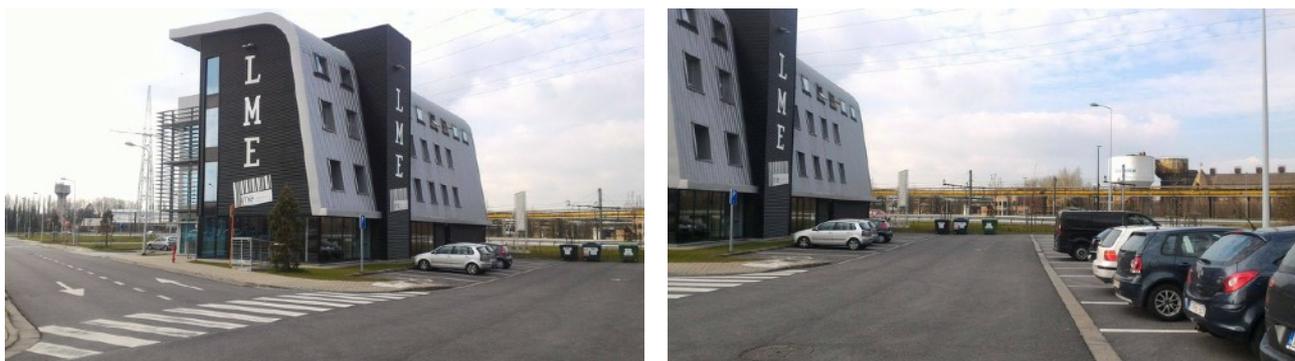


Figure 19 : Accès et parking de l'espace de coworking de La Louvière

Finalement, l'espace de coworking de La Louvière et de Mons semblent aujourd'hui se démarquer par rapport aux quatre autres structures, grâce aux critères de localisation qu'ils remplissent et offrent à leurs coworkers.

1.2 - LES ESPACES PROPOSÉS AU SEIN DE L'ESPACE DE COWORKING ET LEUR AGENCEMENT

Selon la définition d'un espace de coworking de Creative Wallonia, nous pouvons noter l'importance des activités présentes au sein de chaque espace des structures de coworking.

*« Un espace de coworking, au sens présent de l'appel, est un lieu d'accueil, de travail et de rencontre pour les entrepreneurs, porteurs de projets et d'idées qui souhaitent les partager avec d'autres ; ce lieu est dynamisé par une animation spécifique qui vise à créer des liens à l'intérieur de la communauté des coworkers et en dehors. Ce lieu offre aux entrepreneurs des bureaux dans un espace ouvert, une salle ou un espace de réunion pour recevoir d'éventuels partenaires, les commodités de vie et de travail, un accès internet et éventuellement un équipement technologique pointu. **L'agencement des pièces** et du mobilier ainsi que le modèle d'animation **sont étudiés en vue de favoriser la rencontre, la collaboration, la discussion et le travail, pour la mise en œuvre des projets.** Dans ce lieu règne une ambiance décontractée et informelle qui libère la créativité. »* (Creative Wallonia, p.4)

Comme l'indique cette définition, l'agencement des pièces est étudié en vue de favoriser quatre grands types d'activités : la rencontre, la collaboration, la discussion et le travail.

De plus, si l'on se réfère à la théorie des 3P expliquée dans la partie état de l'art, nous pouvons constater que chaque espace doit avoir une identité propre, afin de créer un « écosystème » qui va répondre aux attentes de ces nouveaux lieux de travail.

C'est pourquoi, il est important de s'intéresser aux différents espaces proposés dans les six structures de coworking, pour déterminer selon le vécu des usagers, lesquels sont les plus propices aux diverses activités.

Il est dans un premier temps important de répertorier les différents espaces proposés au sein des six structures de coworking (**annexe 5**), pour permettre dans un second temps d'analyser les résultats selon le vécu des usagers.

D'après le tableau 18, les open spaces, bureaux partagés, salle de réunion et/ou formation, ainsi que l'espace cafétéria sont présents dans les six espaces de coworking.

L'espace de créativité quant à lui, est existant dans trois espaces (Liège, La Louvière et Seraing). Enfin l'espace intime est présent seulement dans l'espace de La Louvière.

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : LA FORGE - LIÈGE	LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : ESCO - TOURNAI	LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : SWITCH COWORKING - CHARLEROI
Les espaces	Les espaces	Les espaces
L'open space Salle de créativité 1 Salle de créativité 2 Salle de formation Salles de réunion 1 et 2 Cafétéria	L'open space 1 L'open space 2 Salles de formation 1 et 2 Salles de réunion 1 et 2 Bureaux partagés 1, 2, 3 et 4 Cafétéria	L'open space Espace détente Salle de réunion/formation 1 Salle de réunion/formation 2 et 3 Cafétéria
LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : LE CRISTAL HUB - SERAING	LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : CO-NNEXION - MONS	LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : THE COWORKING FACTORY - LA LOUVIÈRE
Les espaces	Les espaces	Les espaces
L'open space 1, 2 et 3 Salle de créativité Salle de formation 1 Salle de formation 2 Salle de réunion Espace cafétéria	L'open space Salle de réunion 1 Salle de réunion 2 Cafétéria	L'open space Les bureaux partagés La salle de créativité L'espace intime Les salles de réunion La cafétéria

Tableau 18 : Les espaces présents au sein des six espaces de coworking

Après avoir défini tous les types d'espaces présents au sein des structures, il faut s'interroger sur les activités qui résident dans chacun d'eux.

Pour cela nous allons nous appuyer sur les données récoltées, à partir des entretiens animateurs, ainsi que du questionnaire adressé aux coworkers (**annexes 6 et 8**). Effectivement, dans chacune de ces deux méthodes il était demandé aux usagers quels étaient selon leur vécu les espaces les plus propices : au travail (de type concentration), à la collaboration, à la discussion et enfin à la rencontre. Les espaces proposés sont ceux qui étaient présents dans toutes les structures de coworking sans négliger l'espace de créativité qui réside dans la moitié d'entre elles.

1.2.1- COMPARAISON INTER-PROFIL

Les coworkers

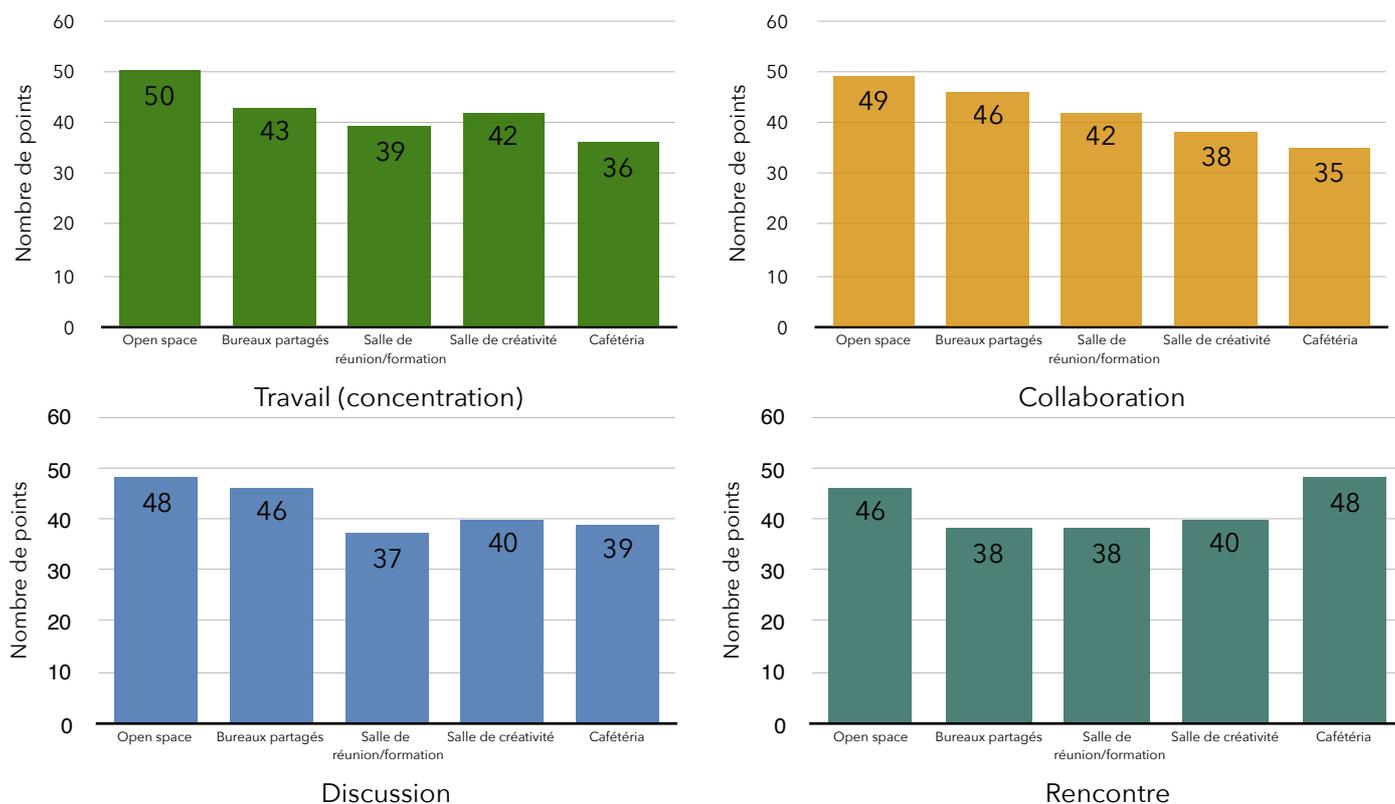


Figure 20 : Classification des différentes activités en fonction des espaces (coworkers)

À partir de la figure 20, nous pouvons comparer, selon le vécu des coworkers, quels espaces sont plus propices à un type d'activité (classés par ordre d'importance).

Le classement des espaces les plus favorables à un travail nécessitant de la concentration est le suivant : Les open spaces, les bureaux partagés, les salles de créativité, les salles de réunion/formation puis l'espace cafétéria.

Concernant les espaces les plus favorables à la collaboration le classement est comme suit : Les open spaces, les bureaux partagés, les salles de réunion/formation, les salles de créativité et l'espace cafétéria.

Pour ceux qui sont plus favorables à la discussion nous avons : Les open spaces, les bureaux partagés, les salles de créativité, l'espace cafétéria et les salles de réunion/formation.

Enfin, pour les espaces les plus favorables à la rencontre nous avons : L'espace cafétéria, les open spaces, les salles de créativité, les bureaux partagés et les salles de réunion/formation.

Si l'on s'intéresse aux remarques des coworkers au sujet des avantages et des inconvénients au sein de leur espace de coworking (tableau 19), nous pouvons remarquer le manque d'espace pour s'isoler ponctuellement, le manque d'espace de détente et de créativité.

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO	TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NNEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
<i>Les avantages de l'espace de coworking</i>	<ul style="list-style-type: none"> > Espaces qui favorisent le travail et la rencontre > Espaces divers > L'agencement de l'open-space > Le confort 	> La mise en réseau		X	X	<ul style="list-style-type: none"> > Bâtiment design > La luminosité > Mise en relation avec les autres entreprises > Facilité de créer un réseau 	<ul style="list-style-type: none"> > Modernité > La mise en contact > Le manque d'espace est un avantage pour connaître tout le monde
<i>Les inconvénients de l'espace de coworking</i>	<ul style="list-style-type: none"> > Le bruit des voitures venant au parking > Manque d'espace dans les lieux de break > Manque d'espaces pour s'isoler (téléphoner) 	<ul style="list-style-type: none"> > Manque de salle de créativité > Décoration sobre > Repenser l'espace et son agencement > Manque d'espaces de détente 		X	X	> Mauvais écho dans les couloirs et les salles	> Difficulté de s'isoler

Tableau 19: Avantages et inconvénients de l'espace de coworking selon les coworkers

Les animateurs

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NNEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Informations sur les espaces internes présents au sein de la structure						
<i>Espace propice à la collaboration</i>	Open space	Open space Bureaux partagés.	« La collaboration peut jaillir d'un peu partout »	La salle de créativité	Open space	Open space Bureaux partagés Salle créativité
<i>Espace propice à la rencontre</i>	Cafétéria	Cafétéria	Cafétéria	Les salles de Réunion/formation	Cafétéria	Cafétéria
<i>Espace propice à la discussion</i>	Open space	Open space Bureaux partagés.	Open space	Les salles de Réunion/formation	Open space	Open space Salle de créativité
<i>Espace propice au travail</i>	Open space	Open space Bureaux partagés.	Open space	Open space	Open space	Open space Bureaux partagés

Tableau 20 : Identification des différentes activités en fonction des espaces (animateurs)

Le tableau 20, nous indique que selon le vécu des animateurs, les espaces propices à la collaboration sont les opens spaces, les bureaux partagés et la salle de créativité. Ceux qui sont favorables à la rencontres sont la cafétéria (selon le vécu de cinq animateurs sur six) et les salles de réunion/formation. Les espaces les plus opportuns à la discussion sont les opens spaces, les bureaux partagés, les salles de réunion / formation et les salles de créativité. Enfin les espaces destinés à un travail nécessitant de la concertation, sont les open spaces et les bureaux partagés.

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NNEIXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Informations sur les espaces internes à la structure						
<i>Les avantages de l'espace de coworking</i>	> Partager certains locaux avec Leansquare, ID Campus et Plug-R	> Être rattaché avec IDETA	> Être dans l'espace Tresignies qui regroupe d'autres entrepreneurs	> Le cachet (bâtiment classé)	> Être rattaché avec La Maison du Design	> Être rattaché avec La Maison de l'Entreprise
<i>Les inconvénients de l'espace de coworking</i>	> Espace cafétéria restreint	> Espace trop aseptisé	> Pas de salle de réunion « face to face » > Espace standardisé. > Manque d'appropriation. > Salles de réunion / formation trop grandes	> Peu de liberté en terme d'appropriation (bâtiment classé)	> Espaces mal agencés les uns par rapport aux autres et pas pratiques (plusieurs niveaux) > Location des salles pas évidente > Espace blanc et épuré	« Espace aseptisé, sobre qui empêche l'innovation et la créativité »

Tableau 21: Avantages et inconvénients de l'espace de coworking selon les animateurs

Le tableau 21 souligne l'absence de certaines fonctions ainsi qu'une mauvaise gestion de la superficie. Effectivement, nous pouvons constater qu'à Charleroi les salles de réunion/formation sont aujourd'hui très grandes (figure 21) ce qui justifie le manque de salles de réunion plus intimistes.

Notons aussi que l'agencement entre les espaces présents dans la structure doit être réfléchi.



Figure 21 : Salle de réunion / formation de l'espace de coworking de Charleroi (voir annexe 5)

1.2.2- COMPARAISON INTRA-PROFIL

Les données propres aux entretiens animateurs n'ont pas pu être traitées avec celles des coworkers car les questions posées n'étaient pas de même nature (annexes 6 et 8).

Nous pouvons constater d'après le vécu des coworkers et des animateurs que l'open space est l'espace le plus favorable à trois activités sur quatre, telles que le travail, la collaboration et la discussion.

L'open space peut être considéré comme un lieu qui a une forte identité et qui va permettre l'émergence de trois types d'activités, qui sont essentielles pour le développement de tels projets.

Les bureaux partagés sont les espaces qui se démarquent le plus, après les open spaces, et sont comme pour ces derniers, favorables à l'émergence des trois activités citées précédemment.

Cette deuxième position (après l'open space) (figure 22) provient du nombre de personnes qui fréquentent aujourd'hui les bureaux partagés. Ce résultat peut être dû à la capacité d'accueil et au coût de la formule de ces bureaux. En effet, les espaces de coworking offrent plus de capacité d'accueil dans les open spaces, ainsi qu'un abonnement beaucoup moins onéreux comparé aux bureaux partagés.

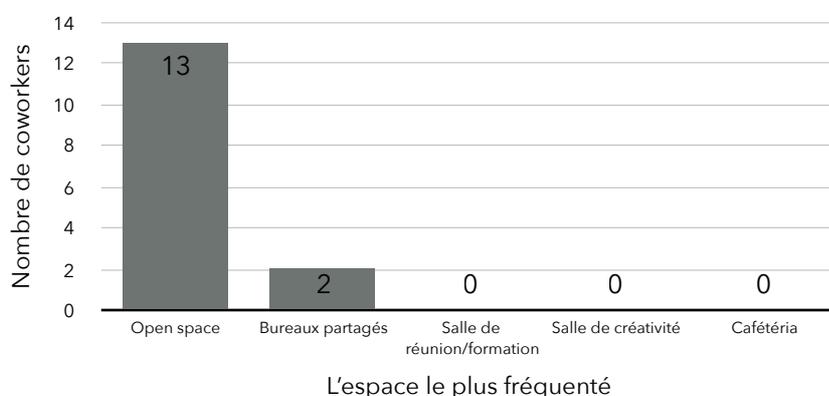


Figure 22 : L'espace le plus fréquenté au sein des six structures

Il est important de souligner que ces deux espaces ne sont pas négligeables lors de la conception des structures de coworking. Les open spaces et les bureaux partagés sont des espaces propices au travail, à la collaboration et à la discussion : caractéristiques indispensables dans de telles structures.

Les salles de réunion/formation et salles de créativité sont plutôt considérées comme des espaces favorables à la collaboration et à la discussion. Même si leur importance est moindre que pour les deux premiers espaces concernant les deux activités citées. Ces salles sont tout de même nécessaires au sein des structures car elle détiennent des caractéristiques ciblées. Effectivement, on peut considérer que la collaboration et la discussion présentes au sein des salles de réunion/formation sont plutôt de type professionnelle entre personnes internes et externes à la structure. Dans les open spaces, nous considérons que la collaboration et la discussion s'effectuent majoritairement entre personnes internes à la structure.

Enfin, il faut souligner que les salles de créativité sont présentes seulement dans la moitié des espaces de coworking, ce qui peut impacter les résultats.

Quant à la rencontre, nous constatons que cette activité ressort spécifiquement de lieux tels que la cafétéria et l'open space.

L'open space permet la rencontre entre personnes internes à la structure. Ils vont de même, permettre la mise en liaison et la mise en contact de la communauté de l'espace de coworking.

La cafétéria permet aussi de faire cette mise en liaison, et cette mise en contact, entre les coworkers mais pas seulement.

Nous pouvons constater d'après les plans de représentation des espaces (**annexe 5**) et d'après le tableau 21 que cinq espaces sur six partagent leur espace cafétéria avec d'autres structures entrepreneuriales, qui ont leurs locaux dans le même bâtiment. Dans ces espaces, la cafétéria joue alors un rôle de rencontre entre coworkers, mais aussi entre personnes internes et externes à l'espace de coworking.

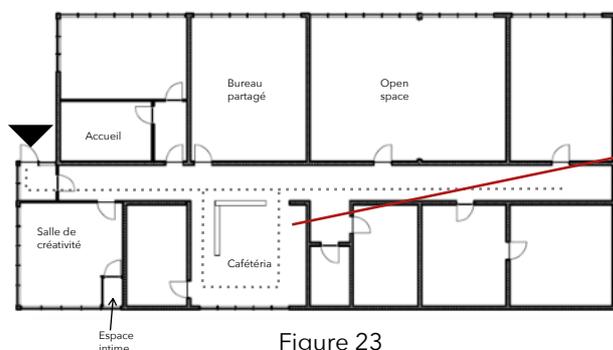


Figure 23



Figure 24

Figure 23 : Plan de l'espace de coworking de La Louvière (voir annexe 5)

Figure 24 : Espace cafétéria de l'espace de coworking de La Louvière (voir annexe 5)

Appuyons-nous sur les figures 23 et 24, de l'espace La Louvière, situé dans le bâtiment de La Maison de l'Entreprise. La cafétéria, située au rez-de-chaussée (bâtiment composé de trois niveaux), est partagée avec les autres structures ou les entrepreneurs qui fréquentent l'espace.

Notons par le vécu des usagers (tableaux 19 et 21), que certains espaces manquent ou nécessitent d'être réorganisés dans les structures.

Il a été souligné au sein de plusieurs espaces de coworking, le besoin d'espaces plus intimes pour s'isoler spontanément.

La salle de créativité, propice à la collaboration et la discussion, semble être appréciée par les usagers et nécessiterait d'être présente dans la totalité des espaces de coworking.

Une réorganisation de certains espaces en terme de superficie doit aussi être envisagée, en fonction du besoin des usagers, afin qu'ils ne soient pas sous-utilisés.

Enfin, une réflexion sur l'agencement des espaces présents au sein de la structure est primordiale. Prenons les cas de l'espace de coworking de Mons, où le manque

de fonctionnalité entre les espaces est souligné (tableau 21). Etant dispersés sur trois niveaux (Figure 25), certains espaces sont sous-utilisés (tableau 21). Les différents espaces proposés doivent être en liaison les uns avec les autres et non dispersés au sein d'une structure d'entreprise, afin d'en assurer un usage régulier.

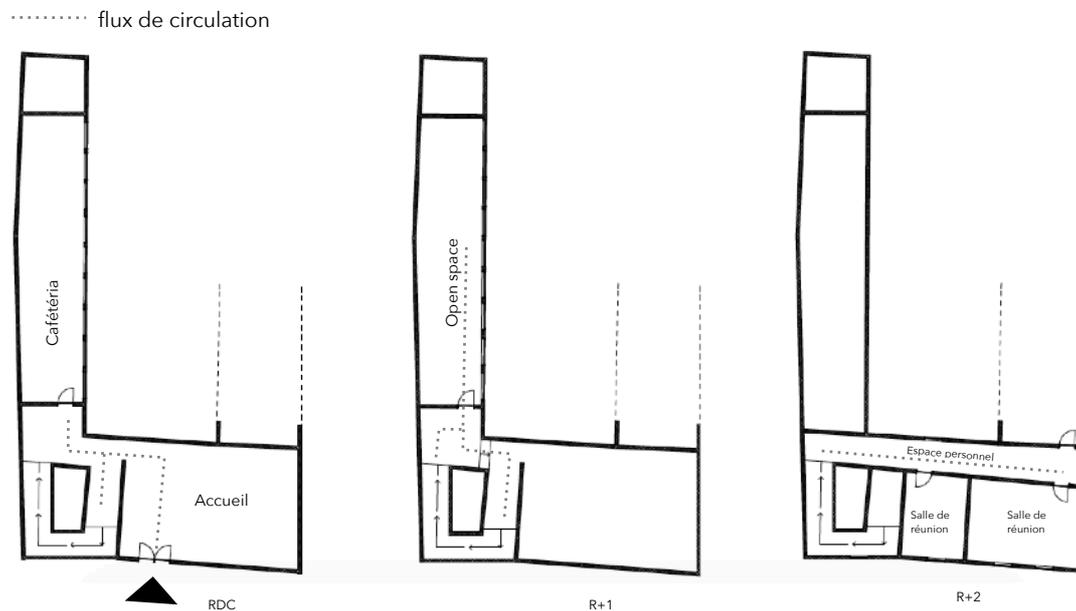


Figure 25 : Plan des niveaux de l'espace de coworking de Mons (voir annexe 5)

1.3- L'APPROPRIATION DES USAGERS AU SEIN DES ESPACES

Lors des visites des espaces et des entretiens avec les animateurs, le manque d'appropriation s'est fait ressentir.

Pour approfondir les résultats présents dans les fiches descriptives (annexe 5), nous allons nous intéresser au vécu des animateurs.

Avant de prendre connaissance des différents résultats récoltés sur le terrain, il est important de vous faire part de ma vision d'un espace de travail approprié sur laquelle vont se baser les descriptions des espaces.

À mon sens, un espace de travail approprié, est un lieu où il y a une forte identité et un apport de traces personnelles. Celles-ci peuvent se faire par du mobilier ou d'autres objets.

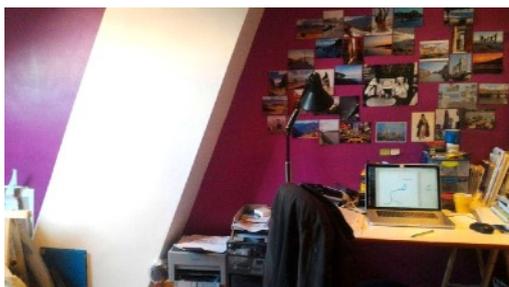


Figure 26



Figure 27

Figure 26 : Espace approprié
Figure 27 : Espace non approprié

Les figures 26 et 27, sont deux illustrations d'espaces de travail que je considère comme ayant une forte appropriation (figure 26) ou n'ayant pas d'appropriation (figure 27).

L'espace de travail que je considère comme ayant une forte appropriation, se justifie par : une identité forte, des couleurs choisies selon ses préférences, des photos personnelles ou affiches sur les murs. On constate bien la présence de traces personnelles. Cet espace est approprié par un individu.

Quant à l'autre espace de travail, on ne remarque aucune trace personnelle, tout est sobre, il ne semble pas avoir d'appartenance ciblée. Personne ne s'est approprié l'espace.

1.3.1- COMPARAISON INTER-PROFIL

La visite des espaces



Figure 28 : Espace de coworking de Liège : Salle de créativité 1, salle de créativité 2, open space (voir annexe 5)



Figure 29 : Espace de coworking de Charleroi : Open space , salle de réunion/formation, open space (voir annexe 5)



Figure 30 : Espace de coworking de La Louvière : Open space , salle de créativité, bureaux partagés (voir annexe 5)

Les figures 28 à 30, permettent d’appréhender le critère d’appropriation au sein de certains espaces. Une description plus détaillée de la totalité des espaces présents dans les six structures de coworking est répertoriée en annexe (annexe 5).

Cependant, nous pouvons noter que le degré d’appropriation semble faible dans la totalité des espaces si l’on se réfère à ma vision d’espace approprié. Peu d’espace ont une identité forte. Nous remarquons le manque d’affirmation des individus au sein des structures.

Les animateurs

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NNEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Informations sur les espaces internes à la structure						
L'appropriation des espaces	X	> Espace trop aseptisé	> Espace standardisé. > Manque d'appropriation > Espace peu adapté	> Peu de liberté en terme d'appropriation (bâtiment classé)	> Mobilier soumis au régime du marché public > Espaces blancs et épurés	> Espace aseptisé et sobre

Tableau 22 : L’appropriation des six espaces de coworking selon les animateurs

Le tableau 22 met en évidence le manque d’appropriation des espaces au sein de la quasi-totalité des structures. Selon les animateurs les espaces aseptisés et sobres empêchent la créativité et l’innovation des usagers qui vivent l’espace.

« Rien peut se faire spontanément » (Animateur)

Cependant, soulignons que certains espaces sont contraints par le bâtiment comme par exemple le Cristal Hub. L’espace de coworking, se trouvant dans un bâtiment classé, est restreint en terme de liberté d’appropriation. Effectivement, aucune décoration, aucun accrochage ne peut se faire sur les murs, ce qui limite toute action (figures 31 et 32). Même si le cachet du bâtiment est remarquable, ceci ne parait pas adapté aux besoins des usagers.



Figure 31



Figure 32

Figure 31 : Salle de créativité de l’espace de coworking de Seraing (voir annexe 5)

Figure 32 : Open space de l’espace de coworking de Seraing (voir annexe 5)

1.3.2- COMPARAISON INTRA-PROFIL

Nous avons constaté un manque d'appropriation important dans la totalité des espaces de coworking.

Cette caractéristique semble être un frein à l'émergence de l'innovation et de la créativité des usagers.

De plus, comme nous avons pu le souligner dans la notion de contexte expérientiel, peu d'appropriation rend les espaces impersonnels, et entraîne alors a un phénomène de dépersonnalisation de l'espace. Ceci empêche l'individu de trouver sa place au sein de la structure.

Même si nous avons pu constater, dans l'état de l'art, que le phénomène d'appropriation au sein d'un espace de travail peut devenir source de conflit, celui-ci dépend du niveau d'appropriation : appropriation individuelle ou appropriation collective.

En effet, affirmer son identité personnelle de façon individuelle au sein des nouveaux espaces peut s'avérer être une source de conflit, ou même être perçu comme une privatisation des lieux. Les espaces de coworking n'ont pas cette vision individualiste.

L'appropriation collective, est la solution pour satisfaire au mieux les besoins des usagers dans les nouveaux espaces de travail.

Différents outils peuvent être mis en place, pour faire émerger cette caractéristique, tout en essayant de satisfaire un plus large public (ceci sera approfondi par la suite).

1.4- LE MODÈLE D'ANIMATION AU SEIN DE LA STRUCTURE DE COWORKING

Le modèle d'animation est un critère important qui se doit d'être intégré par les porteurs de projet dès la première phase de l'appel à projet.

Ce critère est mis en avant dans ce document, et plus particulièrement dans la partie énonçant les critères de sélection des projets (**annexe 1, p.116**) où il est mentionné :

« L'espace doit être en permanence animé. Chaque projet peut proposer un modèle d'animation propre. Cette animation doit couvrir les aspects suivants :

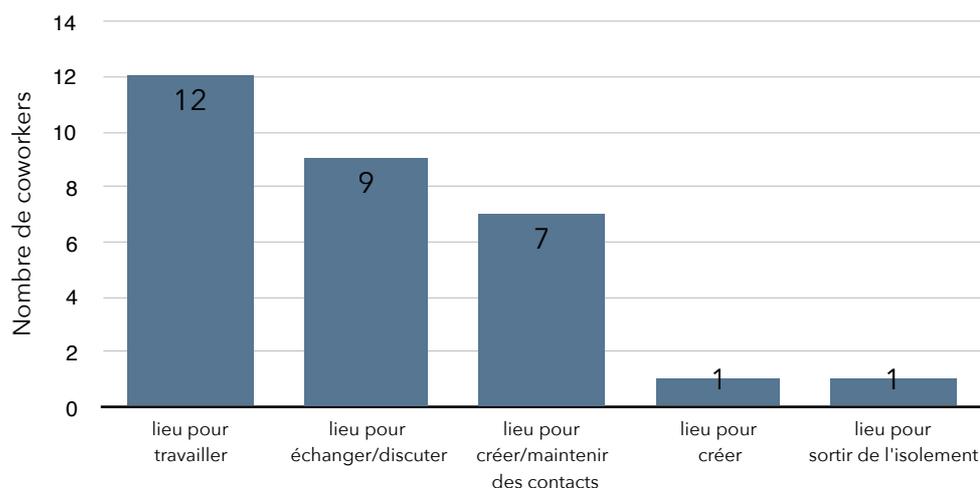
- *Faciliter la mise en contact des coworkers*
- *Faciliter les liens entre coworkers et dispositifs d'aides publiques*
- *Faciliter les liens entre coworkers et entreprises*
- *Organiser des activités au sein de l'espace en lien avec les intérêts des coworkers*
- *Promouvoir l'espace de coworking auprès d'un public toujours large, au sein de la/des communauté(s) impliquée(s) et en dehors. »*

D'après les entretiens animateurs et le questionnaire coworkers nous allons nous intéresser aux besoins des usagers et aux modèles d'animations mis en place dans chacune des six structures.

1.4.1- COMPARAISON INTER-PROFIL

Les coworkers

Il est important de s'intéresser aux besoins des coworkers, et plus particulièrement à ce qu'ils recherchent en venant dans ces espaces.



Rappel de la figure 16 : Ce que les coworkers recherchent en venant dans les espaces de coworking

Nous remarquons d'après la figure 16 que les coworkers viennent dans un premier temps pour travailler, mais aussi pour échanger, discuter, créer et maintenir des contacts.

« Dire bonjour, papoter, travailler, papoter, travailler, pause déjeuner ensemble, travailler, papoter, dire au revoir » (Coworker)

Afin de m'assurer que la caractéristique « lieu pour travailler » ne soit pas considérée comme un besoin simplement utilitariste et afin de mieux appréhender cette caractéristique, je me suis intéressée à la description des « journées types » des coworkers (**annexe 8**). Ceci a pour but de comprendre la vision des coworkers et de savoir s'ils recherchent seulement un lieu pour travailler ou s'ils sont à la quête d'une communauté.

Après avoir examiné les réponses des coworkers (**annexe 8**) seulement deux coworkers sur quinze renseignent qu'ils recherchent simplement un lieu pour travailler.

« Je m'installe dans l'espace de coworking, je cherche après une multi-prise puis j'allume mon PC et travaille » (Coworker)

Les animateurs

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NNEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Informations générales						
Fréquentation						
Proportion personnes habituées VS personnes de passage	15 qui viennent régulièrement	17 qui viennent régulièrement	46 qui viennent au moins 1x / semaine	2 qui viennent tous les jours	6 qui viennent régulièrement	10 qui viennent régulièrement
Animations présentent						
Nombre d'animations par mois	Environ 10 anim./mois	2 à 4 anim./mois	1 à 5 anim./mois	Plus d'animation (en cours de développement) Avant : 1 anim./mois	Plus d'animation (en cours de développement) Avant : 1 anim./mois	1 à 2 anim./mois
Type d'animation organisée	> Conférences > Formation > Informelles (Colunching, Soirée jeu)	> Formation > Move Hub > Informelles (petit-déjeuner et événement le soir)	> Formation > Workshop > Informelles	> Formation > Workshop > Projet YEP > Informelles (petit-déjeuner)	> Conférences > Informelles (petit-déjeuner)	> Formation > Informelles (petit-déjeuner)
Moyens de promouvoir ces animations	> Réseaux sociaux	> Evenbrite > Réseaux sociaux	> Réseaux sociaux > Site internet	> Newslater > Réseaux sociaux > Magazines HR	> Réseaux sociaux. > Publicité (affiches) > Internet > Bouche à oreille	> Mail > Réseaux sociaux > Affichage

Tableau 23 : Les modèles d'animations proposés dans les six espaces de coworking

Sur la base des entretiens, il est possible de fournir le nombre et le type d'animation ainsi que la façon dont est faite leurs promotion (tableau 23).

Nous pouvons constater que le nombre d'animations est inégal entre tous les espaces de coworking. Effectivement, Le Cristale Hub et Co-nnexion n'ont aujourd'hui plus d'animation, suite aux départs des anciens animateurs. À ce jour, il est question de remettre en place un planning d'animation dans ces deux espaces. Les activités proposées sont en majorité des formations ainsi que des animations de type informelles comme des petits-déjeuners ou des événements en soirée.

« Plus c'est informel plus les coworkers parlent » (Animateur)

Enfin, leur promotion se fait essentiellement sur les réseaux sociaux, mais également par internet et lors de la réalisation d'évènements (tableau 23).

1.4.2- COMPARAISON INTRA-PROFIL

Une corrélation peut être envisagée entre les modèles d'animations et la fréquentation des espaces de coworking.

Nous avons vu précédemment que les coworkers côtoient les structures car elles offrent un lieu pour travailler, mais aussi pour rencontrer une communauté. Même si cette rencontre peut se faire de façon spontanée entre les coworkers, les animations sont mises en place en vue de la favoriser d'autant plus.

D'après le vécu des animateurs et des coworkers, voici quelques suggestions qui pourraient justifier le manque de fréquentation de certains espaces :

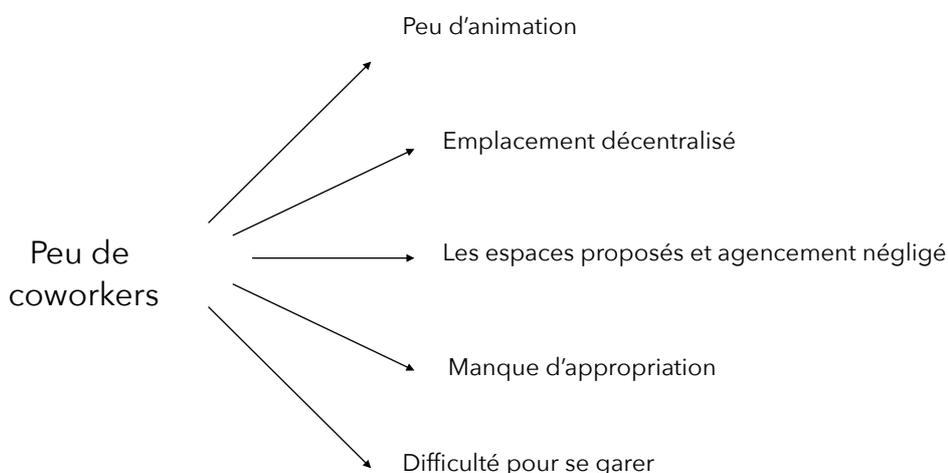


Figure 33 : Facteurs justifiant le manque de fréquentation dans les espaces de coworking

Les différents facteurs présentés en figure 33 sont ceux qui peuvent justifier le manque de fréquentation de certains espaces de coworking.

Cependant, même si tous ces facteurs doivent nécessairement être pris en compte dans de tels projets pour répondre de façon la plus optimale aux besoins des usagers, certains ont plus ou moins d'influence sur le manque d'attractivité.

Le manque d'animation (tableau 23) est un facteur qui a une forte influence sur la fréquentation des espaces de coworking. Ceci se justifie par le constat suivant : le Cristal Hub et Co-nnexion sont des espaces qui aujourd'hui ne proposent pas d'animations et qui ont une fréquentation faible.

De plus, comme nous avons pu le préciser précédemment, l'emplacement de la structure à l'échelle de la ville est aussi un des critères qui justifie le nombre de coworkers. J'entends par emplacement de la structure la proximité avec le centre ville et l'accessibilité.

Les espaces proposés (**tableau 18 et annexe 5**) ainsi que leurs agencements (tableau 21) ont aussi un impact non négligeable. Un agencement moins réfléchi dans lequel aucune liaison se fait entre les espaces, empêche l'échange, la rencontre et la mise en contact des coworkers.

Enfin, comme nous l'avons déjà constaté (tableaux 15 à 17 et tableau 22), la difficulté à se garer et l'appropriation, sont des facteurs qui impactent peu sur le nombre de coworkers présents, mais qui nécessitent une réflexion.

2- QUELLE VALEUR AJOUTÉE PEUT-ON TIRER DE L'EXPÉRIENCE VÉCUE DANS LA PERSPECTIVE DE CONCEPTION ?

Pour répondre à cette question de recherche nous allons nous appuyer sur les données de terrain récoltées par les entretiens des porteurs de projet et des animateurs ainsi que par le questionnaire adressé aux coworkers.

Comme précédemment, une première comparaison est faite entre chaque acteur de même profil pour ensuite les comparer entre eux.

2.1- LES ÉTAPES ET CRITÈRES MIS EN PLACE AU SEIN DU PROCESSUS DE CONCEPTION

Avant d'analyser les données récoltées sur le terrain, nous allons d'abord nous intéresser au processus de conception mis en place par le programme cadre Creative Wallonia.

2.1.1- COMPARAISON INTER-PROFIL

L'appel à projet

L'appel à projet détaille les différentes étapes et les éléments de sélection que les porteurs de projet doivent développer pour espérer réaliser leurs projets. Tous les critères du programme cadre ne seront pas mentionnés (**annexe 1, p. 114 et 116**), seuls ceux propres à ma recherche seront détaillés.

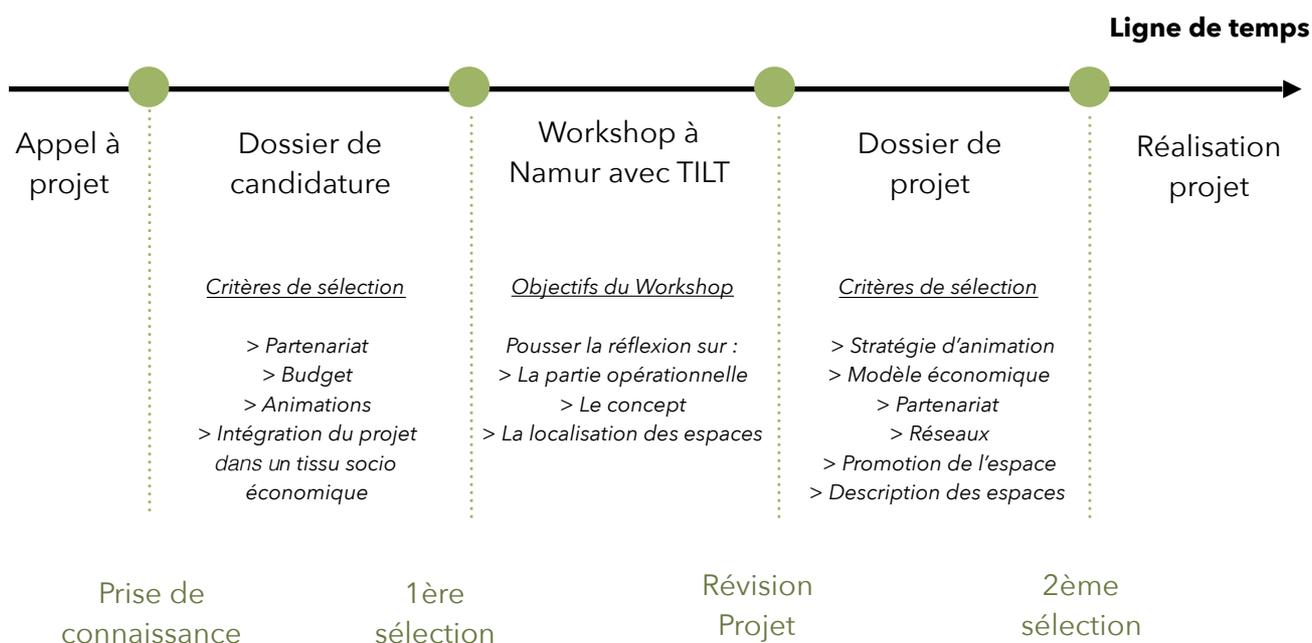


Figure 34: Les étapes et les critères du processus de conception espérés par CoWallonia

Cinq grandes étapes étaient mises en place dans l'appel à projet : Le lancement de l'appel à projet, le dossier de candidature, le Workshop, le dossier de projet et la réalisation du projet.

Chacune de ces phases étaient ponctuées par une interaction. Une fois l'appel à projet lancé, les porteurs de projet ont pu prendre connaissance du document. Les critères à développer dans le dossier de candidature étaient : la cohérence du partenariat, la pertinence de l'estimation budgétaire, la qualité et la pertinence des stratégies d'animation et enfin l'intégration du projet dans le tissu socio-économique local. Une première sélection a eu lieu suite au dépôt du dossier de candidature. Par la suite un workshop à Namur, rassemblant tous les porteurs de projet sélectionnés, a été donné par un designer Londonien. Celui-ci avait pour objectif d'encourager les participants à s'interroger sur la partie organisationnelle du projet, le concept et la localisation de leurs espaces. Le workshop permettait aux porteurs de projet de revoir leur vision sur certains points. Le dossier de projet, dernière étape avant sa mise en oeuvre, était plus précis sur les critères de sélection. Ces derniers reposaient sur : La cohérence du partenariat et la pertinence de l'opérateur au regard des objectifs de Creative Wallonia, la communauté et les réseaux choisis pour fonder l'activité, une description détaillée de l'espace lui-même (situation, infrastructure, équipement ...), le modèle économique, le modèle d'animation et la pertinence de la promotion des espaces (figure 34 et **annexe 1**).

Après avoir étudié et expliqué le processus de conception qui était attendu, nous allons vérifier en fonction des données récoltées par les divers acteurs, que tout s'est déroulé comme convenu.

Les porteurs de projet

Sur la base des entretiens avec les porteurs de projet de Mons et de Charleroi , nous constatons que quelques précisions sont à apporter dans le processus de conception espéré par le programme cadre, et le processus de conception qui a eu lieu (figure 35).

La figure 35 fait part du processus de conception qui a réellement eu lieu. Cette figure a été réalisée sur la base des deux acteurs rencontrés.

On constate que jusqu'à la première phase de sélection toutes les étapes, interactions et les documents fournis sont en cohérence avec le résultat espéré par le programme cadre. C'est à partir du workshop que l'on voit un décalage entre ce qui était attendu et ce qui c'est passé en réalité. Cette troisième étape n'a pas eu d'impact sur le projet d'après le vécu des deux porteurs de projet. Suite à cela les documents fournis ne répondaient pas en totalité aux critères de sélection. Aucune description des espaces a été faite, aucune proposition de promotion de l'espace n'a été évoquée. Suite aux entretiens, il a été souligné qu'aucun des deux espaces n'a sollicité de designer ou de concepteur d'espace. Cependant l'aménagement et/ou la décoration de l'espace a été pensé par la suite (après la deuxième sélection) et ce avec les étudiants.

Co-nnexion Mons a fait appel aux étudiants de l'école d'architecture de Mons, afin de faire des propositions d'espace où la première attente reposait sur l'optimisation de celui-ci. Seulement par manque de budget, ces travaux n'ont pas eu d'impact concret mais cela a apporté des idées, et a aidé à la réflexion de l'aménagement de l'espace.

L'ESCO Tournai a aussi fait appel aux étudiants, mais cette fois-ci en école de design, pour la décoration de l'ancien espace (**annexe 6**).

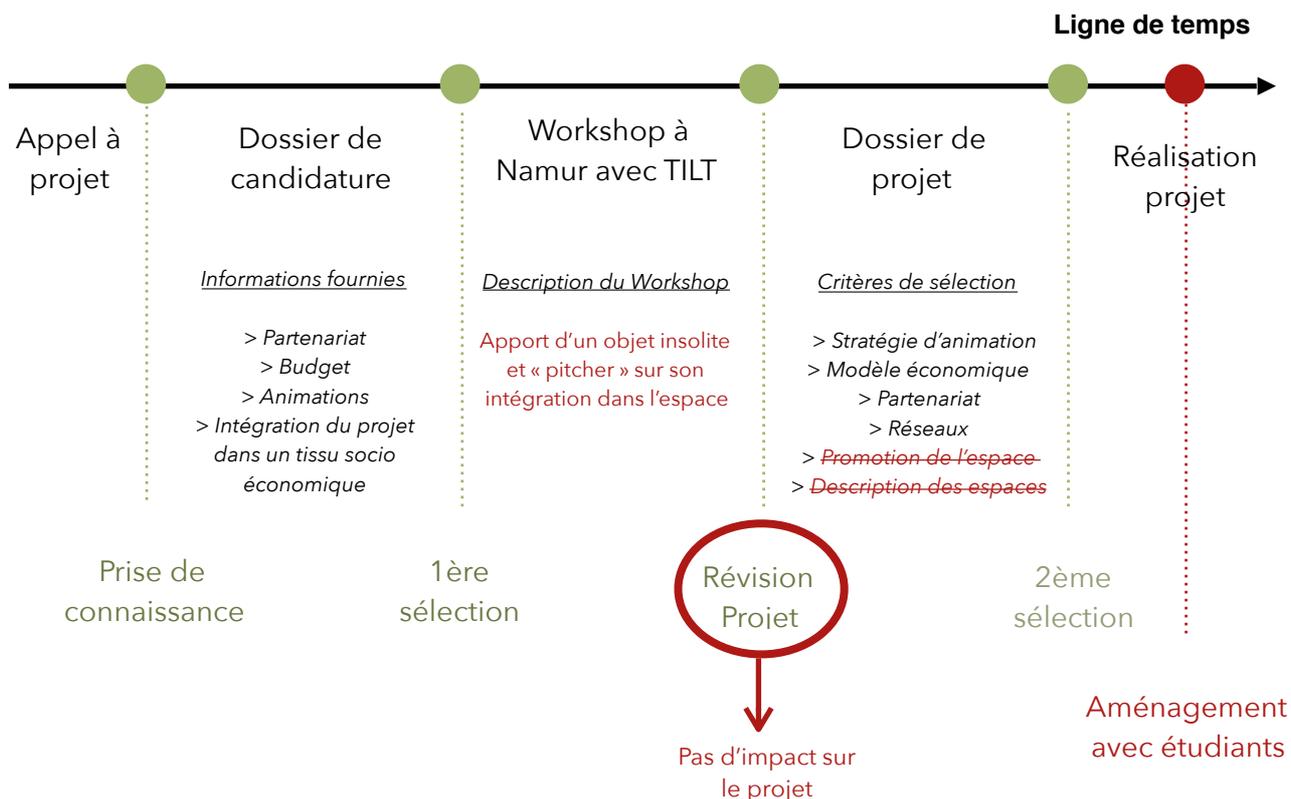


Figure 35 : Les étapes et les critères du processus de conception réalisés par les porteurs de projet

2.1.2- COMPARAISON INTRA-PROFIL

Suite à la comparaison inter-profil nous pouvons constater certaines différences entre le processus de conception espéré et le processus de conception qui a réellement eu lieu.

Notons d'abord que les cinq grandes étapes ont été inchangées. L'appel à projet, le dossier de candidature, le workshop, le dossier de projet et la réalisation du projet ont bien constitué et fondé le processus de conception.

Cependant, nous avons pu observer en croisant les données des résultats que certaines interactions ou critères nécessitent une réflexion sur leur pertinence.

Dans un premier temps, nous noterons la différence entre la perception du porteur de projet lors du workshop avec ce qui était espéré. Effectivement, l'impact voulu de cette étape était de pousser la réflexion des acteurs présents au sujet de leurs

projets. Ceci avait pour but d’approfondir certains critères développés, et donc conduire à une révision du projet. Cependant, d’après le vécu des porteurs de projet, cette étape n’a pas eu d’impact.

Dans un second temps nous pouvons remarquer, l’écart entre les critères de sélection et les informations fournies par les porteurs de projet. Aucune description de l’espace n’a été proposée. De même pour la promotion de l’espace.

Enfin, c’est après la deuxième et dernière sélection que les porteurs de projet ont réfléchi à l’aménagement de l’espace de coworking.

Pour cela, les deux porteurs de projet ont fait appel à des étudiants. On peut souligner la mise en place d’une première démarche participative.

2.2- L’INTÉGRATION DU COWORKER DANS LE PROCESSUS DE CONCEPTION

Durant mon terrain, les porteurs de projet, animateurs et coworkers ont suscité un intérêt majeur pour l’intégration des usagers au sein du processus de conception. Nous allons maintenant analyser les résultats par profil, pour ensuite les comparer et apporter une analyse pertinente.

2.2.1- COMPARAISON INTER-PROFIL

Les porteurs de projet

Le tableau 24 fait part du ressenti des porteurs de projet de Mons et de Tournai. On observe l’importance d’une démarche centrée usagers au sein de leurs espaces. Pour ces deux acteurs l’appropriation des coworkers est un élément clé pour la réussite d’un espace. Ils souhaitent que toutes les personnes qui vivent dans l’espace puissent déterminer ensemble de leurs besoins et ainsi réfléchir à l’amélioration des espaces, pour tendre vers des structures plus adaptées (**annexe 7**).

« Un espace est viable quand il est approprié. Le succès d’un espace c’est l’appropriation des coworkers » (Porteur de projet)

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	ESCO TOURNAI	CO-NNEXION MONS
Réflexion centrée usagers		
<i>Suggestion pour une démarche centrée usagers</i>	<ul style="list-style-type: none"> > Mettre les coworkers au centre (mobiliers, espace proposés, les services...) > Besoin d’une démarche centrée usagers > Réfléchir ensemble > Futur espace : demander des propositions d’étudiants dans le cadre d’une démarche participative 	<ul style="list-style-type: none"> > Le succès d’un espace : l’appropriation des coworkers > Pour l’espace futur : avoir une réflexion centrée usager

Tableau 24 : Les suggestions des porteurs de projet sur une démarche centrée usagers

Les animateurs

Le tableau 25 qui suit, fait part des diverses évolutions des espaces de coworking. Ces données ont été récoltées pendant le terrain animateur.

Nous notons que trois espaces sur six ont subi un déménagement depuis le début du projet, dont la cause principale est le prix élevé des loyers. Pour la majorité des cas, le premier espace a été choisi précipitamment, ce qui a conduit à un déménagement. Ces mêmes espaces prévoient un deuxième déménagement, afin de se rattacher à de nouvelles structures, telles que des Hub Créatifs ou encore des districts créatifs. Cependant, même si les trois autres ne prévoient pas de déménagement, un projet d'évolution au sein de l'espace est envisagé.

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NNEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Évolution de l'espace de coworking						
<i>Déménagement de l'espace depuis le début du projet</i>	Oui (début de l'ancien espace 2012)	Oui (début de l'ancien espace fin 2011)	X	X	Oui (début de l'ancien espace 2012)	X
<i>Les raisons</i>	Loyer trop cher	Loyer trop cher	X	X	Loyer trop cher	X
<i>Année de début de l'espace actuel</i>	2016	2015	X	2014	2015	2013
<i>Projet d'évolution de l'espace de coworking actuel</i>	2018 : Déménagement de l'espace de coworking dans des nouveaux locaux	2019 : Déménagement de l'espace de coworking dans des nouveaux locaux	Adapter l'espace afin que les diverses actions se fassent de façon spontanée Cloisonner l'espace détente pour créer une salle de réunion plus petite	Redessiner l'espace par secteur	2018 : Déménagement de l'espace de coworking dans le Hub Créatif	Faire évoluer l'espace pour casser le côté aseptisé des espaces
<i>Les raisons</i>	Création d'un district créatif à Liège	Pas assez grand. Difficulté de se garer Trop aseptisé	Avoir plus d'appropriation Avoir des espaces de réunions plus adaptés aux besoins	Créer des groupes de travail par secteur	Actuellement peu de place et peu d'appropriation	Empêche l'innovation et la créativité
<i>Dans quelles mesures</i>	X	L'aménagement du nouvel espace se fera avec les coworkers.	Se fera avec les coworkers, selon leurs besoins	Se fera avec les coworkers, selon leurs besoins	X	Demander aux coworkers ce qu'ils veulent

Tableau 25 : Évolution des espaces de coworking depuis le début de leurs activités

Les raisons principales de tels déménagements ou réaménagements de l'espace proviennent du manque de liberté et d'appropriation des usagers, qui aujourd'hui empêchernt ou restreignent l'innovation et la créativité (tableau 25)

Selon les animateurs, l'aménagement de ces nouveaux espaces se fera avec les personnes qui vivent l'espace. Il est question de créer un lieu qui réponde au mieux aux besoins des coworkers. C'est pourquoi une démarche centrée usagers semble appropriée.

Les coworkers

Afin de répondre aux besoins des coworkers, il est important de savoir si selon eux, leur intégration au sein du processus de conception permettrait de tendre vers des structures plus adaptées à leurs besoins.

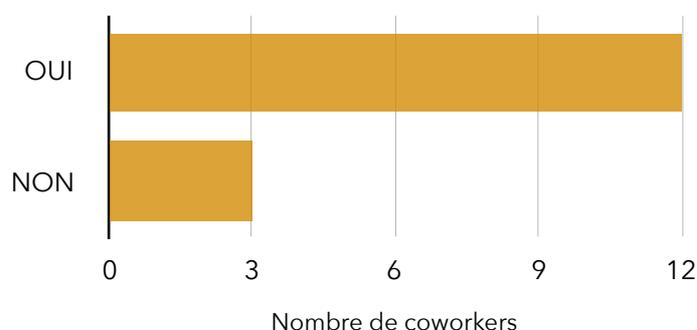


Figure 36 : Avis des coworkers concernant leur intégration dans le processus de conception

La figure 36 indique que douze personnes sur quinze pensent que l'intégration des usagers au sein du processus de conception permettrait de tendre vers des structures de coworking plus adaptées.

Suite à cela, je me suis intéressée aux trois personnes qui pensent le contraire. Il faut souligner que celles-ci viennent d'un espace de coworking différent. Deux coworkers se sont justifiés à ce sujet dont les raisons sont les suivantes :

« On a chacun des besoins différents, donc c'est à nous de nous adapter ou trouver un autre espace » (Coworker)

« Chacun son domaine » (Coworker)

Afin d'aller plus loin dans cette réflexion d'approche centrée usagers, j'ai questionné les coworkers sur les outils qui seraient les plus appropriés selon leur vécu, si l'on venait à les intégrer au processus.

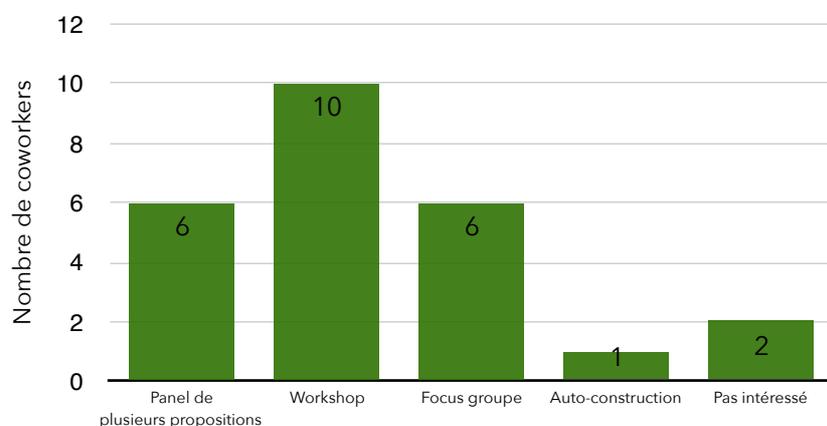


Figure 37 : Les outils les plus appropriés pour une approche centrée usagers

Il ressort de la figure 37 que les outils les plus appropriés à ce type d'approche sont les suivants (classés par ordre d'importance) : La participation à un workshop organisé entre les futurs usagers et les porteurs de projet/concepteurs, le vote pour un panel de plusieurs propositions, assister à un focus groupe (groupe de discussion) entre les futurs usagers et contribuer à une auto-construction de futurs projets.

On remarquera que deux personnes ne sont pas intéressées par ces outils. Ces derniers sont le coworkers de l'espace de Tournai et celui de Liège évoqués précédemment.

2.2.2- COMPARAISON INTRA-PROFIL

Nous avons pu constater au sein des comparaisons inter-profil que l'appropriation des lieux est un critère important qui influence le succès d'un espace de coworking.

Aujourd'hui ce manque se fait ressentir. Effectivement, nous avons pu remarquer que dans les années à venir tous les espaces seront voués à évoluer, soit en déménageant, soit en réaménagement l'espace. L'objectif pour les animateurs et les porteurs de projet est de réaliser ces transformations d'espaces avec les coworkers et selon leurs besoins.

Les avis des coworkers semblent se recouper avec ceux des animateurs et des porteurs de projet. En effet, douze personnes sur quinze pensent que l'intégration du coworker dans le processus de conception permettrait de tendre vers des structures de coworking les plus adaptées.

Pour cela, divers outils s'offrent à eux, avec une grande majorité qui souhaiterait que cela se fasse sur la base d'un workshop organisé entre les futurs usagers et les porteurs de projet/concepteurs.

Finalement l'objectif est de trouver l'outil le plus adapté avec sa communauté, afin que le futur espace réponde aux besoins de tous.

3- RÉCAPITULATIF DES RÉPONSES AUX QUESTIONS DE RECHERCHE

Sur la base des analyses des résultats qui viennent d'être effectuées, nous allons répondre à mes deux questions de recherche.

3.1- QUELS SONT LES FACTEURS SPATIAUX QUI IMPACTENT AU QUOTIDIEN L'EXPÉRIENCE VÉCUE PAR LES USAGERS ?

Suite à la réalisation de mon terrain (visite des espaces, entretiens animateurs, entretiens porteurs de projet et questionnaire coworkers), j'ai pu mettre en évidence quatre facteurs spatiaux qui impactent au quotidien l'expérience vécue par les usagers.

Le modèle d'animation s'est avéré être un facteur impactant grandement au quotidien l'expérience vécue par les usagers. Effectivement, il y aurait un lien entre le modèle d'animation et la fréquentation des espaces. Le manque d'animation entraîne une baisse de fréquentation. Ceci est dû à un besoin d'échanger, de créer des contacts et de discuter entre personnes internes mais aussi externes à la structure. L'émergence de telles actions se fait pas le biais d'animations.

La localisation de la structure à l'échelle de la ville est un des quatre facteurs spatiaux. Sur la base des données des usagers, il est possible de classer les critères propres à ce facteur. Certains, impactent plus que d'autres l'expérience vécue par les usagers. Le plus important est de prendre ces résultats en compte tout en veillant à les intégrer au mieux lors de la réalisation du projet.

L'offre des espaces et leur agencement est aussi un critère déterminant. Nous avons constaté d'après le vécu des coworkers que certaines améliorations pourraient être apportées pour répondre aux besoins des usagers. Certaines fonctions peuvent aujourd'hui paraître manquantes ou certains agencements s'avèrent moins réfléchis.

Quant au manque d'appropriation des espaces, dernier facteur important dans cette démarche, celui-ci se fait plus ou moins ressentir selon le vécu des usagers. Nous verrons par la suite qu'il y a une volonté d'amélioration de ce critère par les porteurs de projet et les animateurs qui voient leurs coworkers contraints par ce dernier. Ceci freine l'émergence d'idées, la créativité et l'innovation qui sont essentiels au sein de telles structures.

3.2- QUELLE VALEUR AJOUTÉE PEUT-ON TIRER DE L'EXPÉRIENCE VÉCUE DANS LA PERSPECTIVE DE CONCEPTION ?

De part l'expérience vécue des différents acteurs (porteurs de projet, animateurs et coworkers) nous allons apporter des suggestions concernant le processus de conception mis en place afin de répondre de la manière la plus optimale aux besoins des usagers.

Nous avons pu constater que la phase du workshop au sein du processus de conception n'a pas eu d'impact sur la réalisation finale du projet. On se pose alors la question de la pertinence de cette étape. Il faut tout de même être vigilant par rapport à ce résultat, qui relève du vécu de deux porteurs de projet seulement sur six.

De plus, si l'on s'intéresse au poids (donné en nombre de point) accordé aux critères qui nous intéressent, et qui sont décrits dans le programme cadre (**annexe 1**), on remarque directement l'importance accordée par le modèle d'animation. Ceci est cohérent avec les conclusions de la première question de recherche. La localisation à l'échelle de la ville à un intérêt moindre mais quand même significatif, ce qui est toujours en accord avec les analyses faites précédemment. Cependant il est important de souligner que le programme cadre demande un programme détaillé de la description des espaces sans y accorder de points. Ceci justifie, le manque de cette information lors du dépôt des dossiers des porteurs de projet. Nous avons pu constater dans la première question de recherche l'importance des espaces, ainsi que de leurs agencements, selon le vécu des usagers, c'est pourquoi il est important de ne pas négliger ce critère.

Un autre point important qui a été souligné selon le vécu des usagers est le manque d'appropriation. Aujourd'hui on sent une grande volonté d'intégrer les coworkers au sein du processus de conception afin de tendre vers de futurs espaces de travail qui répondent à leurs besoins.

Certains outils semblent être plus appropriés que d'autres selon les coworkers. Le workshop organisé entre les futurs usagers et les porteurs de projet/concepteurs s'avère être l'outil le plus adapté, puis le vote pour un panel de propositions et le focus groupe entre les futurs usagers.

Selon l'expérience vécue des différents acteurs dans la perspective de conception, nous pouvons noter que certaines remarques peuvent faire évoluer le processus dans l'optique de répondre aux besoins de tous.

Certaines actions mises en place actuellement permettent grandement de faire évoluer le projet contrairement à d'autres. De plus, certaines sont manquantes d'après le vécu des usagers. Une réadaptation du processus pourrait être envisagée.

DISCUSSION

DISCUSSION

Après avoir analysé les résultats propres au terrain, il est maintenant question d'y apporter une réflexion supplémentaire sur la base des données énoncées dans l'état de l'art.

L'objectif de cette partie n'est pas d'énumérer toutes les bonnes pratiques pour la réalisation d'un processus de conception répondant au besoins des usagers, mais de souligner certaines pistes de réflexion à approfondir lors de la réalisation de tels projets. Cette discussion se fera seulement sur une base d'analyses récoltées sur le terrain, c'est à dire par rapport aux données récoltées auprès des vingt-trois acteurs.

Enfin, cette réflexion est hiérarchisée par question de recherche, comme précédemment, en vue de faciliter la compréhension rédactionnelle.

1- QUELS SONT LES FACTEURS SPATIAUX QUI IMPACTENT AU QUOTIDIEN L'EXPÉRIENCE VÉCUE PAR LES USAGERS ?

Nous avons constaté d'après l'analyse des résultats que quatre grands facteurs spatiaux impactent au quotidien l'expérience vécue par les usagers.

Nous allons maintenant discuter de ces résultats en commençant par la localisation des structures de coworking, pour ensuite aborder le sujet du modèle d'animation. Nous continuerons ensuite par développer une analyse sur les différents espaces proposés ainsi que quelques remarques concernant l'appropriation. Ce dernier point sera détaillé de façon plus précise dans la deuxième question de recherche.

Abordons dans un premier temps le facteur de **la localisation**. Nous avons pu, dans la partie précédente, hiérarchiser les différents critères de localisation d'après le vécu des coworkers. Classé par ordre d'importance, le critère du centre ville est en première position, suivi par l'accessibilité, la facilité à se garer et enfin celui concernant la proximité à d'autres commodités.

La proximité au centre ville ainsi que l'accessibilité à tout type de transports sont les deux critères à ne pas négliger lors de la réflexion sur la localisation d'un espace de coworking. La facilité à se garer est également un critère qui a un impact non négligeable mais moindre par rapport à ceux cités précédemment. Cette réflexion est appuyée par la fréquentation actuelle des espaces (les espaces les plus fréquentés ne sont pas ceux où il est facile de se garer). Enfin, la proximité à d'autres types de commodités s'avère être un avantage. Ce critère n'est cependant pas déterminant.

Concernant **le modèle d'animation**, nous avons pu constater que c'est un des facteurs spatiaux qui impacte le plus au quotidien sur l'expérience vécue par les usagers. Ceci a été souligné par la corrélation observée entre le nombre d'usagers

qui fréquentent l'espace et le nombre d'animations proposées au sein des structures de coworking.

Nous avons constaté que différents types d'animations étaient proposées, de types formels (formations, workshop, conférences...) ou de types informels (petit-déjeuner, after-work ...) ayant pour but de favoriser la discussion, l'échange et la rencontre.

Le modèle d'animation s'avère être un facteur primordial à la réalisation de projet d'espace de coworking.

Même si le modèle d'animation permet l'émergence de diverses actions liées à la rencontre, nous pouvons constater que **les espaces proposés** dans un espace de coworking engendrent aussi la rencontre entre les individus mais de façon plus spontanée.

Effectivement, suite aux analyses de données nous avons remarqué que la cafétéria et les open spaces favorisent aussi cette activité.

La cafétéria facilite la rencontre mais de type informel. Par exemple, les usagers se rendent dans cet espace le matin pour prendre un café, ou le midi pour déjeuner. Cet endroit permet donc une rencontre entre des individus internes à l'espace de coworking mais pas seulement. Nous avons constaté qu'il permet aussi, dans certains bâtiments, la rencontre entre des individus propres au coworking et d'autres appartenant à des structures entrepreneuriales occupant le même bâtiment.

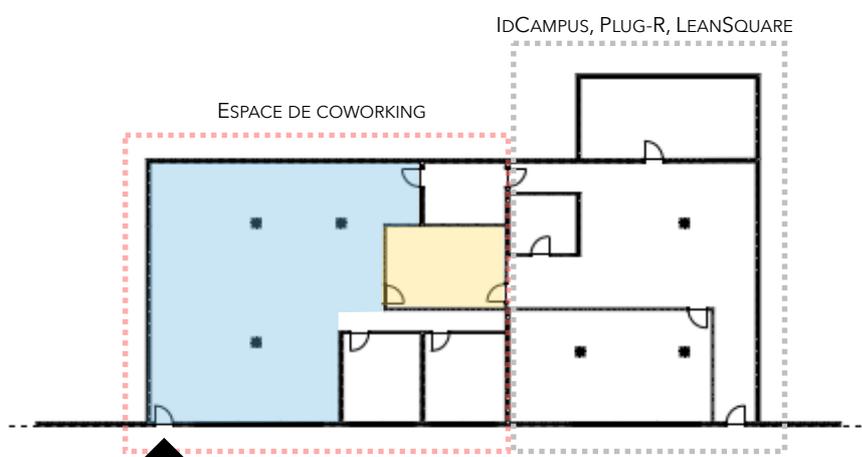


Figure 38 : Localisation de la cafétéria (jaune) et de l'open space (bleu) de l'espace de coworking de Liège (voir annexe 5)

La figure 38 nous informe sur la localisation des deux espaces les plus propices à la rencontre, et illustre l'emplacement de la cafétéria et de l'open space de Liège (voir aussi annexe 5). Nous remarquons que l'espace cafétéria se situe à l'intersection des deux structures présentes dans le bâtiment (l'espace de coworking et IDCampus, Plug-R, Leansquare). Étant située au centre du bâtiment, elle a pour but de favoriser et de faciliter l'échange entre tous les individus qui l'occupent.

Nous remarquons que cet espace n'a pas une localisation aléatoire, bien au contraire. Finalement, nous pouvons déduire que l'emplacement de la cafétéria au

sein d'une structure doit être réfléchi afin de permettre la rencontre entre tous les individus (internes ou externes à la structure de coworking). Ceci va de plus favoriser l'échange et la mise en contact, c'est à dire les caractéristiques recherchées par les coworkers.

Quant à l'open space, cet espace va directement permettre les rencontres internes à la structure par l'espace de travail ouvert qu'il propose. Cette rencontre se fait de façon spontanée.

Cependant, il est intéressant de s'interroger sur l'emplacement de cet espace au sein de la structure. Sur la figure 38, nous remarquons que l'open space est situé directement à l'entrée du bâtiment contrairement aux autres espaces de coworking visités qui le placent plus en retrait (**annexe 5**). La question de la pertinence d'un espace de travail situé à l'entrée d'une structure de coworking peut alors se poser. L'open space est un espace destiné au travail, à la collaboration et à la discussion de type professionnelle qui demande de ne pas être perturbé et nécessite de l'intimité. Il faut donc être vigilant à la localisation de cet espace en veillant au confort de ceux qui l'occupent.

En se focalisant sur les remarques des coworkers concernant les espaces proposés au sein des structures, des réorganisations d'espaces sont à prévoir dans certains cas (exemple : salle de réunion/formation trop grandes à Charleroi). Certains espaces sont mal proportionnés par rapport aux besoins des coworkers.

Nous avons de même remarqué que certains espaces étaient manquants. Plusieurs usagers ont souligné le manque d'espaces intimes pour s'isoler ponctuellement, comme par exemple pour téléphoner. Effectivement, seul une structure aujourd'hui propose un espace téléphonique (The CoWorking Factory La Louvière) et celui-ci ne s'avère pas être suffisant par rapport au nombre d'usagers. Des suggestions à ce sujet ont été faites par les coworkers, avec une proposition d'aménagement d'alcôves pour pouvoir s'isoler de temps en temps.

En quoi ce bâtiment vous contraint-il au quotidien ?

« je dirai qu'il s'agit d'entendre les conversations téléphonique des membres car il n'y a pas vraiment d'espace de prévu à cet effet. » (Coworker)

Si vous aviez pu intégrer une approche centrée usager dans le processus de conception, quels paramètres auriez-vous fait évoluer ?

« Je sais que je passe beaucoup de temps au téléphone, j'aurai probablement demandé plus qu'un seul espace téléphone qui est vitré et donne l'impression d'être en vitrine lorsqu'on téléphone. Nous sommes souvent 2 ou 3 à téléphoner au même moment » (Coworker)

Si vous deviez optimiser votre espace de coworking actuel pour qu'il favorise encore plus la collaboration, la rencontre, la discussion et le travail, que changeriez-vous ?

« des alcôves pour s'isoler ponctuellement » (Coworker)

D'autres espaces sont à prévoir dans toutes les structures, comme les salles de créativité, à ce jour présentes dans trois espaces sur six. Ces salles permettent la collaboration et la discussion entre coworkers tout en s'isolant de l'open space pour ne pas gêner les autres usagers.

L'offre des espaces, leur diversité et leur capacité doivent être réfléchies dans la phase de conception et plus précisément dès la description des espaces lors du dossier de projet. Cette réflexion doit se nourrir d'exemples, mais aussi d'analyses ressorties selon le vécu des usagers et elle doit aussi se faire avec les usagers pour répondre au mieux à leurs besoins.

Si nous revenons maintenant à la notion de « triplicité de l'espace » d'Henry Lefebvre abordée dans l'état de l'art, il était mentionné qu'une distinction devait se faire entre l'espace perçu, conçu et vécu tout en veillant à aboutir à une unité productive de l'espace final. Or, en mettant en relief cette théorie avec ce cas d'étude, nous pouvons constater que l'unité finale des différents espaces n'est pas en totalité assurée. L'espace perçu et l'espace conçu diffère de celui qui est vécu par les usagers pour les raisons qui viennent d'être abordées.

Enfin, si nous revenons sur la notion d'**appropriation**, un des quatre facteurs spatiaux qui impactent au quotidien l'expérience vécue par les usagers, nous avons constaté qu'aujourd'hui, le manque d'appropriation des espaces se fait ressentir (par les visites des espaces mais aussi par les propos des usagers).

Nous pouvons dans un premier temps souligner la corrélation entre l'appropriation et la notion de contexte expérientiel. Carù et Cova (2003) expliquent que les structures imposent leur mise en scène de l'espace afin de faire refléter les valeurs qu'elles veulent véhiculer.

« Pas assez fun. déco sobre. C'est pas la folie » (Coworker)

« Le mobilier est soumis au régime du marché public » (Animateur)

Cependant, nous remarquons d'après l'analyse des résultats qu'il y a une volonté de changement. Effectivement, des projets de réaménagement de l'espace ou même de déménagement de la structure sont prévus dans les années à venir. Ceci se fera avec les coworkers afin de se réapproprier l'espace. Nous pouvons donc faire le lien entre cette volonté d'appropriation et les propos de Véronique Aubert-Gamet (1997) évoqués dans l'état de l'art. Elle met en évidence le fait qu'un environnement préprogrammé entraîne très souvent une réappropriation de l'espace de la part des usagers.

Finalement, nous avons pu constater dans l'état de l'art que l'appropriation au sein des espaces de travail peut être de deux niveaux : individuelle ou collective. À mon sens, l'appropriation collective serait la plus adaptée dans ce type d'espace de travail où les caractéristiques mises en avant sont collaborer, travailler, discuter et rencontrer. Nous verrons plus précisément dans la partie qui suit comment et dans quelles mesures est-ce que cette appropriation peut s'intégrer au mieux au processus de conception mis en place.

2- QUELLE VALEUR AJOUTÉE PEUT-ON TIRER DE L'EXPÉRIENCE VÉCUE DANS LA PERSPECTIVE DE CONCEPTION ?

Par l'analyse des données effectuées précédemment au sujet de cette deuxième question de recherche, nous avons pu, de par le vécu des usagers, supposer que certaines suggestions sont à apporter concernant la perspective de conception qui a été mise en place.

D'après l'analyse des résultats, nous avons remarqué que dans **les grandes étapes du processus de conception**, le workshop donné par le designer O. Marlow n'a pas eu l'impact escompté. Celui-ci avait pour but de discuter des grands concepts des espaces de coworking et ainsi revoir son projet sur base des suggestions faites durant cette journée. Aucune rectification du projet n'a été faite par la suite.

Selon le vécu des différents acteurs, nous pouvons suggérer que cette étape soit renouvelée par une autre plus pertinente.

Effectivement, comme nous l'avons évoqué dans la question précédente, le manque d'**appropriation** des espaces se fait ressentir, certaines mesures vont cependant être prises pour remédier à cela. Les animateurs ont fait part que cette volonté se réaliserait potentiellement en présence des coworkers afin de répondre de façon plus optimale aux besoins des usagers.

La première idée est donc l'intégration du futur usager au sein du processus de conception.

Suite au projet d'intégration des coworkers au sein du processus de conception deux questions se posent :

- À quel moment du processus de conception l'intégration du futur usager s'avère t'elle être la plus judicieuse ?
- Dans quelles mesures, avec quels outils est-ce que cela pourrait-il se faire ?

Pour répondre à cette première question nous allons nous appuyer sur le processus séquentiel et itératif proposé par SONG (2010) et présenté dans l'état de l'art.

Dans la figure 39 qui suit, nous remarquons que l'utilisateur intervient trois fois au sein du processus de conception. Une fois dans la première phase qui représente la séance de créativité qui est destinée à la compréhension du projet ainsi qu'à la génération d'idées. Nous supposons alors, qu'une première approche se fait seulement avec les futurs usagers afin de faire remonter certaines idées propres à leurs besoins, qui puissent servir à ceux qui vont concevoir le projet. La deuxième intervention est durant la cinquième phase, c'est à dire l'évaluation des concepts.

Cette première évaluation est basée sur les premières idées et les concepts mis en place par les concepteurs. Suite à cela, une remise en question et une évolution du projet peuvent se faire et l'utilisateur intervient pour la dernière fois durant la septième phase, soit la deuxième évaluation afin d'aboutir vers le développement d'un concept final.

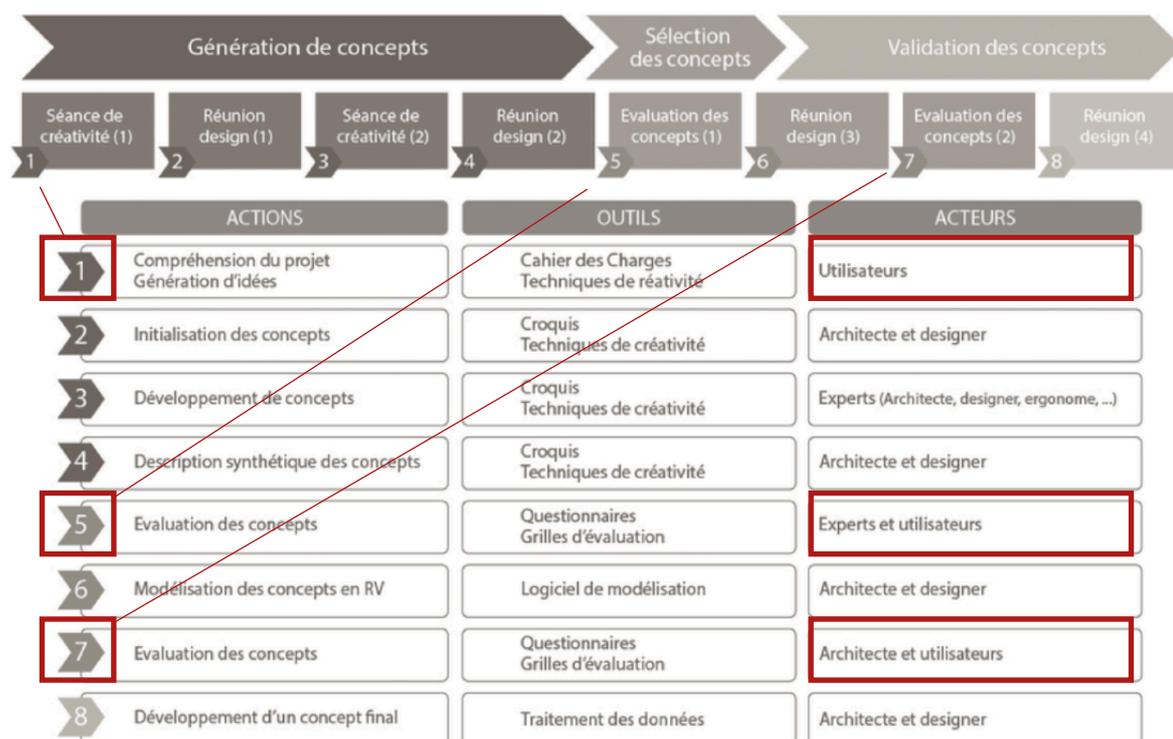


Figure 39 : Modèle théorique du processus de conception architecturale centrée utilisateur (Song, 2010, dans Charrier et al., 2013)

Il n'est pas question de refaire à l'identique ce modèle pour le mettre en application dans le processus de conception des espaces de coworking, mais il est intéressant d'y constater l'intervention de l'utilisateur.

Intégrer deux évaluations semble trop ambitieux dans le processus mis en place actuellement. Cependant, la première et la cinquième étape pourraient être plus facilement mises en oeuvre.

Ajouter la première étape au sein du processus CoWallonia, permettrait dans un premier temps d'énoncer les grands principes à mettre en place pour répondre aux besoins des usagers. La deuxième étape qui est celle de l'évaluation des concepts pourrait se faire après l'émergence des premières grandes idées et concepts proposés par les acteurs concernés.

La première proposition est d'intégrer l'utilisateur au sein des étapes situées en amont du processus. Celui-ci prendrait connaissance du sujet, tout en y générant certaines idées. Ces idées pourraient être par la suite divulguées aux porteurs de projet en même temps que leur première prise de connaissance de l'appel à projet.

La deuxième proposition est de nouveau basée sur l'intégration du futur usager, mais cette fois-ci au milieu du processus, afin de donner certaines suggestions aux porteurs de projet sur leur évolution. Cela donnerait les dernières recommandations avant le dossier de projet et la réalisation finale de l'espace de coworking. Cette étape pourrait, par exemple, remplacer le workshop donné par O. Marlow (figure 40).

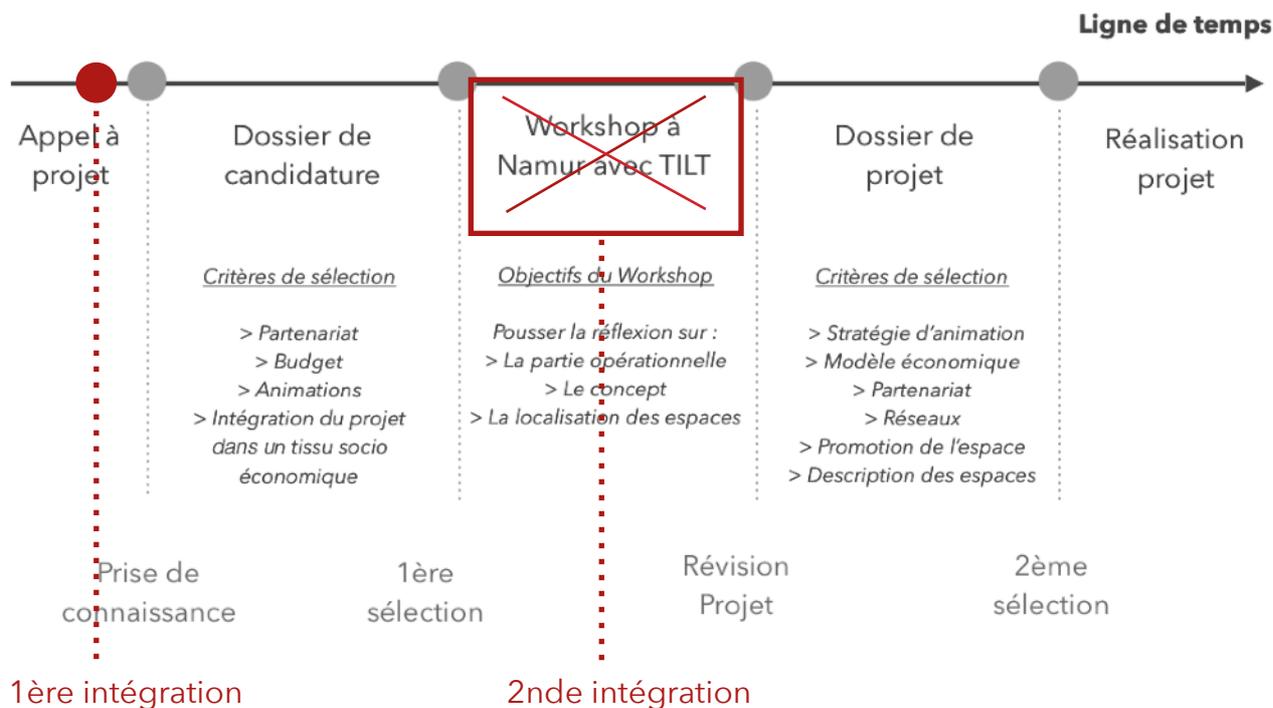


Figure 40 : Intégration de l'utilisateur dans le processus de conception

Répondons maintenant à la deuxième question qui traite des outils pouvant être mis en place pour les deux intégrations que l'on vient d'évoquer.

D'après l'analyse des résultats, les outils les plus appropriés selon les coworkers concernant leur intégration au sein de futurs projets sont (classés par ordre de préférence) : une participation à un workshop organisé entre les futurs usagers et les porteurs de projet/concepteurs, voter pour un panel de plusieurs propositions ou assister à un focus groupe (groupe de discussion) entre les futurs usagers.

La première intégration pourrait se faire de façon plus spontanée, les coworkers seraient en mesure de faire part de leur vécu, leurs besoins et leurs envies sur la base d'un panel de propositions, qui sera divulgué par la suite aux porteurs de projet.

L'outil le plus approprié au vu des coworkers pour la seconde intégration serait un workshop entre les futurs usagers et les porteurs de projet/concepteurs.

Enfin, une dernière suggestion est à noter dans le processus de conception et plus précisément pour **les critères de sélection**.

Il faut dans un premier temps rappeler que les critères pris en compte dans cette étude ne représentent pas la totalité des critères présents dans l'appel à projet. Seuls ceux qui sont propres à ma recherche sont évoqués.

Suite aux diverses remarques concernant les espaces et leurs agencements, je pense qu'il serait judicieux d'apporter de l'importance au critère « Description des espaces ». Nous avons remarqué par les entretiens porteurs de projet qu'aucune description n'avait été faite. Ce critère est évoqué dans l'appel à projet mais aucun point ne lui est attribué pour la sélection, ce qui freine les porteurs de projet à développer plus précisément les espaces.

L'objectif serait de quantifier ce critère par le même système de point (observable pour les autres), (**annexe 1, p.114 et 116**), afin d'apporter des propositions concluantes et surtout pour tendre vers des espaces de coworking plus adaptés aux besoins des usagers.

Pour finir, voici une suggestion du processus de conception 2.0 qui pourrait être appliqué dans le cadre de la réalisation de projets similaires (figure 35 et 40)

Le processus proposé se base sur l'intégration des valeurs ajoutées des acteurs qui ont constitué mon étude.

La figure 41, située à la page suivante, fait part des cinq grandes étapes présentes dans le processus de conception 2.0 : L'appel à projet, le dossier de candidature, le workshop entre les futurs usagers et les porteurs de projet, le dossier de projet et enfin sa réalisation.

Diverses interactions plus ponctuelles auront lieu comme : la prise de connaissance de l'appel à projet par les futurs usagers et leurs propositions, la prise de connaissance de l'appel à projet et des propositions par les porteurs de projet, la première phase de sélection, la révision du projet suite au workshop et la deuxième phase de sélection qui va permettre de déterminer les projets lauréats.

Enfin, concernant les critères de sélection attendus, seul le critère de description des espaces sera modifié. Il est important de l'intégrer en lui accordant une certaine importance, c'est à dire qu'il ferait également parti, des critères demandés pour la sélection. Il serait judicieux de commencer cette réflexion dans la phase de dossier de candidature où les grands principes en terme d'espace et d'aménagement seraient pensés. Ceci permettra d'apporter de la matière et un débat supplémentaire pour le workshop, et donc de faire évoluer grandement le projet. La description des espaces sera toujours à prendre en considération lors du dossier de projet, où une description détaillée des espaces sera attendue pour la sélection finale des projets.



Figure 41 : Proposition d'un processus de conception 2.0

CONCLUSION

CONCLUSION

RÉSUMÉ

À travers ce travail de fin d'études, nous nous sommes intéressés à l'expérience vécue des usagers au sein des espaces de coworking et plus particulièrement à ceux qui constituent le réseau CoWallonia. Ceci a donné l'occasion d'avoir une première approche sur le processus de conception mis en place aujourd'hui par le programme cadre.

La méthodologie adoptée au sein de ce mémoire a permis de déterminer les facteurs spatiaux qui impactent le quotidien des usagers. De plus la mise en lumière de valeurs ajoutées suite à l'expérience vécue des différents acteurs, a permis d'apporter certaines suggestions dans le processus de conception actuel.

Quatre facteurs spatiaux influencent aujourd'hui l'expérience vécue par les usagers au quotidien.

Le modèle d'animation est un des facteurs impactants. Effectivement, les animations proposées au sein des espaces permettent l'échange, la discussion et la mise en réseau des coworkers. Un manque d'animation entraîne donc une baisse de fréquentation.

La localisation de la structure à l'échelle de la ville est le deuxième facteur. La proximité du centre ville et l'accessibilité (gare, bus, voiries) sont deux critères à ne pas négliger. La facilité pour se garer et la proximité à d'autres commodités semblent être des critères moins importants selon le vécu des coworkers, cependant ils ne doivent pas être délaissés lors de la mise en place de tels projets car les usagers y portent malgré tout un intérêt.

Les espaces proposés et leur agencement ont une incidence sur l'expérience quotidienne vécue par les coworkers. Les espaces qui sont aujourd'hui proposés répondent à ce qui est énoncé dans le programme, et correspondent aux activités exigées dans la définition de l'appel à projet tel que : le travail, la collaboration, la discussion et la rencontre. Cependant, suite aux remarques évoquées par les usagers, certains espaces sont manquants ou nécessitent d'être repensés pour répondre de façon optimale à leurs besoins. L'agencement doit également être réfléchi durant la phase de conception des projets. Il doit permettre la mise en liaison des différents espaces et favoriser certains types d'activités telles que la rencontre et l'échange entre les individus.

Enfin, le dernier facteur ressortant de cette analyse est le manque d'appropriation qui découle des visites et des propos des usagers. Cependant la réappropriation des espaces est prévue, et se fera avec les coworkers pour les projets futurs de chacune des six structures.

D'après l'expérience vécue des usagers certaines suggestions sont à apporter au sein du processus de conception actuel.

Dans un premier temps, la troisième étape du processus, le workshop, n'a pas eu le résultat espéré. Suite aux remarques apportées précédemment, l'intégration des

futurs usagers au sein du processus pourrait être une solution pour tendre vers des structures de coworking qui répondent de façon plus optimale aux besoins des usagers. Il serait alors sûrement judicieux de remplacer certaines étapes par d'autres qui paraissent plus pertinentes, telles que des approches centrées usagers.

Par ailleurs, la description des espaces ne doit pas être négligée au sein des étapes du processus. Cette description doit faire partie des critères de sélection et doit être pensée avec les futurs usagers. Divers outils permettent aujourd'hui d'intégrer l'utilisateur au sein des processus de conception. Cette intégration permettrait de prendre en considération les remarques des usagers tout en ayant une interaction usagers/porteurs de projet. Celle-ci peut être intéressante en terme d'échanges et surtout très enrichissante pour la proposition finale des espaces à réaliser.

LIMITES

Le manque de réactivité des porteurs de projet et dans une moindre mesure le manque d'intérêt porté par les coworkers ont limité mon étude.

Effectivement, après avoir obtenu le contact des porteurs de projet, seulement deux sur six ont répondu présents pour participer à mon terrain. Ceci a donc restreint mes données et les conclusions que j'ai pu en tirer.

M'entretenir avec d'autres porteurs de projet m'aurait permis d'avoir des informations supplémentaires concernant le processus de conception. Effectivement, le vécu de certains porteurs de projet aurait sûrement été différent de ceux avec qui j'ai pu m'entretenir, ce qui aurait permis une réflexion plus riche. Idéalement, il aurait été intéressant d'interroger au moins quatre porteurs de projet afin d'observer les similitudes et les différences dans la façon dont ils ont appréhendé le processus.

De plus il aurait été profitable de rencontrer au moins un porteur de projet qui ait pu travailler avec un concepteur ou un designer d'espace pour la réalisation de ce projet. Ceci m'aurait permis de constater comment, et dans quelles mesures, les besoins des usagers sont utilisés lors de la conception des structures de coworking.

Concernant les coworkers, seulement quinze sur quatre-vingt-seize ont bien voulu répondre au questionnaire en ligne qui leur a été envoyé. Effectivement, après avoir observé les réponses des questionnaires, seul les coworkers de quatre espaces de coworking sur six ont répondu. Après avoir effectué plusieurs relances aux animateurs, nous ne sommes pas certains que la transmission du questionnaire ait été faite au sein de tous les espaces.

Une plus grande participation de la part des coworkers m'aurait permis d'obtenir des remarques supplémentaires et ainsi approfondir ma réflexion sur les espaces proposés, leur agencement et le degré d'appropriation aux sein des structures de coworking auxquelles ils appartiennent.

PESPECTIVE

Cette étude met en avant la façon dont les usagers de ces nouveaux espaces de travail vivent l'espace. Nous avons constaté qu'il y a une différence entre ce que l'on pense être bien pour autrui et ce qui l'est réellement.

Le manque d'intégration ou simplement de prise en compte du futur utilisateur au sein des phases de conception empêche de tendre vers des structures plus adaptées aux besoins des usagers.

C'est pourquoi, il est intéressant d'intégrer les usagers au sein du processus. Cette intégration demeure essentielle pour répondre aux envies d'une communauté.

Différents outils peuvent être mis en place pour permettre l'échange entre les futurs utilisateurs et les concepteurs d'espaces, comme par exemple un workshop entre usagers et concepteurs, un vote pour un panel de plusieurs propositions, assister à un focus groupe (groupe de discussion) entre futurs usagers ou encore contribuer à une auto-construction du projet ...

L'architecture d'un point de vue général, doit répondre aux besoins des usagers. Il est nécessaire pour l'architecte de les inclure pour la réalisation de ses projets.

Par ailleurs, une question se pose au sujet de la création d'espaces de travail, qui répondent aux besoins d'une communauté.

Effectivement, les espaces de coworking sont considérés aujourd'hui comme des espaces qui accueillent majoritairement des jeunes entrepreneurs qui souhaitent se lancer dans une activité. Cela signifie que ces derniers seront destinés à quitter les lieux le jour où leurs activités prendront plus d'ampleur. Finalement, la communauté créée au sein de ces espaces de travail change régulièrement.

Nous pouvons alors nous interroger sur la possibilité de mettre en place des systèmes évolutifs, qui semblent être plus appropriés à ce type d'activité.

Architecture évolutive ?

« L'architecture évolutive permet de développer des projets qui s'ajustent en fonction de la participation des corps de bâtiment et qui s'adaptent aux modes de vie des habitants » (Jourda, 2010)

L'architecture évolutive peut être mise en place dans les projets tels que les espaces de coworking afin d'apporter des modifications qui concernent l'aménagement, la fonction des espaces proposés ou encore l'appropriation.

Ceci peut se faire sur la base d'éléments adaptables, flexibles, modulables ou mobiles. On peut prendre comme exemple des parois amovibles et/ou appropriables, du mobilier qui permet de diviser l'espace en sous-espaces ...

« C'est en quelque sorte une architecture qui s'adapte et se transforme au gré de votre vie. Elle va rentrer dans une dynamique en associant des notions de souplesse, de flexibilité, de bien-être, d'art de vivre, de polyvalence ou encore de simplicité. Elle n'est plus spectatrice de votre vie mais prend tout son sens et devient motrice. » (Emilie Kuehn)

BIBLIOGRAPHIE

ARTICLES SCIENTIFIQUES, OUVRAGES ET PUBLICATIONS

Ajzen, M., Donis, C., Taskin, L. (2015). *Kaléidoscope des nouvelles formes d'organisation du travail: L'instrumentalisation stupide d'un idéal démocratique et collaboratif*. In: *Gestion 2000 : management & prospective*, vol. 31, n°3, p. 125-148

Berrewaerts, J. (2016). *Méthodologie de l'observation*. Université de Namur

Bonnardel, N. (2006). *Créativité et conception. Approches cognitives et ergonomiques*. Marseille, Solal Éditions

Bonnardel, N. (2009). *Activités de conception et créativité : de l'analyse des facteurs cognitifs à l'assistance aux activités de conception créatives*. *Le travail humain*, vol. 72, Presses Universitaires de France

Borillo, M., Goulette, J-P., (2002). *Cognition et création. Exploration cognitive des processus de conception*. Liège, Mardaga, coll. Sh

Bouzard, M. (2014). *L'espace du logement social à Alger de la typologie des architectures à la typologie des réappropriations*

Charrier, M., Mahdjoub, M., Bazzaro, F., Sagot, J-C. (2013). *Intégration de l'ergonome dans le processus de créativité du designer industriel : application à une conception architecturale centrée sur l'usage*. Université de Technologie Belfort-Montbéliard

Chênevert, D., Dubé, M. (2008). *Les nouvelles formes d'organisation du travail. Le rôle des perspectives contingente et institutionnelle*. *Relations industrielles*, vol. 63, n° 1, p. 134-159

Cléach, O., Deruelle, V., Metzger, J-L. (2015). *Qualité de vie au travail : négocier le travail pour le transformer, enjeux et perspectives d'une innovation sociale*. *La revue des conditions de travail*, n°03, p. 135-142

Daval, R. (1985). *Théorie des organisations*. Encyclopaedia Universalis, vol. 13

Diener, R., Herzog, J., Meili, M., de Meuron, P., Schmid, C. (2006). *La Suisse - Portrait Urbain : Vol.1, Introduction*. p. 168-171

Evette, T. (2002). *L'architecture d'entreprise : une symbolique des mutations*. Recherches en communication, n°18

Fernandez, V., Guillot, C., Marraud, L. (2012). *Télétravail : quelles relations entre outils et formes de communication ?*. Travail, organisations et politiques publiques : quelle « soutenabilité » à l'heure de la modalisation ?. Cahiers du Cirtes, Hors-série #2. Presses universitaires de Louvain

Garreau, G., Lezer, A., Peres, P., Roy-Boulestin, D., Sereni, S. (2009). *L'aménagement de l'espace de travail : entre théories et pratiques, quels sont les véritables enjeux pour la DRH ?*. Université Paris Dauphine

Jamgotchian, S. (2014). *À propos des tiers-lieux : travailler au sein de nouveaux espaces d'activités industrielles*. Ergologira, n°11, p. 71-93

Jourda, F-H. (2015). *La conception architecturale pour le développement durable et l'énergie. Architecture et développement durable : Ethique, responsabilité et partenariat*. Architecture et Développement Durable : un gigantesque défi : Recueil de propos d'architectes à l'initiative de Bouygues Immobilier, Paris, éditions Archibooks, 2010

La Métropole de Lyon (2016). *Tendances et nouveaux modes de travail*. Direction de la prospective et du dialogue public. Lyon

Lugen M. (2015). *Petit guide de méthodologie de l'enquête*. Université Libre de Bruxelles

Michaud, Y. (2000). *Qu'est ce que la société ?*. vol. 3, Université de tous les savoirs. Paris, O. Jacob, p. 169-180

Mingam, L. (2015). *Pour une architecture évolutive. Protocoloe adoptant la sélection naturelle*.

Moriset, B. (2014). *Créer les nouveaux lieux de la ville créative Les espaces de coworking*. Université Jean Moulin, Lyon 3

Serfaty-Garzon, P. (2003). *L'Appropriation*. In: *Dictionnaire critique de l'habitat et du logement*. Paris, Editions Armand Colin, p. 27-30

Silverstri, C. (2009). *Perception et conception en architecture non-standard. Une approche expérimentale pour l'étude des processus de conception spatiale des formes complexe*. Université Montpellier II

Song, H. (2011). *Modélisation de l'activité créative pluridisciplinaire en conception architecturale centrée utilisateur : application à l'habitat d'urgence*. École Nationale Supérieure d'Arts et Métiers

Taskin, L., Foor, D. (2013). *New Ways Of Working*. Chaire laboRH en Management Humain et Transformations du Travail. Rapport de recherche, vol. 2 (1). Université catholique de Louvain

Toussaint, S. (2016). *Vers une compréhension de l'habiter dans la consommation : L'expérience des lieux de service polyfonctionnels*. Université catholique de Louvain

Zumthor, P. (2008). *Atmospheres*. Birkhäuser

RESSOURCES INTERNET

Agence wallonne des télécommunications (2011). *Comment créer un espace de coworking ?*. Consulté le 24 novembre 2016 sur le site suivant :
<http://www.awt.be/web/wor/index.aspx?page=wor,fr,100,100,005#ancre1>

Brockman, J. (2003). *The adjacent possible. A Talk with Stuart A. Kauffman*. Consulté le 20 novembre 2016 sur le site suivant :
<https://www.edge.org/conversation/the-adjacent-possible>

Creative Wallonia. Consulté le 16 avril 2016 sur le site suivant :
<http://www.creativewallonia.be>

Daval, R. (1985). *Théorie des organisations*. Consulté le 10 avril 2017 sur le site suivant :
<http://www.universalis.fr/encyclopedie/theorie-des-organisations/>

Fayard, A-L., Weeks, J. (2011). *Who Moved My Cube ?*. Consulté le 08 décembre 2016 sur le site suivant :
<https://hbr.org/2011/07/who-moved-my-cube>

Foertsch, C. (2011). *Coworking or co-working ?*. Consulté le 08 octobre 2016 sur le site suivant :
<http://www.deskmag.com/en/coworking-or-co-working-with-hyphen-252>

Martin, J-Y. (2005). « *La production de l'espace* » de Henri Lefebvre (1974). Consulté le 20 février 2017 sur le site suivant :

http://www.jy-martin.fr/EX/website.hebergement.lycos.fr/www.jy-martin.fr/articlee507.html?id_article=132

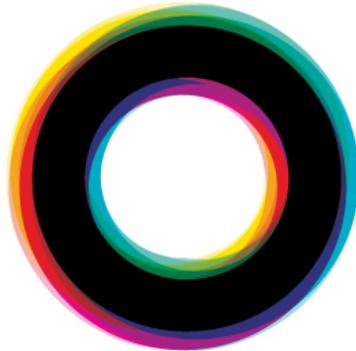
Mulot, H. (2017). *Étude de la configuration en tiers-lieu - La repolitisation par le service*. Consulté le 16 novembre 2016 sur le site suivant
<http://www.les-communs-dabord.org/etude-de-la-configuration-en-tiers-lieu-la-repolitisation-par-le-service-these-dantoine-burret/>

Nimier, M-L., (2008). *L'organisation du travail : l'histoire de son évolution*. Consulté le 12 mars 2017 sur le site suivant :
http://pedagopsy.eu/ml_organisation_travail.html

Prima Terra (2016). *De l'accumulation à l'hybridation des « espaces », la créolisation des habitats*. Consulté le 27 octobre 2016 sur le site suivant :
<http://innoveravecprimaterra.blogspot.be/2016/01/habitats-hybrides-vers-une-cartographie.html>

Van Den broek, E. (2012). Conférence TEDxParisUniversités - Work 2.0. Consulté le 10 octobre 2016 sur le site suivant :
<https://www.youtube.com/watch?v=3hEoO07IxK0>

ANNEXES



Creative Wallonia

APPEL À PROJETS

“ESPACES DE COWORKING”

Cabinet du Ministre Marcourt

Juin 2011

SOMMAIRE

1. Préambule	3
2. ConteXte de l'appel à projet "espaces de coworking"	3
3. Principes et modalités de l'appel à projets	4
3.1. Concept de coworking	4
3.2. Modalités de l'appel à projets	4
3.2.1. Qui peut déposer un projet?	4
3.2.2. Objet de l'appel à projets	5
3.2.3. Modalité de soumission de projets	5
4. Dépenses éligibles et octroi de la subvention	6
4.1. Dépenses éligibles	6
4.2. Justification des dépenses	7
5. Procédure de dépôt et sélection des projets	7
5.1. Phase 1: dossier de candidature	7
5.1.1. Soumission d'un dossier de candidature	7
5.1.2. Contenu d'un dossier de candidature	8
5.1.3. Conditions de recevabilité	8
5.1.4. Critères de sélection du dossier de candidature	9
5.2. Phase 2: Dossier de projet	9
5.2.1. Soumission du projet	9
5.2.2. Contenu du dossier de projet	10
5.2.3. Conditions de recevabilité	10
5.2.4. Critères de sélection des projets	11
6. Contact	12

1. PRÉAMBULE

Ce document a pour objectif de présenter l'appel à projets lancé dans le cadre du programme Creative Wallonia, en vue de stimuler la création, en Wallonie, d'espaces de coworking.

2. CONTEXTE DE L'APPEL À PROJET "ESPACES DE COWORKING"

Le programme Creative Wallonia (www.creativewallonia.be) est une initiative du Gouvernement wallon qui vise à placer la créativité et l'innovation au cœur de l'économie et de la société en Wallonie. Ce programme est structuré en trois axes fondamentaux :

- AXE I : Promouvoir la société de la créativité
- AXE II : Fertiliser les pratiques innovantes
- AXE III : Soutenir la production innovante

Dans le cadre de l'AXE II, il apparaît aujourd'hui évident que le travail collaboratif et les espaces associés (espaces de coworking) constituent une pratique innovante qui impacte directement l'économie et la société. C'est pour cette raison que la mesure visant à encourager l'innovation collaborative et la mise en réseau, élément essentiel à la création d'écosystèmes innovants, a été mise sur pied. Plus particulièrement, le volet b de cette mesure vise à promouvoir la création d'espaces de coworking en Wallonie, objet du présent appel à projet.

Cette mesure, telle que présentée dans le programme Creative Wallonia est entièrement reprise ci-dessous.

Action II.2 : Encourager l'innovation collaborative et la mise en réseaux

Parmi les fondamentaux de l'innovation, la capacité à nouer en confiance des échanges et des collaborations fait figure d'élément nodal. L'innovation naît souvent du croisement de connaissances, de pratiques, de secteurs, de styles, de générations, de savoir-faire et de savoir-être. Favoriser ces combinaisons, c'est faire naître une nouvelle société, de nouvelles idées et des opportunités de différenciation dans un monde de plus en plus globalisé.(...)

Il existe dans certaines régions des réseaux informels très efficaces, dans le secteur des TIC notamment. On y discute des futures tendances, des orientations des grands groupes, de l'actualité du secteur. Ce type d'échange est un vecteur d'information important pour les entreprises. On constate en Wallonie que de nombreuses entreprises n'ont pas accès à ces informations par manque de moyens, de temps, ou simplement de culture d'échange. Les PME, en particulier, demeurent trop souvent isolées des discussions prospectives réservées aux géants des secteurs.

Il faut du temps pour changer les habitudes, dépasser les craintes inhérentes au partage d'informations, faire évoluer les mentalités et toucher une vaste part du tissu économique wallon. Pour contribuer à l'effort déjà bien amorcé, pour appuyer et accélérer l'avènement de cette culture collaborative, il est essentiel de mettre en place des lieux et temps de rencontre et d'échange entre acteurs économiques et technologiques.

Dans ce contexte, trois types d'interventions seront privilégiés :

- (a) le développement d'écosystèmes innovants*
- (b) la promotion de coworking*
- (c) la promotion des clubs d'innovateurs*
- (d) le développement d'un réseau des réseaux*

II.2.b La création de structures propices au coworking

Il s'agit de proposer aux porteurs de projets une infrastructure de travail, d'échanges et de rencontre rassemblant temporairement et volontairement un ensemble d'innovateurs dont le point commun est d'entreprendre une activité nouvelle. Concept proche de celui de l'incubateur d'entreprise, le coworking s'en distingue par le fait qu'il n'abrite pas les bureaux de l'entreprise, qu'il n'est pas orienté thématiquement et qu'il fonctionne en réseau sur le plan mondial avec les autres hubs. Bien que celles-ci n'aient pas forcément de caractéristiques communes, le croisement d'expériences favorise généralement l'émergence et le développement d'approches innovantes. La seule expérience répertoriée en Belgique est celle du Hub, à Bruxelles.

La présente mesure vise à permettre, en lien avec les autorités communales et les structures existantes liées à l'innovation, l'implantation d'un centre de coworking dans toutes les villes wallonnes qui le souhaiteraient. Il s'agira de mettre à la disposition des entrepreneurs intéressés un lieu adéquat ainsi que l'équipement nécessaire et leur fournir conseils et orientations, ainsi qu'une assistance propres à faciliter l'animation de la structure de coworking.

Le site web www.creativewallonia.be fournit davantage d'informations et notamment le programme dans son intégralité.

3. PRINCIPES ET MODALITÉS DE L'APPEL À PROJETS

3.1. CONCEPT DE COWORKING

Bien que récent, l'essor du coworking est remarquable. Les espaces dédiés à cette pratique se multiplient à grande échelle. Les réalités couvertes par le coworking peuvent varier et englober des aspects proches ou voisins. Aussi convient-il de définir plus précisément ce qu'est un « espace de coworking » tel que soutenu par le programme Creative Wallonia.

Un espace de coworking, au sens du présent appel, est un lieu d'accueil, de travail et de rencontre pour les entrepreneurs, porteurs de projets et d'idées qui souhaitent les partager avec d'autres ; ce lieu est dynamisé par une animation spécifique qui vise à créer les liens à l'intérieur de la communauté des coworkers et en dehors. Ce lieu offre aux entrepreneurs des bureaux dans un espace ouvert, une salle ou un espace de réunion pour recevoir d'éventuels partenaires, les commodités de vie et de travail, un accès internet et éventuellement un équipement technologique pointu. L'agencement des pièces et du mobilier ainsi que le modèle d'animation sont étudiés en vue de favoriser la rencontre, la collaboration, la discussion et le travail, pour la mise en œuvre des projets. Dans ce lieu règne une ambiance décontractée et informelle qui libère la créativité.

Comme présenté ci-dessus, un espace de coworking se caractérise par deux éléments fondamentaux : **un espace physique adapté et une animation spécifique.**

3.2. MODALITÉS DE L'APPEL À PROJETS

3.2.1. QUI PEUT DÉPOSER UN PROJET ?

Le présent appel à projet s'adresse à des structures institutionnelles qui veilleront, de préférence, à créer des partenariats avec d'autres organisations publiques et/ou privées. Dans la mesure où elle pourra offrir une complémentarité quant aux différents aspects du travail en coworking et une intégration locale, la constitution

de tels partenariats représentera un atout. Les liens étroits entre partenaires, et/ou l'appui sur des structures existantes valoriseront les projets. De préférence, dans le cas d'un partenariat, les membres seront invités à établir ensemble une convention comme acte fondateur du partenariat. Les partenaires non-publics peuvent être des entreprises, des indépendants, des associations sans but lucratif.

Partenaires institutionnels (minimum 1)	Autres partenaires
<ul style="list-style-type: none"> - Opérateurs éligibles au décret du 11 mars 2004 relatif aux structures d'accueil des activités économiques (intercommunales et communes notamment). - Les CEI; - Universités (interfaces notamment), hautes écoles et centres de recherche agréés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entreprises ; - Indépendants ; - A.S.B.L. ; - Organismes représentatifs des entreprises (UWE, CCI, etc.) ; - Structures Locales de Coordination, ou leurs membres ; - SAACE ; - Réseau de l'animation technologique ; - Interfaces ; - Etc.

3.2.2. OBJET DE L'APPEL À PROJETS

L'objectif de l'appel à projet est de développer des expériences pilotes d'espaces de coworking en Wallonie. Ces projets devront impérativement respecter la définition et les principes présentés dans la section « concept du coworking ». Les dossiers devront décrire avec précision les modèles juridiques, économiques, d'animation et de promotion des structures envisagées.

3.2.3. MODALITÉ DE SOUMISSION DE PROJETS

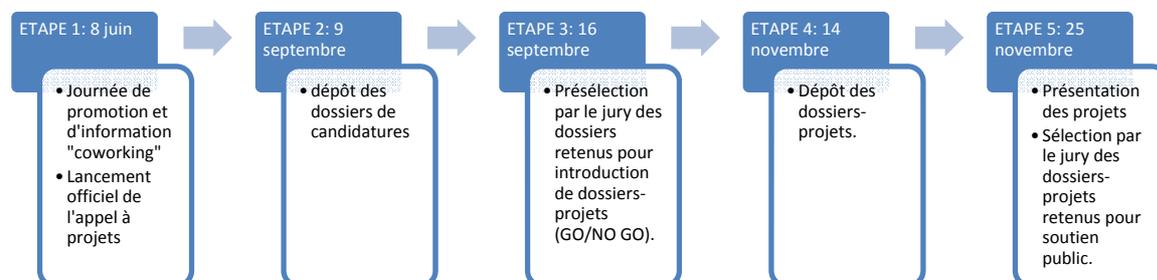
La procédure de sélection des projets candidats s'opérera en deux temps : le dépôt d'un « **dossier de candidature** » en septembre et la soumission d'un « **dossier de projet** » en novembre. Seuls les projets dont le dossier de candidature aura reçu une approbation du jury pourront prétendre à l'introduction d'un dossier de projet.

- **Dossier de candidature** : Cette première phase devra permettre aux candidats de préciser leurs intentions et démontrer la faisabilité du projet. Le document appelé dossier de candidature sera déposé et évalué par un jury indépendant en vue de la présélection des projets pour la deuxième phase. L'objectif de cette première étape est de soutenir la structuration d'avant-projets et d'encourager les acteurs à définir précisément les intentions respectives, tout en veillant à la bonne conformité du projet avec la définition et les critères du coworking définis par le programme Creative Wallonia. Une première estimation budgétaire (investissement éventuel et fonctionnement) devra être présente dans le dossier de candidature.
- **Dossier de projet** : Une seconde phase, destinée aux projets dont les dossiers de candidatures auront été présélectionnés par le jury, a pour objectif de structurer concrètement les projets et leur mode opératoire. Le document appelé « dossier de projet » sera analysé par le jury pour une sélection finale conduisant au soutien public envisagé. Le dossier de projet, contrairement au dossier de candidature, présentera des éléments d'une grande concrétude, les accords préalablement passés ou envisagés, les éventuels plans d'implantation et d'aménagement intérieur, le modèle détaillé de l'animation et de la

promotion de l'espace, le calendrier précis pour les 24 mois minimum qui suivront la décision du jury, le budget détaillé et phasé, etc. Les porteurs de projets / partenaires seront invités à présenter leurs projets devant le jury.

Les sections suivantes présentent les contenus attendus de chaque document.

Le schéma suivant décrit la procédure de soumission et de sélection des projets (année 2011) :



4. DÉPENSES ÉLIGIBLES ET OCTROI DE LA SUBVENTION

A la suite de la sélection d'un dossier de projet, une subvention sera octroyée. Le montant maximum de cette subvention s'élèvera à 100.000 Eur par an, renouvelable sur 3 ans. Le montant de la subvention octroyée sera évalué sur base du dossier de projet et de l'estimation budgétaire détaillée y figurant. Le solde éventuel sera financé par une contribution propre du (des) candidat(s).

4.1. DÉPENSES ÉLIGIBLES

La subvention pourra être utilisée uniquement pour financer l'administration, l'animation, la promotion, le mobilier et l'équipement au sein de l'espace. Il s'agit donc d'une subvention couvrant le fonctionnement des projets visés ainsi qu'un investissement mineur en matériel. En aucun cas la subvention ne pourra être utilisée pour l'infrastructures¹ ou pour couvrir des prestations effectuées par l'opérateur ou les éventuels partenaires. Le jury jugera de l'opportunité des dépenses projetées, de l'adéquation des moyens avec les objectifs poursuivis.

En guise d'exemple, la subvention pourra couvrir la rémunération d'une ou plusieurs personnes pour la bonne administration et animation de l'espace, l'achat de mobilier ou de matériel informatique, la création d'un site web, d'un système de paiement.

De manière générale :

- La subvention ne pourra être octroyée que pour des dépenses réelles réalisées dans le seul but d'atteindre l'objectif final du projet et à partir de la date de notification de la sélection du projet ;
- Les dépenses devront être exécutées par les bénéficiaires identifiés dans le dossier de projet ;
- Les dépenses liées à la première tranche de 100.000 Eur devront être réalisées pendant une durée limitée suivant la décision du jury, soit maximum 18 mois après octroi.

¹ Pour ce qui concerne l'infrastructure, les subventions octroyées dans le cadre du présent appel peuvent être compatibles avec des aides octroyées dans le cadre du décret du 11 mars 2004 relatif aux infrastructures d'accueil des activités économiques.

De plus, les dépenses devront être :

- Auditables ;
- Évaluées suivant les règles d'évaluation normales de l'organisme qui expose les frais ;
- Calculées afin d'être le plus efficace et économique possible ;
- Présentées dans le plan budgétaire du projet.

Sont exclues des dépenses éligibles toutes dépenses qui pourraient faire l'objet d'un financement déjà existant aux niveaux régional, fédéral ou européen. La liste des aides disponibles en Wallonie figure à l'adresse suivante http://economie.wallonie.be/02Databases/Prog_Midas/index.cfm. Cependant, l'aide octroyée pourra être combinée avec d'autres aides régionales, fédérales ou européennes pour autant qu'elles ne couvrent pas des mêmes postes et que ceux-ci soient précisément identifiés.

4.2. JUSTIFICATION DES DÉPENSES

L'intégralité de la première subvention, soit 100.000 Eur maximum, liquidée en deux tranches de 50.000 Eur maximum, devra être utilisée dans les 18 mois à daté de l'octroi. Les opérateurs et partenaires devront présenter un rapport qui suivra l'octroi de la première subvention, présentant les résultats et la bonne utilisation de cette subvention (justificatifs à l'appui). Sur base de l'évaluation de la première période, une nouvelle subvention de 100.000 Eur maximum pourra être octroyée. De même, sur base d'un rapport portant sur la deuxième période d'activité de l'espace de coworking, une dernière subvention de 100.000 Eur maximum pourra à nouveau être octroyée.

Un rapport global et détaillé incluant le budget global du projet ainsi que l'ensemble des justificatifs de dépenses relatifs à la subvention sera remis au Ministre de l'Economie au maximum 42 mois après la décision d'octroi de subvention. Le montant total maximum des subventions s'élève à 300.000 Eur par espace et ce soutien s'étend sur une période de 3 ans.

En cas d'abandon d'un projet subsidié, les partenaires ou opérateurs seront tenus de démontrer qu'ils ont tout mis en œuvre pour la bonne réussite du projet. Si tel n'était pas le cas, les partenaires pourraient être tenus de rembourser tout ou partie du montant de la subvention. Dans le cas d'un partenariat, la convention de partenaires doit explicitement mentionner ce point. Dès lors qu'un partenariat se crée dans le cadre du présent appel à projet, les partenaires sont responsables de la bonne utilisation de la subvention, il en va de même pour un opérateur.

5. PROCÉDURE DE DÉPÔT ET SÉLECTION DES PROJETS

Comme expliqué précédemment, la procédure se déroule en deux temps : dépôt et sélection de dossiers de candidatures ; dépôt et sélection de dossiers de projets. Cette section détaille le contenu attendu de chaque dossier, les critères d'éligibilité et de sélection, la date et le lieu de soumission des projets.

5.1. PHASE 1: DOSSIER DE CANDIDATURE

5.1.1. SOUMISSION D'UN DOSSIER DE CANDIDATURE

Les dossiers de candidatures devront être remis au **Cabinet du Ministre de l'Economie, rue Kefer 2 à 5100 Jambes, à l'attention de David Valentiny, au plus tard le 9 septembre 2011 à 11 heures en 2 exemplaires papier. Ces exemplaires papiers** devront porter les mentions suivantes:

- Appel à projets « coworking » : dossier de candidature
- Date
- Nom du projet
- Nom des partenaires ou de l'opérateur

De même, une copie électronique du dossier sera envoyée à l'adresse suivante :

david.valentiny@gov.wallonie.be, au plus tard le 9 septembre 2011 à 11h. Le fichier portera le nom d'enregistrement suivant : Coworking-Candidature-NomDuProjet

Les données et informations seront traitées de façon confidentielle.

5.1.2. CONTENU D'UN DOSSIER DE CANDIDATURE

Le dossier de candidature constitue le document de base pour l'instruction des dossiers concourant à l'appel. Il convient qu'il soit rempli de façon exacte, complète et argumentée. Le dossier de candidature doit permettre de vérifier la recevabilité du projet, les intentions et la cohérence du partenariat ou la pertinence de l'opérateur au regard de objectifs poursuivis par la mesure, et ensuite servir de base à la sélection des meilleures candidatures en vue d'une structuration plus importante du projet lors du « second jury ».

Le partenariat ou la pertinence de l'opérateur au regard des objectifs de Creative Wallonia est un élément clé de l'appel à projets. Une grande clarté et une grande précision sont attendues de la part des candidats dans la définition des rôles des partenaires, de leurs intérêts dans la démarche, de même que dans l'explication des objectifs du projet commun. Le dossier devra être suffisamment clair et complet sur ces points.

Le dossier de candidature doit comprendre :

- Une présentation de l'opérateur ou de l'éventuel partenariat (description de l'opérateur ou des partenaires, de leurs rôles au sein du projet, la structure du partenariat, la convention qui les lie et fixe les modalités financières entre les membres).
- Une identification de la (des) communauté(s) ou du (des) réseau(x) existants sur lesquels fonder l'activité.
- Une identification de l'espace lui-même (situation géographique, état, avantages et inconvénients)
- Une description du modèle économique du projet pour sa phase de lancement (preuve de moyens suffisants, estimation budgétaire).
- Une identification de la structure juridique qui sera mise en place pour la réalisation du projet.
- Une brève description de la stratégie d'animation de l'espace.
- Une brève description de la stratégie de promotion de l'espace (en Wallonie et à l'étranger).
- Une description des spécificités du projet visé.

Le dossier de candidature ne doit pas entrer dans le détail mais présenter la faisabilité du projet, la cohérence / pertinence du partenariat / opérateur. Le dossier de candidature doit rester général et ne dépassera pas 20 pages.

5.1.3. CONDITIONS DE RECEVABILITÉ

Afin d'être considérés comme recevables, les dossiers de candidatures devront répondre à certains critères. Ces critères sont repris dans la liste ci-dessous :

- Le dossier de candidature, pour être complet, devra intégrer l'ensemble des éléments mentionnés à la section précédente ;

- Le dossier de candidature devra avoir été reçu avant le 9 septembre 2011 à 11h00 et correspondre aux modalités définies à la section « soumission d'un dossier de candidature » ;
- Les entreprises partenaires devront avoir un siège d'exploitation en Wallonie ;
- Les partenaires devront, le cas échéant, avoir prévu la formalisation de leurs relations (convention entre partenaires et documents d'engagements seront préparés), de manière à prouver qu'ils sont prêts à s'engager et à concrétiser leurs implications tant pour la phase de candidature que pour la phase de réalisation. La convention présentée ne doit pas être déjà entrée en vigueur à l'égard des partenaires qui peuvent décider d'attendre l'attribution de la subvention pour ce faire et introduire des conditions suspensives dans leurs textes.

5.1.4. CRITÈRES DE SÉLECTION DU DOSSIER DE CANDIDATURE

Le jury se rassemblera une première fois afin de statuer sur l'opportunité que représente un dossier de candidature. Si le jury émet une évaluation positive, un partenariat ou un opérateur sera encouragé à déposer un dossier de projet, plus conséquent.

Les dossiers de candidature seront examinés par le jury et évalués à la lumière des critères définis ci-dessous.

- Critère 1 : La cohérence du partenariat ou la pertinence de l'opérateur au regard des objectifs de Creative Wallonia – 10 points.
- Critère 2 : La pertinence de l'estimation budgétaire (en ce compris sa faisabilité à court terme et sa possible autonomie à long terme) – 10 points.
- Critère 3 : La qualité et pertinence des stratégies d'animation, de promotion et d'internationalisation en phase avec le programme Creative Wallonia – 10 points.
- Critère 4 : L'intégration du projet dans le tissu socio-économique local (en ce compris les liens avec les structures publiques d'animations économique et technologique, le développement économique, les institutions d'éducation, les entreprises, les communes mais aussi l'appui sur les communautés et réseaux locaux existants) – 10 points.

5.2. PHASE 2: DOSSIER DE PROJET

Seuls les projets ayant bénéficié d'une sélection du jury lors de l'évaluation du dossier de candidature pourront introduire un dossier de projet. La procédure de dépôt des dossiers projets est définie ci-dessous.

5.2.1. SOUMISSION DU PROJET

Les dossiers de projets devront être remis au **Cabinet du Ministre de l'Economie, rue Kefer 2 à 5100 Jambes, à l'attention de David Valentiny, au plus tard le 14 novembre 2011 à 11 heures en 2 exemplaires papier. Ces exemplaires papiers** devront porter les mentions suivantes:

- Appel à projets « coworking » : dossier de projet
- Date
- Nom du projet
- Nom des partenaires ou de l'opérateur

De même, une copie électronique du dossier sera envoyée à l'adresse suivante : david.valentiny@gov.wallonie.be, au plus tard le 14 novembre 2011 à 11h. Le fichier portera le nom d'enregistrement suivant : Coworking-Projet-NomDuProjet

Les données et informations seront traitées de façon confidentielle et un accusé de réception sera remis lors du dépôt de la candidature en version papier

5.2.2. CONTENU DU DOSSIER DE PROJET

Le dossier de projet constitue le document final de constitution d'un projet d'espace de coworking candidat à une subvention Creative Wallonia. Ce dossier doit être aussi détaillé et concret que possible. Il convient qu'il soit rempli de façon exacte, complète et argumentée. Le dossier de candidature doit permettre au jury de statuer sur l'excellence du projet introduit, sa faisabilité à court, moyen et long termes.

Pour le dossier de projet, tout comme pour le dossier de candidature, le partenariat ou la pertinence de l'opérateur au regard des objectifs de Creative Wallonia est un élément clé de l'appel à projets. La distinction fondamentale entre le dossier de candidature et le dossier de projet est le niveau de concrétude. En effet, à la lecture du dossier de projet, l'ensemble des éléments qui permettront à l'espace de coworking d'exister doivent être détaillés, et appuyés par des documents concrets : plans d'implantation, permis, conventions, partenaires commerciaux identifiés, cahier des charges (pour le site internet par exemple), profil et offres d'emploi d'éventuels membres du personnel de la structure, planning détaillé et réaliste de la mise en œuvre du projet, etc.

Le dossier de projet doit au moins comprendre :

- Une présentation du partenariat ou de l'opérateur (description des partenaires ou de l'opérateur, de leurs rôles au sein du projet, description de la convention qui les liera, valeur ajoutée de chaque partenaire pour le projet, valeur ajoutée du projet pour chaque partenaire).
- Une description détaillée de la (des) communauté(s) ou du (des) réseau(x) existants sur lesquels fonder l'activité (présentation de ces réseaux, preuve de leur implication dans le projet, projection de coworkers dans les mois/années à venir, thématique particulière de ces réseaux, etc.).
- Une description détaillée de l'espace lui-même (situation, infrastructure, équipement, propriété, sécurité)
- Une description détaillée et argumentée du modèle économique du projet (à court, moyen et long terme, avec une possible autosuffisance à long terme).
- Une description détaillée et argumentée de la structure juridique du projet le cas échéant.
- Une description détaillée et argumentée de la stratégie d'animation de l'espace.
- Une description détaillée et argumentée de la stratégie de promotion de l'espace (en Wallonie et à l'étranger), complétée par des marques d'intérêts d'autres centres de coworking en vue de collaborations ainsi que de benchmarking.
- Une description des spécificités du projet visé.

Le dossier de projet doit présenter la faisabilité du projet à court, moyen et long termes ainsi que son intégration locale (régionale et sous-régionale). Le dossier de projet doit présenter un maximum d'éléments concrets, précis et détaillés. Le dossier de projet ne dépassera toutefois pas 50 pages (annexes non-comprises).

5.2.3. CONDITIONS DE RECEVABILITÉ

Afin d'être considérés comme recevables, les dossiers de projets devront répondre à certains critères. Ces critères sont repris dans la liste ci-dessous :

- Le dossier de projet, pour être complet, devra intégrer l'ensemble des éléments mentionnés à la section précédente ;
- Le dossier de projet devra avoir été reçu avant le 14 novembre 2011 à 11h00 et correspondre aux modalités définies à la section « soumission d'un dossier de projet » ;
- Les entreprises partenaires devront avoir un siège d'exploitation en Wallonie ;
- Les partenaires devront avoir formalisé leur relation (convention entre partenaire et document d'engagement), de manière à prouver qu'ils s'engagent à concrétiser leur implication tant pour la

phase de candidature que pour la phase de réalisation. La convention présentée ne doit pas être déjà entrée en vigueur à l'égard des partenaires qui peuvent décider d'attendre l'attribution de la subvention pour ce faire. ;

- **Le projet devra avoir reçu l'approbation du jury pour son dossier de candidature.**

5.2.4. CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

Le jury statuera sur l'opportunité du dossier de projet et sur sa sélection. Il s'agit de la dernière étape avant la mise en œuvre effective du projet.

Les dossiers de projets seront examinés par le jury indépendant et évalués à la lumière des critères présentés ci-dessous :

- Critère 1 : La cohérence du partenariat ou pertinence de l'opérateur au regard des objectifs de Creative Wallonia – 10 points. Le cas échéant, chaque membre du partenariat doit présenter une valeur ajoutée précise et participer à un ensemble cohérent et équilibré.
- Critère 2 : Le modèle économique -20 points. La qualité du modèle économique, en ce compris sa faisabilité à court terme et sa possible autonomie à long terme, constitue un élément important dans l'optique d'un soutien public. L'opportunité des dépenses projetées, l'adéquation des moyens avec les objectifs poursuivis
- Critère 3 : Structures existantes – 10 points. L'appui du projet sur les structures existantes en lien avec l'innovation (opérateurs de l'animation économique ; opérateurs de l'animation technologique ; intercommunales de développement économique ; communes ; réseaux locaux, etc.).
- Critère 4 : Communautés et réseaux – 10 points. L'appui sur des communautés et réseaux existants doit être démontré. Ces entités doivent pouvoir être listées et leur participation assurée (communautés d'entrepreneurs ; cercles d'étudiants et universités ; hautes écoles ; entreprises ; réseaux locaux ; associations ; etc.). Cependant, ces communautés et réseaux peuvent être naissants.
- Critère 5 : Impact local et régional – 5 points. La qualité et l'importance de l'impact et de la visibilité du projet à l'échelle de la ville, de la province et la stratégie de long terme pour promouvoir localement cet espace.
- Critère 6 : Insertion internationale – 5 points. Dans l'optique d'une bonne insertion dans un réseau international de coworking, il est bon d'avoir créé des premiers liens avec des structures étrangères.
- Critère 7 : Diversité – 5 points. La diversité des acteurs du projet et de ses cibles est un élément essentiel.
- Critère 8 : La qualité de la connexion internet – 5 points.
- Critère 9 : Le caractère de haute technologie – 5 points. L'espace peut éventuellement être équipé de technologies de téléconférence, téléprésence ou toute autre nouvelle technologie facilitant le travail collaboratif et les relations avec d'autres structures.
- Critère 10 : Le modèle d'animation – 20 points. L'espace doit être en permanence animé. Chaque projet peut proposer un modèle d'animation propre. Cette animation doit couvrir les aspects suivants :
 - o Faciliter la mise en contact des coworkers.
 - o Faciliter les liens entre coworkers et dispositifs d'aides publiques.
 - o Faciliter les liens entre coworkers et entreprises.
 - o Organiser des activités au sein de l'espace, en lien avec les intérêts des coworkers (innovation et créativité, entrepreneuriat, thématique spécialisée). Ces activités peuvent prendre des formes diverses : séances de coaching, conférences, ateliers,... en fonction de l'intérêt et le retour sur l'expérience, certains types d'activités seront privilégiés.
 - o Promouvoir l'espace de coworking auprès d'un public toujours plus large, au sein de la/des communauté(s) impliquée(s) et en dehors.

- Critère 11 : L'aspect concret – 10 points. La concrétude du projet et son avancement constituent un critère reflétant la faisabilité à court terme du projet.

6. CONTACT

L'Agence Wallonne des Télécommunication (AWT), et plus particulièrement une personne ressource (Lisa Lombardi) pourront être consultées et, sur demande, participer activement au montage des différents projets. Cette personne ressource facilitera les relations entre les espaces en création, mais aussi avec les espaces dans d'autres régions du monde. Cette personne sera le coordinateur des projets d'espaces de coworking labellisés Creative Wallonia au sein de la région. Une relation entretenue avec cette personne est conseillée. Ce coordinateur peut être contacté via le service général de l'AWT :

Lisa Lombardi

133 Avenue Prince de Liège

Jambes (Namur), 5100

Belgique

Tel +32 (0)81 778080 Fax +32 (0)81 778099

Email info@awt.be

ANNEXE 2 : ENTRETIEN ANIMATEUR

- > Visiter (demande de faire des photos)
- > Demander l'autorisation d'enregistrer (juste en terme de support pas divulgué après)
- > Combien de temps me consacrez-vous ?
(si peu de temps > Est ce possible de vous envoyer ma liste de questions par mail ?)
- > Me présenter : qui suis-je et ce que je fais dans la vie
- > Expliquer mon objectif et ma démarche

Questions

- Avec vos propres mots : qu'est ce qu'un espace de coworking ?

Pas de réponse : Comment décririez-vous un espace de travail réussi, par rapport à ce que vous avez déjà rencontré et pourquoi ?

- Comment définirez-vous votre rôle d'animateur au sein de cette structure ?
- Quel est votre profil ? Comment en êtes vous arrivé là ?
- Travaillez-vous là au quotidien ? Au sein de quel espace ? et pourquoi ?
- Qu'est ce qui vous intéresse dans votre quotidien ? Y a t-il des améliorations à faire ?
- > Décrivez-moi une journée type

- Durant quelle période l'espace est-il le plus fréquenté ? et le moins ? Selon vous pourquoi ?

- Quel type de profil avez-vous ?

> Quel type de formule proposez-vous ? (cf internet voir si j'ai des questions à poser)

- Pouvez-vous me dire (à peu près) le nombre d'utilisateurs ? d'abonnés constants ? de personnes de passage ?

> Quelle est la proportion d'habituels VS de personnes de passage ?

- Qu'est ce que les utilisateurs recherchent en venant ici ?

> Selon vous, dans quelles mesures facilitez vous la mise en contact entre coworkers ? et entre coworkers et entreprises ?

- Quels types d'activités sont organisées au sein de cette structure ?

- Qui les organisent ?

> Comment faites-vous la promotion de ces événements ?

> Y a-t-il des personnes hors structure qui utilisent l'espace pour un autre motif qu'un espace de coworking ? (en dehors des heures d'ouvertures, cf marché bio, local...)

> Comment est promu cet espace auprès d'un plus large public ?

> D'après vous quels sont les avantages ou inconvénients de l'emplacement de la structure à l'échelle de la ville ? et pourquoi ?

> Quels sont les différents espaces présents dans cet endroit ? (cf visite, si j'ai des questions) (bureaux espaces ouverts, salle de réunion, commodité de vie et de travail)

> Selon votre point de vue, quel est le degré d'appropriation des usagers par rapport à ces espaces ? dans quelles mesures ?

> Y a-t-il des espaces qui fonctionnent moins bien ? à votre avis pourquoi ?

> Si vous deviez optimiser plus cet espace, afin de favoriser la collaboration, la rencontre, que changeriez-vous ?

> Cet endroit est-il doté d'équipements dit de « haute technologie » ? (téléconférences, nouvelles technologies facilitant le travail collaboratif ...)

> Selon vous quels sont les points + et - de cet endroit ? Y a-t-il une difficulté de gestion au quotidien ?

> Ici (dans cet espace de coworking), Où est ce que vos usagers collaborent-ils le plus ? (salle café, salle de réunion, open space...)

> Qu'est ce que ce bâtiment vous empêche-t-il de faire ?

> Dans la thématique espace de coworking, architecture, avez-vous des choses à me suggérer ?

> À quelle moment du projet êtes-vous arrivé ?

(depuis le début, après ...)

> Pouvez-vous m'expliquer la démarche du projet ?

> Avez vous rencontré des difficultés ?

> Pourquoi ce lieu a-t'il été choisi ?

> Y a-t-il eu un déménagement de l'espace depuis le début ? Une réorganisation de l'espace dans le temps ? Si oui, Pourquoi ?

> Avez-vous les plans de l'espace ?

> Pouvez-vous me communiquer le contact du porteur de projet ?

(porteur de projet = personne qui a répondu à l'appel, soit le fondateur du coworking, attention différend de la maîtrise d'oeuvre, s'aider graphiquement d'une carte de réseau d'acteur)

> Pensez-vous qu'une entrevue tous les 3 serait possible dans le futur ?

> Y a t-il des usagers/habitués que vous connaissez, avec qui vous pouvez me mettre en contact ?

> Pour une visite future avec les utilisateurs, à quelle période me conseilleriez-vous de venir ? (en fonction de l'affluence des personnes)

ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE COWORKERS

Questionnaire : Les espaces de coworking - Focus sur le réseau CoWallonia

Actuellement en Master 2 Ingénieur Architecte de l'université de Liège, j'effectue mon travail de fin d'étude sur les espaces de coworking et plus particulièrement sur les 8 espaces du réseau CoWallonia mis en place par le programme cadre Créative Wallonia.

Suite à des entrevues avec les responsables de ce programme cadre et les animateurs présents dans les espaces de coworking que vous côtoyez, je me permets de vous faire part de ce questionnaire destiné aux coworkers, dans le cadre ma démarche.

Ce questionnaire a pour objet d'évaluer ce que ces 8 espaces de coworking peuvent vous apporter en tant que coworkers, mais aussi d'analyser votre vécu et de me donner votre avis sur ces espaces en vue de proposer une piste d'amélioration, s'il en est nécessaire, pour des réalisations futures d'espaces similaires. J'espère pouvoir, au terme de cette analyse et à l'aide des diverses données qui seront en ma possession, fournir aux différents acteurs concernés (auteur de projet, porteurs de projet, animateurs, coworkers ...) un retour réflexif construit en regard de ce processus et des démarches mises en place ce qui pourra éventuellement, in fine, nourrir la mise en oeuvre d'initiatives similaires. Votre avis est précieux pour ce travail de recherche. Il restera strictement confidentiel et ne servira qu'à des fins scientifiques.

***Obligatoire**

I- Informations personnelles

Les questions qui suivent sont propres aux usagers des espaces de coworking

1. Vous êtes ... *

Une seule réponse possible.

- Une femme
- Un homme

2. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ? *

Une seule réponse possible.

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- 65+

3. Dans quel espace de coworking du réseau CoWallonia évoluez-vous le plus souvent ?

Une seule réponse possible.

- La Forge (Liège)
- Coworking Namur (Namur)
- Switch Coworking (Charleroi)
- Co-nnexion (Mons)
- Louvain Coworking Space (Louvain)
- ESCOT (Tournai)
- Le "Cristal Hub" (Seraing)
- The Coworking Factory (La Louvière)

4. Quel est votre formation ?

...

5. Quel est votre domaine d'activité ? *

...

6. Avec vos propres mots : Comment définiriez-vous un espace de coworking ? *

...

7. Depuis combien de temps fréquentez-vous l'espace de coworking ? *

Une seule réponse possible.

- de 1 an
- Entre 1 et 2 ans
- Entre 2 et 3 ans
- +de 3 ans

8. Combien de temps passez-vous par semaine dans cet espace de coworking ? *

Une seule réponse possible.

- de 2 demi journées/semaine
- Entre 2 et 4 demi journées/semaine
- Entre 5 et 7 demi journées/semaine
- Entre 8 et 10 demi journées/semaine
- +de 10 demi journées/semaine

9. Décrivez-moi une journée type *

Depuis l'instant où vous arrivez dans le site jusqu'à que vous le quittiez (y compris le temps de pause, réunions extérieures ...)

...

10. Que recherchez-vous en venant ici ? *

Plusieurs réponses possibles.

- Un lieu pour travailler
- Un lieu pour échanger/discuter
- Un lieu pour créer/maintenir des contacts
- Autre :

II- Les espaces au sein de la structure

Les questions qui suivent portent sur les différents espaces (open space, bureaux, cafétéria ...) qui sont proposés au sein de votre structure de coworking.

11. Quel espace fréquentez-vous le plus ? *

Une seule réponse possible.

- L'open space
- Les bureaux partagés
- Les salles de réunion/formation
- Les salles de créativité
- L'espace cafétéria

12. Pourquoi ?

...

13. Quel espace fréquentez-vous le moins ? *

Une seule réponse possible.

- L'open space
- Les bureaux partagés
- Les salles de réunion/formation
- Les salles de créativité
- L'espace cafétéria

14. Pourquoi ?

...

D'après la définition du concept de coworking selon l'appel à projet de Créative Wallonia

« ... L'agencement des pièces et du mobilier ainsi que le modèle d'animation sont étudiés en vue de favoriser la rencontre, la collaboration, la discussion et le travail, pour la mise en oeuvre de projets ... »

Quatre tâches ressortent de cette définition (la rencontre, la collaboration, la discussion et le travail). Pour chacune d'entre elles je vais vous demander une association éventuelle aux différents espaces.

15. Selon vous quel espace est le plus propice à un travail nécessitant de la concentration ? *

(classez les propositions suivantes de 1 à 5 par ordre d'importance: 1=la plus importante et 5=la moins importante).

Une seule réponse possible par ligne.

	1	2	3	4	5
L'open space					
Les bureaux partagés					
Les salles de réunion/formation					
Les salles de créativité					
L'espace cafétéria					

16. Selon vous quel espace est le plus propice à la collaboration ? *

(classez les propositions suivantes de 1 à 5 par ordre d'importance: 1=la plus importante et 5=la moins importante)

Une seule réponse possible par ligne.

	1	2	3	4	5
L'open space					
Les bureaux partagés					
Les salles de réunion/formation					
Les salles de créativité					
L'espace cafétéria					

17. Selon vous quel espace est le plus propice à la discussion ? *

(classez les propositions suivantes de 1 à 5 par ordre d'importance: 1=la plus importante et 5=la moins importante)

Une seule réponse possible par ligne.

	1	2	3	4	5
L'open space					
Les bureaux partagés					
Les salles de réunion/formation					
Les salles de créativité					
L'espace cafétéria					

18. Selon vous quel espace est le plus propice à la rencontre ? *

(classez les propositions suivantes de 1 à 5 par ordre d'importance: 1=la plus importante et 5=la moins importante)

Une seule réponse possible par ligne.

	1	2	3	4	5
L'open space					
Les bureaux partagés					
Les salles de réunion/formation					
Les salles de créativité					
L'espace cafétéria					

III- Votre vécu sur votre espace de coworking

Votre propre expérience et propre vécu nous intéresse, sentez-vous libre de répondre comme vous le souhaitez.

19. Si vous deviez optimiser votre espace de coworking actuel pour qu'il favorise encore plus la collaboration, la rencontre, la discussion et le travail, que changeriez-vous ? *

...

20. Selon-vous quels sont les avantages et les inconvénients de votre espace de coworking ? *

...

21. Au sens large : En quoi ce bâtiment vous contraint-il au quotidien ? *

...

22. Au sens large : Quelles sont les potentialités offertes par le bâtiment ? *

...

23. Selon-vous, quelles solutions pourraient être mises en place pour remédier à cela ? *

...

IV- Intégration du coworkers dans le processus de conception de nouveaux espaces

Cette dernière partie concerne l'approche centrée usagers dans le processus de conception pour les futurs espaces de coworking. On s'interroge sur l'intégration de l'utilisateur durant ce processus afin de tendre vers des structures de coworking les plus adaptées aux futurs coworkers.

24. Pensez-vous que pour tendre vers des structures de coworking les plus adaptées aux coworkers, on doit intégrer les usagers au processus de conception ? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

25. Pourquoi ?

...

26. Si vous aviez pu intégrer une approche centrée usagers dans le processus de conception, quels paramètres auriez-vous fait évoluer ? *

...

27. Si l'on venait à intégrer les futurs coworkers dans une démarche centrée usagers au sein du processus de conception pour des espaces de coworking, selon vous quels outils seraient les plus appropriés ? *

Plusieurs réponses possibles.

- Vous pourriez voter pour un panel de plusieurs propositions
- Vous pourriez participer à un workshop organisé entre les futurs usagers et les porteurs de projets/concepteurs
- Vous pourriez assister à un focus groupe (groupe de discussion) entre les futurs usagers
- Vous pourriez contribuer à une auto-construction de futurs projets
- Autre :

28. Pourquoi ?

...

ANNEXE 4 : ENTRETIEN PORTEUR DE PROJET

- > Demander l'autorisation d'enregistrer (juste en terme de support pas divulgué après)
- > Combien de temps me consacrez-vous ?
(si peu de temps > Est ce possible de vous envoyer ma liste de questions par mail ?)
- > Me présenter : qui je suis, ce que je fais dans la vie
- > Expliquer mon objectif et ma démarche

Questions

- > Avec vos propres mots : qu'est ce qu'un espace de coworking ?

Pas de réponse : Comment décririez-vous un espace de travail réussi, par rapport à ce que vous avez déjà rencontré et pourquoi ?

- > Comment définiriez-vous votre rôle de porteur de projet ?
- > Quel est votre profil ? Comment en êtes vous arrivé là?

- > Comment avez vous entendu parler du projet de CoWallonia ?

- > À quel moment du projet êtes-vous arrivé ? (depuis le début, après ...)

- > Comment s'est déroulé le processus de conception dans le temps ?

- > Au fil du processus avez-vous rencontré des difficultés ? si oui, pourriez-vous me les citer ?

- > Avez-vous été contraint par certains critères de l'appel à projet ?

- > À quel type de structure institutionnelle apparteniez-vous à l'époque ?

- > Avez-vous fait appel à des concepteurs/designers d'espaces ?

- > Comment avez-vous recruté vos concepteurs/designers ?

- > Pourquoi ceux là ?

- > Pourriez-vous me communiquer le contact du concepteur ?

- > Pour monter ce projet, vous êtes-vous mis en partenariat avec d'autres organisations publiques ou privées ?

- > Vous être-vous inspiré de d'autres espaces, de littératures ou documentations pour approfondir votre travail ?

- > Y avait-il des grands concepts/concepts cruciaux à mettre en oeuvre pour cet espace de coworking ?

- > Comment avez-vous choisi le lieu ? (situation géographique, avantages et inconvénients ...)

- > Y a t-il eu un déménagement de l'espace depuis le début ? Une réorganisation de l'espace dans le temps ? Si oui, Pourquoi ?

- > Étiez-vous là lors du workshop fait à Namur par Oliver Marlow ?
- > Est-ce que vous vous rappelez des différentes étapes par lesquelles vous êtes passé dans cette journée ?
- > En quoi est-ce que le workshop a impacté sur le projet ?
- > Quels étaient les points + et - de cette journée ?
- > Avez vous des traces du workshop ?

- > Comment avez-vous démarché les communautés ou les réseaux sur lesquelles allaient se fonder l'activité ?
- > Savez-vous s'il y a eu une évolution à ce niveau là depuis ?
- > Qu'avez vous proposé comme document concernant la description de l'espace en lui même (situation, infrastructure, équipements...)?
- > Savez-vous s'il y a eu une évolution à ce niveau là depuis ?
- > Serait-il possible de pouvoir me faire parvenir ces documents ?
- > Quel type d'animation aviez-vous proposé à l'époque ?
- > Savez-vous s'il y a eu une évolution à ce niveau là depuis ?
- > Quel était l'impact et la visibilité du projet à l'échelle de la ville, avec ce que vous avez proposé ?

- > Combien de temps s'est-il déroulé entre la recevabilité du projet et la mise en service de l'espace de coworking ? (Pourquoi ?)
- > Aujourd'hui si c'était à refaire, y a t-il des phases que vous enlèveriez ou rajouteriez au sein du processus de conception afin de tendre vers un espace de coworking qui réponde aux besoins de tous?
- > Y a t-il eu une évolution entre ce que vous avez proposé et l'espace aujourd'hui en activité ?
- > Si c'était à refaire, le referiez-vous de la même manière ? si oui ou non pourquoi ?

ANNEXE 5 : DESCRIPTION DES SIX ESPACES DE COWORKING

La forge - Liège

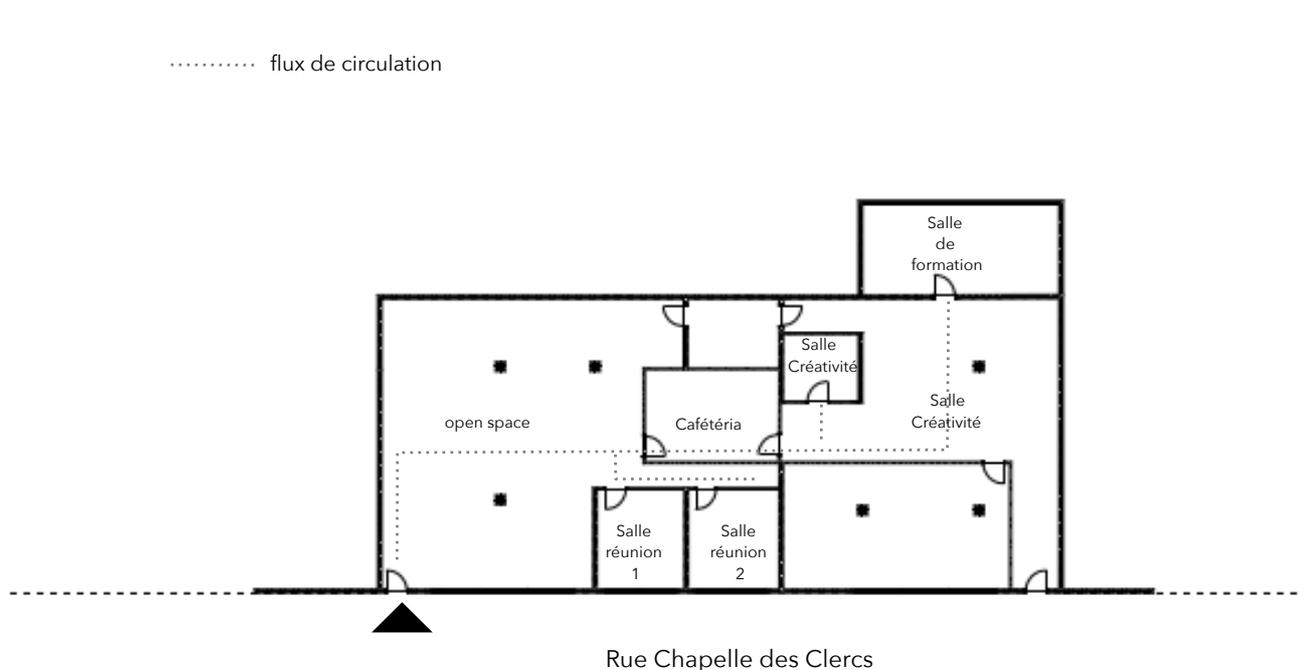
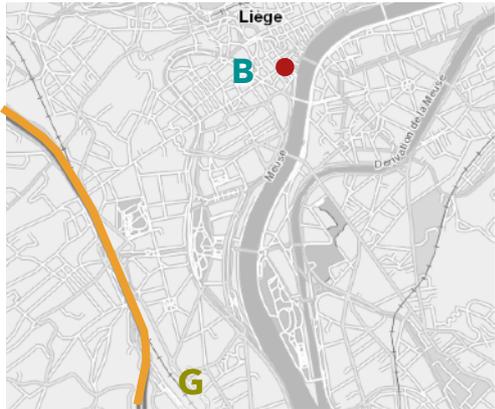


Figure 42 : Plan de La forge - Liège

Le bâtiment est décomposé en deux parties (figure 42), une propre à l'espace de coworking et l'autre qui accueille les bureaux et autres locaux de Leansquare, ID Campus et Plug-R. L'espace de coworking de Liège est composé d'un open space, de deux salles de réunion et d'une cafétéria qui est en commun avec les autres structures. Cependant, les coworkers ont accès aux espaces de créativité et à la salle de formation situés dans l'autre partie de la structure.

Finalement les différents espaces offerts par cet espace de coworking sont : un open space, deux salles de réunion, deux salles de créativité (une cloisonnée, l'autre non), une salle de formation et une cafétéria (figure 42).

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :		LA FORGE - LIÈGE
Accessibilité à la structure		
Points + : Proche du centre ville Proche de la gare Proche de toutes commodités		
Points - : Difficulté de se garer		
Les espaces		
L'open space		
Salle de créativité 1		
Salle de créativité 2		
Salle de formation		
Salles de réunions 1 et 2		
Cafétéria		
Description des espaces		
L'open space		
Typologie de l'espace :		
Ouvert		
Capacité :		
50 personnes		
<u>L'atmosphère</u>		
La température (couleurs froides ou chaudes) :		
Couleurs froides		
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :		
Fonction première et délimitation de l'espace		
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :		
Intensité moyenne		
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :		
Appropriation faible		

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :		LA FORGE - LIÈGE
Salle de créativité 1		
Typologie de l'espace :	Ouvert	
Capacité :	30 personnes	
<u>L'atmosphère</u>		
La température (couleurs froides ou chaudes) :	Couleurs froides	
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :	Fonction première et structuration de l'espace	
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :	Intensité faible	
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :	Appropriation faible	
Salle de créativité 2		
Typologie de l'espace :	Cloisonné	
Capacité :	8 personnes	
<u>L'atmosphère</u>		
La température (couleurs froides ou chaudes) :	Couleurs chaudes	
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :	Fonction première	
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :	pas de lumière naturelle	
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :	Appropriation moyenne	

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :		LA FORGE - LIÈGE
Salle de formation		
Typologie de l'espace :		
Cloisonné		
Capacité :		
20 personnes		
<u>L'atmosphère</u>		
La température (couleurs froides ou chaudes) :		
Couleurs froides		
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :		
Fonction première		
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :		
pas de lumière naturelle		
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :		
appropriation faible		
Salles de réunion 1 et 2		
Typologie de l'espace :		
Cloisonné (vitres)		
Capacité :		
9 personnes		
<u>L'atmosphère</u>		
La température (couleurs froides ou chaudes) :		
Couleurs froides		
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :		
Fonction première		
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :		
Intensité moyenne		
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :		
Appropriation faible		

Cafétéria	
Typologie de l'espace :	
	<i>Cloisonné (vitrés)</i>
Capacité :	
	<i>20 personnes</i>
<u>L'atmosphère</u>	
La température (couleurs froides ou chaudes) :	
	<i>Couleurs froides</i>
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :	
	<i>Fonction première et structuration de l'espace</i>
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :	
	<i>pas de lumière naturelle</i>
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :	
	<i>Appropriation faible</i>



L'ESCO Tournai

..... flux de circulation

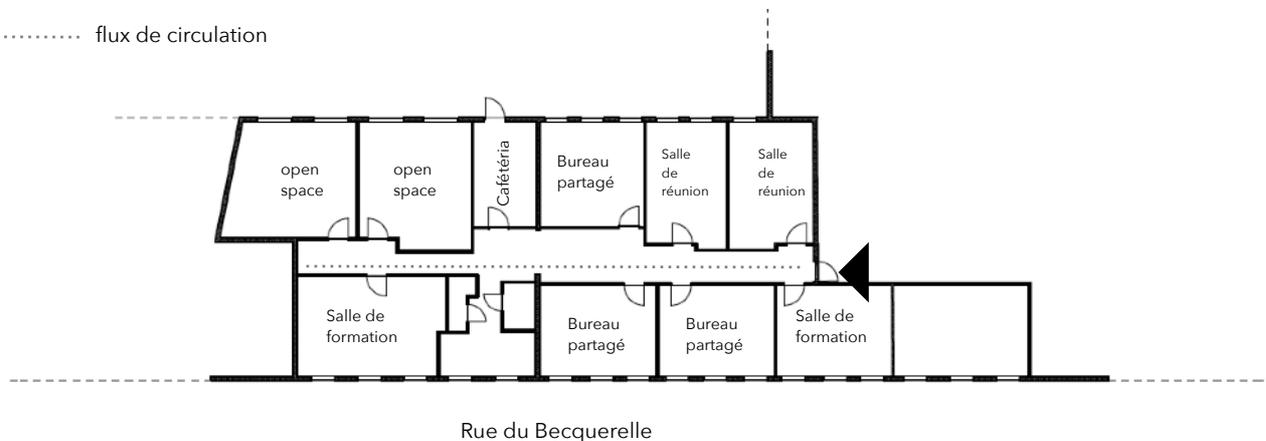


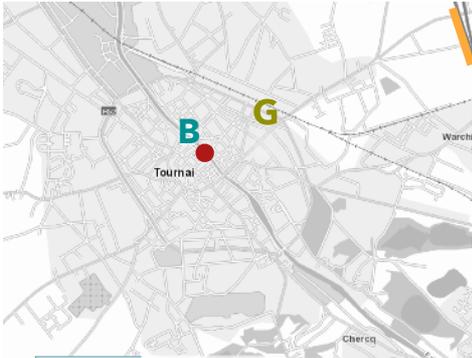
Figure 43 : Plan de l'ESCO - Tournai

Il est important de souligner que cet espace de coworking est situé dans un bâtiment accueillant une autre structure. L'espace de coworking est localisé dans une partie de celui-ci, l'autre partie est occupé par IDETA, une agence de développement territorial.

L'espace de coworking (figure 43) est composé de cinq types d'espaces : open space, salles de réunion, salles de formation, bureaux partagés (bureaux plus intimistes qui peuvent être loués à plusieurs) et l'espace cafétéria.

Contrairement à l'espace de coworking de Liège, l'espace cafétéria est destiné essentiellement aux usagers de l'espace de coworking.

Finalement les différents espaces offerts par cet espace de coworking sont : deux open spaces, deux salles de réunion, deux de formation, trois bureaux partagés et d'une cafétéria.

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : ESCO TOURNAI	
Accessibilité à la structure	
Points + : Proche du centre ville (5min) Proche de la gare (5min)	
Points - : Difficulté de se garer	
Les espaces	
L'open space 1	
L'open space 2	
Salles de formation 1 et 2	
Salles de réunion 1 et 2	
bureaux partagés 1, 2, 3	
Cafétéria	
Description des espaces	
L'open space 1	
<i>Typologie de l'espace :</i> <i>Cloisonné (vitres)</i>	
<i>Capacité :</i> <i>10 personnes</i>	
<u><i>L'atmosphère</i></u> <i>La température (couleurs froides ou chaudes) :</i> <i>Couleurs froides</i>	
<i>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :</i> <i>Fonction première</i>	
<i>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :</i> <i>Intensité forte</i>	
<i>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :</i> <i>Appropriation faible</i>	

<p>L'open space 2</p>		
<p>Typologie de l'espace :</p> <p style="text-align: center;"><i>Cloisonné</i></p>		
<p>Capacité :</p> <p style="text-align: center;"><i>5 personnes</i></p>		
<p><u>L'atmosphère</u></p>		
<p>La température (couleurs froides ou chaudes) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Couleurs froides</i></p>		
<p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Fonction première</i></p>		
<p>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Intensité forte</i></p>		
<p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Appropriation moyenne</i></p>		
<p>Salle de formation 1 et 2</p>		
<p>Typologie de l'espace :</p> <p style="text-align: center;"><i>Cloisonné</i></p>		
<p>Capacité :</p> <p style="text-align: center;"><i>10 personnes</i></p>		
<p><u>L'atmosphère</u></p>		
<p>La température (couleurs froides ou chaudes) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Couleurs froides</i></p>		
<p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Fonction première</i></p>		
<p>Lumière naturelle (Intensité fort, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Intensité moyenne</i></p>		
<p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Pas d'appropriation</i></p>		

<p>Salles de réunion 1 et 2</p> <p>Typologie de l'espace : Cloisonné</p> <p>Capacité : 4 personnes</p> <p><u>L'atmosphère</u></p> <p>La température (couleurs froides ou chaudes) : Couleurs froides</p> <p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) : Fonction première</p> <p>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) : Intensité forte</p> <p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) : Pas d'appropriation</p>	
<p>bureaux partagés 1, 2, 3</p>	<p>ESPACES NON VISITÉS</p>
<p>Cafétéria</p> <p>Typologie de l'espace : Cloisonné</p> <p>Capacité : 8 personnes</p> <p><u>L'atmosphère</u></p> <p>La température (couleurs froides ou chaudes) : Couleurs froides</p> <p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) : Fonction première</p> <p>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) : Intensité forte</p> <p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) : Appropriation faible</p>	

Le Switch Coworking Charleroi

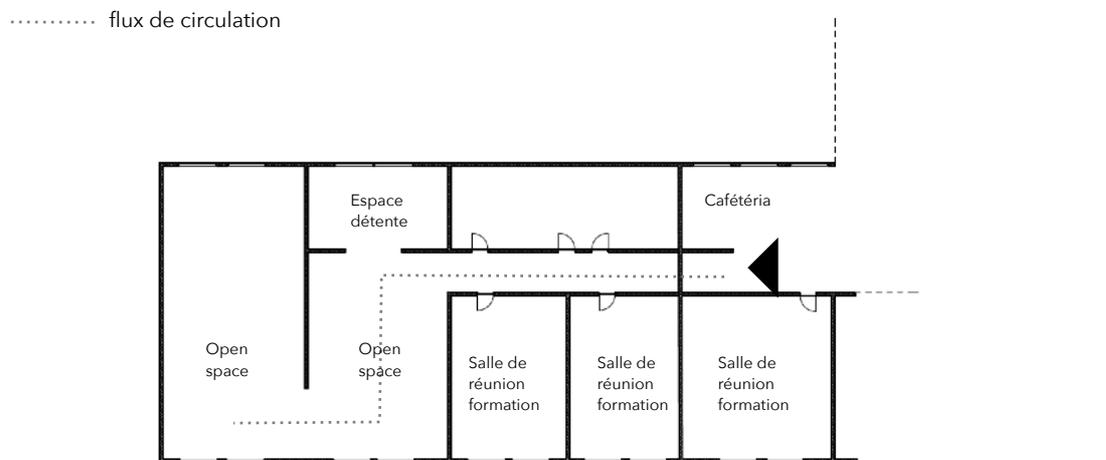
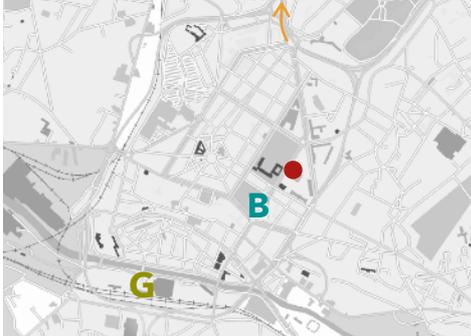


Figure 44 : Plan du Switch Coworking - Charleroi

Cet espace de coworking partage aussi le bâtiment avec une autre structure, le berceau de PME Héraclès.

L'espace de coworking (figure 44) est constitué de quatre types d'espaces : open space, salles de réunion/formation, espace de détente et espace cafétéria. Ce dernier espace est partagé entre les usagers de l'espace de coworking ainsi que ceux des autres structures qui sont abritées dans le bâtiment.

Finalement les différents espaces offerts par cet espace de coworking sont : un open space, trois salles de réunion/formation, un espace détente et une cafétéria.

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : SWITCH COWORKING - CHARLEROI	
Accessibilité à la structure	
Points + : Proche du centre ville Proche de la gare Proche de toutes commodités	
Points - : Difficulté de se garer	
Les espaces	
L'open space	
Espace détente	
Salle de réunion/formation 1	
Salle de réunion/formation 2 et 3	
Cafétéria	

Description des espaces	
L'open space	
Typologie de l'espace :	
Ouvert	
Capacité :	
40 personnes	
<u>L'atmosphère</u>	
La température (couleurs froides ou chaudes) :	
Couleurs froides	
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :	
Fonction première	
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :	
Intensité forte	
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :	
Appropriation moyenne	
L'espace détente	
Typologie de l'espace :	
Ouvert	
Capacité :	
4 personnes	
<u>L'atmosphère</u>	
La température (couleurs froides ou chaudes) :	
Couleurs chaudes	
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :	
Fonction première et délimitation de l'espace	
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :	
Intensité forte	
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :	
Appropriation moyenne	

<p>Salle de réunion/formation 1</p>	
<p>Typologie de l'espace :</p> <p style="text-align: center;"><i>Cloisonné</i></p>	
<p>Capacité :</p> <p style="text-align: center;"><i>20 personnes</i></p>	
<p><u>L'atmosphère</u></p>	
<p>La température (couleurs froides ou chaudes) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Couleurs froides</i></p>	
<p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Fonction première</i></p>	
<p>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :</p> <p style="text-align: center;"><i>lumière naturelle faible</i></p>	
<p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Pas d'appropriation</i></p>	
<p>Salle de réunion/formation 2 et 3</p>	
<p>Typologie de l'espace :</p> <p style="text-align: center;"><i>Cloisonné (vitres)</i></p>	
<p>Capacité :</p> <p style="text-align: center;"><i>10 personnes</i></p>	
<p><u>L'atmosphère</u></p>	
<p>La température (couleurs froides ou chaudes) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Couleurs froides</i></p>	
<p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Fonction première</i></p>	
<p>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Intensité moyenne</i></p>	
<p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Appropriation moyenne</i></p>	

Cafétéria	
Typologie de l'espace :	Ouvert
Capacité :	15 personnes
L'atmosphère	
La température (couleurs froides ou chaudes) :	Couleurs froides
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :	Fonction première
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :	Intensité forte
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :	Appropriation faible



Le Cristal Hub - Seraing

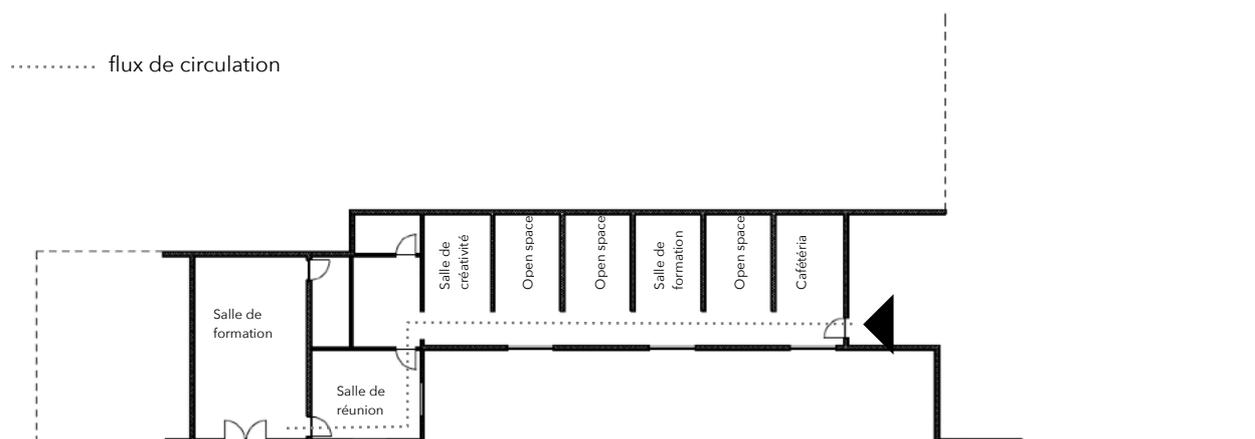


Figure 45 : Plan du Cristal Hub - Seraing

L'espace de coworking se situe dans le château du Val Saint-Lambert à Seraing (bâtiment classé). Celui-ci occupe le Rez-de-chaussée d'une des ailes du château. Le Cristal Hub (figure 45) est composé de cinq types d'espaces : open space, salle de créativité, salle de formation, salle de réunion et espace cafétéria qui est destiné essentiellement aux usagers de l'espace de coworking.

Enfin les différents espaces présents dans cet espace de coworking sont : trois open spaces, une salle de créativité, deux salles de formation selon les besoins de chacun, d'une salle de réunion et d'un espace cafétéria.

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : LE CRISTAL HUB - SERAING	
Accessibilité à la structure	
Points + : Proche de la sortie d'autoroute Accessible en bus Train guillemins-Seraing (10minutes) Facilité de se garer	
Points - : Excentré du centre de Seraing et Liège	
Les espaces	
L'open space 1, 2 et 3	
Salle de créativité	
Salle de formation 1	
Salle de réunion/forma	
Salle de formation 2	
Salle de réunion	
Espace cafétéria	
Description des espaces	
L'open space 1, 2 et 3	
<i>Typologie de l'espace :</i>	
Ouvert	
<i>Capacité :</i>	
6 personnes	
<u>L'atmosphère</u>	
<i>La température (couleurs froides ou chaudes) :</i>	
Couleurs froides	
<i>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :</i>	
Fonction première et délimitation de l'espace	
<i>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :</i>	
Intensité faible	
<i>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :</i>	
Appropriation moyenne	

<p>Salle de créativité</p>		
<p>Typologie de l'espace :</p> <p style="text-align: center;">Ouvert</p>		
<p>Capacité :</p> <p style="text-align: center;">8 personnes</p>		
<p><u>L'atmosphère</u></p>		
<p>La température (couleurs froides ou chaudes) :</p> <p style="text-align: center;">Couleurs froides</p>		
<p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :</p> <p style="text-align: center;">Fonction première et délimitation de l'espace</p>		
<p>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :</p> <p style="text-align: center;">Intensité faible</p>		
<p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :</p> <p style="text-align: center;">Appropriation faible</p>		
<p>Salle de formation 1</p>		
<p>Typologie de l'espace :</p> <p style="text-align: center;">Cloisonné</p>		
<p>Capacité :</p> <p style="text-align: center;">50 personnes</p>		
<p><u>L'atmosphère</u></p>		
<p>La température (couleurs froides ou chaudes) :</p> <p style="text-align: center;">Couleurs froides</p>		
<p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :</p> <p style="text-align: center;">Fonction première</p>		
<p>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :</p> <p style="text-align: center;">Intensité forte</p>		
<p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :</p> <p style="text-align: center;">Pas d'appropriation</p>		

<p>Salle de formation 2</p>		
<p>Typologie de l'espace :</p> <p style="text-align: center;">Ouvert</p>		
<p>Capacité :</p> <p style="text-align: center;">8 personnes</p>		
<p><u>L'atmosphère</u></p>		
<p>La température (couleurs froides ou chaudes) :</p> <p style="text-align: center;">Couleurs froides</p>		
<p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :</p> <p style="text-align: center;">Fonction première et délimitation de l'espace</p>		
<p>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :</p> <p style="text-align: center;">Pas de lumière naturelle</p>		
<p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :</p> <p style="text-align: center;">Appropriation moyenne</p>		
<p>Salle de réunion</p>		
<p>Typologie de l'espace :</p> <p style="text-align: center;">Cloisonné</p>		
<p>Capacité :</p> <p style="text-align: center;">10 personnes</p>		
<p><u>L'atmosphère</u></p>		
<p>La température (couleurs froides ou chaudes) :</p> <p style="text-align: center;">Couleurs froides</p>		
<p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :</p> <p style="text-align: center;">Fonction première</p>		
<p>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :</p> <p style="text-align: center;">Intensité forte</p>		
<p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :</p> <p style="text-align: center;">Appropriation moyenne</p>		

Cafétéria	
Typologie de l'espace :	
	Ouvert
Capacité :	
	8 personnes
<u>L'atmosphère</u>	
La température (couleurs froides ou chaudes) :	
	Couleurs froides
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :	
	Fonction première
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :	
	Intensité moyenne
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :	
	Appropriation moyenne



Co-nnexion - Mons

..... flux de circulation

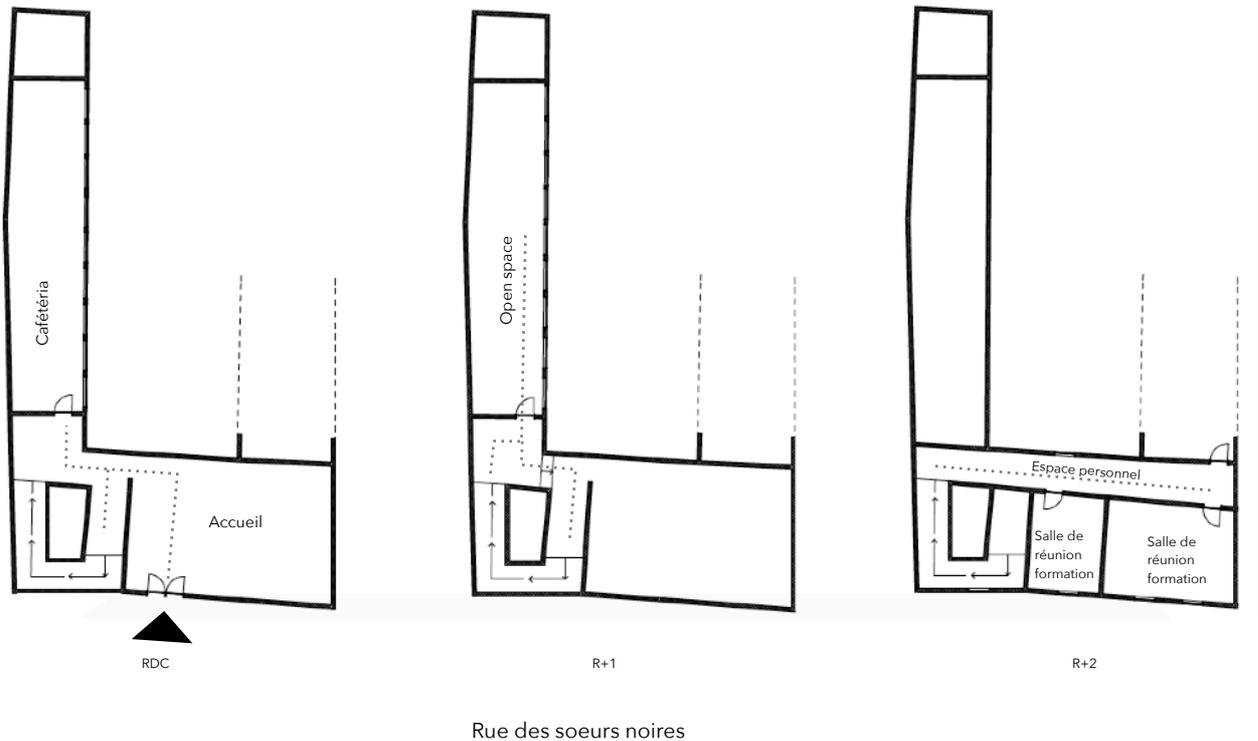
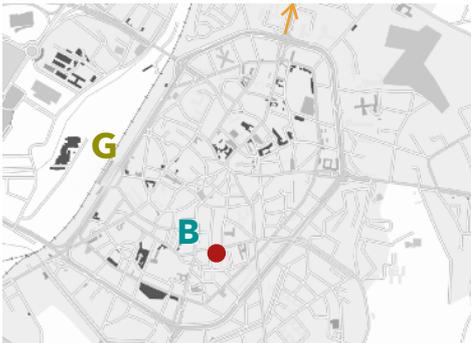


Figure 46 : Plans de Co-nnexion - Mons

L'espace de coworking est situé dans les locaux de la Maison du Design de Mons. Co-nnexion propose quatre types d'espaces : open space, espace personnel (espace où l'on va pouvoir s'isoler pour un skype par exemple), salles de réunion/formation et espace cafétéria (figure 46). L'espace de coworking se partage le bâtiment avec d'autres structures entrepreneuriales. C'est pour cette raison que l'espace cafétéria n'est pas exclusivement destiné aux coworkers, mais aussi aux autres structures qui se trouvent dans le bâtiment.

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	CO-NNEXION - MONS
Accessibilité à la structure	
Points + : A l'intersection de beaucoup de flux Proche de la gare Situé au centre ville	
Points - : Difficulté de se garer	
Les espaces	
L'open space	
Salle de réunion 1	
Salle de réunion 2	
Cafétéria	
Description des espaces	
L'open space	
Typologie de l'espace : <p style="text-align: center;"><i>Cloisonné</i></p>	
Capacité : <p style="text-align: center;"><i>20 personnes</i></p>	
<u>L'atmosphère</u>	
La température (couleurs froides ou chaudes) : <p style="text-align: center;"><i>Couleurs froides</i></p>	
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) : <p style="text-align: center;"><i>Fonction première</i></p>	
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) : <p style="text-align: center;"><i>Intensité forte</i></p>	
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) : <p style="text-align: center;"><i>Appropriation faible</i></p>	

<p>Salle de réunion 1</p> <p>Typologie de l'espace : <i>Cloisonné (vitres)</i></p> <p>Capacité : <i>8 personnes</i></p> <p><u>L'atmosphère</u></p> <p>La température (couleurs froides ou chaudes) : <i>Couleurs froides</i></p> <p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) : <i>Fonction première</i></p> <p>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) : <i>Intensité forte</i></p> <p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) : <i>Appropriation moyenne</i></p>	
<p>Salle de réunion 1</p> <p>Typologie de l'espace : <i>Cloisonné (vitres)</i></p> <p>Capacité : <i>6 personnes</i></p> <p><u>L'atmosphère</u></p> <p>La température (couleurs froides ou chaudes) : <i>Couleurs froides</i></p> <p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) : <i>Fonction première</i></p> <p>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) : <i>Intensité forte</i></p> <p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) : <i>Appropriation moyenne</i></p>	
<p>Cafétéria</p>	<p>ESPACE NON VISITÉ</p>

The Cowork Factory - La Louvière

..... flux de circulation

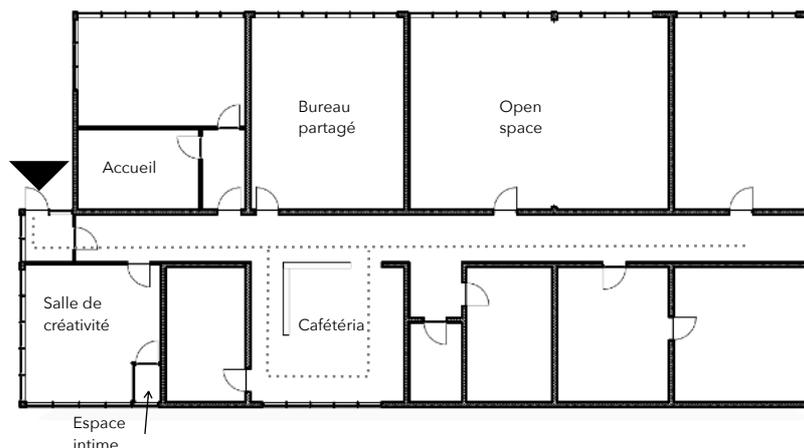


Figure 47 : Plan de The Cowork Factory - La Louvière

Cet espace de coworking est situé au sein de La Maison de l'Entreprise de La Louvière. À l'image de l'espace de Liège, Charleroi et Mons, certains espaces proposés sont destinés aux coworkers mais aussi aux autres usagers du bâtiment. L'espace de coworking propose six types d'espaces : open space, bureaux partagés, salle de créativité, salles de réunion/formation, espace intime et espace cafétéria (figure 47).

La salle de créativité, les salles de réunion/formation et l'espace cafétéria sont proposés pour toutes les structures se trouvant au sein de La Maison de l'Entreprise. L'espace nommé « intime » est un espace de 3m² situé dans la salle de créativité. Ce dernier a été créé sur demande des coworkers, à qui il manquait un espace de replis (un espace pour pouvoir téléphoner).

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING : THE COWORKING FACTORY - LA LOUVIÈRE	
Accessibilité à la structure	
Points + : Proche de la gare (5 minutes) Proche du centre ville Proche d'un axe routier principal Facilité de se garer	
Les espaces	
L'open space	147
Les bureaux partagés	
La salle de créativité	
L'espace intime	
Les salles de réunion	
La cafétéria	

Description des espaces	
L'open space	
Typologie de l'espace :	
<i>Cloisonné (vitres)</i>	
Capacité :	
<i>20 personnes</i>	
<u>L'atmosphère</u>	
La température (couleurs froides ou chaudes) :	
<i>Couleurs froides</i>	
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :	
<i>Fonction première</i>	
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :	
<i>Intensité forte</i>	
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :	
<i>Appropriation moyenne</i>	
Les bureaux partagés	
Typologie de l'espace :	
<i>Cloisonné</i>	
Capacité :	
<i>3 personnes</i>	
<u>L'atmosphère</u>	
La température (couleurs froides ou chaudes) :	
<i>Couleurs froides</i>	
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :	
<i>Fonction première</i>	
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :	
<i>Intensité forte</i>	
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :	
<i>Appropriation faible</i>	

<p>La salle de créativité</p>	
<p>Typologie de l'espace :</p> <p style="text-align: center;"><i>Cloisonné (vitres)</i></p>	
<p>Capacité :</p> <p style="text-align: center;"><i>10 personnes</i></p>	
<p><u>L'atmosphère</u></p>	
<p>La température (couleurs froides ou chaudes) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Couleurs froides</i></p>	
<p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Fonction première</i></p>	
<p>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Intensité forte</i></p>	
<p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Appropriation fiable</i></p>	
<p>L'espace intime</p>	
<p>Typologie de l'espace :</p> <p style="text-align: center;"><i>Cloisonné (vitres)</i></p>	
<p>Capacité :</p> <p style="text-align: center;"><i>1 personnes</i></p>	
<p><u>L'atmosphère</u></p>	
<p>La température (couleurs froides ou chaudes) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Couleurs froides</i></p>	
<p>Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Fonction première</i></p>	
<p>Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :</p> <p style="text-align: center;"><i>lumière naturelle forte</i></p>	
<p>Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :</p> <p style="text-align: center;"><i>Pas d'appropriation</i></p>	

La cafétéria	
Typologie de l'espace :	
Ouvert	
Capacité :	
30 personnes	
<u>L'atmosphère</u>	
La température (couleurs froides ou chaudes) :	
Couleurs froides	
Fonction du mobilier environnant (fonction première et/ou délimitation de l'espace) :	
Fonction première et délimitation de l'espace	
Lumière naturelle (Intensité forte, moyenne, faible, pas de lumière naturelle) :	
Intensité forte	
Appropriation de l'espace (appropriation forte, moyenne, faible, pas d'appropriation) :	
Appropriation faible	

ANNEXE 6 : TABLEAU COMPARATIF DES RÉSULTATS ANIMATEURS

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NNEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Informations générales de la structure						
<u>Localisation à l'échelle de la ville</u>						
Les avantages	> Centre ville Proche de la gare	> Proche du centre ville > Proche de la gare	> Centre ville > Proche de la gare > Proche de toutes commodités	> Proche de la sortie d'autoroute > Accessible en bus > Train Seraing - Guillemins (10 min) > Facilité pour se garer	> Centre ville > Proche de la gare > À l'intersection de beaucoup de flux > Facilité pour se garer	> Proche du centre ville > Proche de la gare > Facilité pour se garer > Proche de l'axe routier principal > Facilité pour se repérer
Les inconvénients	> Difficulté pour se garer	> Difficulté pour se garer	> Difficulté pour se garer	> Excentré du centre de Seraing et Liège > Il faut savoir qu'ils sont implantés à cet endroit	X	X
<u>Fréquentation de la structure</u>						
<i>Période où l'espace est le moins fréquenté</i>	Pendant les vacances	Vacances d'été Fêtes de fin d'année Vacances de pâques	Vacances d'été et fêtes de fin d'année	Vacances d'été	Vacances d'été	Vacances d'été Fêtes de fin d'année Vacances de pâques
<i>Période où l'espace est le plus fréquenté</i>	Le reste de l'année	Le reste de l'année	Le reste de l'année	Le reste de l'année	Pic en Janvier, Mai et Juin puis Septembre	Pic en Janvier, Mai et Septembre
Nombre d'usagers	15 coworkers	25 coworkers	46 coworkers	8 coworkers	15 coworkers	30 coworkers
Proportion personnes habituées VS personnes de passage	15 qui viennent régulièrement	17 qui viennent régulièrement 8 indépendants qui sont dans les bureaux partagés	46 qui viennent au moins 1x /semaine	2 qui viennent tous les jours	6 qui viennent régulièrement	10 qui viennent régulièrement
<i>Ce que les usagers recherchent en venant ici</i>	Créer un réseau Entraide Ambiance de travail	Réseautage Ambiance Sortir de la solitude Rencontrer des personnes	X	Sortir de la solitude Rencontrer/voir d'autres personnes	Trouver des contacts	Networking Partage d'idées Trouver des clients avec les connaissances des autres Entraide Ambiance de travail

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NNEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Informations générales de la structure						
Animations présentent dans la structure						
Nombre d'animations par mois	Environ 10 anim./mois	2 à 4 anim./mois	1 à 5 anim./mois	Plus d'animation (en cours de développement) Avant : 1 anim./mois	Plus d'animation (en cours de développement) Avant : 1 anim./mois	1 à 2 anim./mois
Type d'animations organisées	Conférences Formations Informelles (Colunching, Soirée jeu)	Formations de personnes externes Move Hub Informelles (petit-déjeuner et événement en soirée)	Formations Atelier/Workshop Informelles	Formations Workshop Projet YEP Informelles (petit-déjeuner)	Conférences Informelles (petit-déjeuner) : « Plus c'est informel plus les coworkers parlent »	Formations Informelles (petit-déjeuner)
Moyens de promouvoir ces animations	Réseaux sociaux	Evenbrite Réseaux sociaux	Réseaux sociaux Site internet	Newsleter Réseaux sociaux Magasines HR	Réseaux sociaux Publicité (affiches) Internet. Bouche à oreille	Mail Réseaux sociaux Affichage
Informations sur les espaces internes présents au sein de la structure						
Espaces qui fonctionnent le plus	open space	Open space Bureaux partagés Cafétéria	Open space	Les salles de formations La salle de créativité	Open space	Tous les espaces fonctionnent bien
Espaces qui fonctionnent le moins	Espace créativité cloisonné	Petites salles de réunion	Les grandes salles de réunions	Les open spaces (3 open spaces pour 8 coworkers)	Espace personnel	X
Espaces propices à la collaboration	Open space	Open space Bureaux partagés	« La collaboration peut jaillir d'un peu partout »	La salle de créativité	Open space et cafétéria	Open space Bureaux partagés Salle créativité
Espaces propices à la rencontre	Cafétéria	Cafétéria	Cafétéria	Les salles de formations	Cafétéria	Cafétéria
Espaces propices à la discussion	Open space	Open space Bureaux partagés	Open space	Les salles de formations	Open space	Open space Salle de créativité
Espaces propices au travail	Open space	Open space Bureaux partagés	Open space	Open space	Open space	Open space Bureaux partagés

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO Tournai	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Informations sur les espaces internes présents au sein de la structure						
<i>Les avantages de l'espace de coworking</i>	> Partager certains locaux avec Leansquare, ID Campus et Plug-R	> Être rattaché avec IDETA	> Être dans l'espace Tresignies qui regroupe d'autres entrepreneurs	Le cachet (bâtiment classé)	Être rattaché avec La Maison du Design	Être rattaché avec La Maison de l'Entreprise
<i>Les inconvénients de l'espace de coworking</i>	> Espace cafétéria restreint	> Espace trop aseptisé	> Pas de salle de réunion « face to face » > Espace standardisé > Manque d'appropriation > Salles de réunion/formation trop grandes	> Peu de liberté en terme d'appropriation (bâtiment classé)	> Espaces mal agencés les uns par rapport aux autres et pas pratiques (plusieurs niveaux) > Location des salles pas évidente > Espace blanc et épuré	« Espace aseptisé, sobre qui empêche l'innovation et la créativité »
Évolution de l'espace de coworking						
<i>Déménagement de l'espace depuis le début du projet</i>	Oui (début de l'ancien espace 2012)	Oui (début de l'ancien espace fin 2011)	X	X	Oui (début de l'ancien espace 2012)	X
<i>Les raisons</i>	Loyer trop cher	Loyer trop cher	X	X	Loyer trop cher	X
<i>Année de début de l'espace actuel</i>	2016	2015	X	2014	2015	2013
<i>Projet d'évolution de l'espace de coworking actuel</i>	2018 : Déménagement de l'espace de coworking dans des nouveaux locaux	2019 : Déménagement de l'espace de coworking dans des nouveaux locaux	Adapter l'espace afin que les diverses actions se fassent de façon spontanées Cloisonner l'espace détente pour créer une salle de réunion plus petite	Redessiner l'espace par secteur	2018 : Déménagement de l'espace de coworking dans le Hub Créatif	Faire évoluer l'espace pour casser le côté aseptisé des espaces
<i>Les raisons</i>	Création d'un district créatif à Liège	Pas assez grand Difficulté de se garer Trop aseptisé	Avoir plus d'appropriation Avoir des espaces de réunion plus adaptés aux besoins	Créer des groupes de travail par secteur	Actuellement peu de place et peu d'appropriation	Empêche l'innovation et la créativité
<i>Dans quelles mesure</i>	X	L'aménagement du nouvel espace se fera avec les coworkers	Se fera avec les coworkers, selon leurs besoins	Se fera avec les coworkers, selon leurs besoins	X	Demander aux coworkers ce qu'ils veulent

ANNEXE 7 : TABLEAU COMPARATIF DES RÉSULTATS PORTEURS DE PROJET

LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-INNEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Genèse du projet						
<i>Date d'arrivée au sein du projet</i>	X	2012	X	X	2012	X
<i>Première mise en contact avec le projet</i>	X	Projet proposé par la ville de Tournai	X	X	Projet proposé par la ville de Mons	X
Dossier de candidature						
<i>Structure institutionnelle</i>	X	L'intercommunalité Autre partenaire : Ideta	X	X	Ville de Mons Autre partenaire : Progress	X
<i>Présence de concepteurs/designers d'espace</i>	X	Non	X	X	Non mais concours lancé avec les étudiants pour faire des propositions et avoir des idées d'aménagement	X
<i>Grandes phases/concepts cruciaux</i>	X	Constituer une communauté, création d'un réseau et d'un programme d'animation	X	X	Mettre des partenaires en réseau, définir le programme d'animation	X
<i>Déménagement de l'espace depuis le début du projet</i>	X	Oui (début de l'ancien espace fin 2011)	X	X	Oui (début de l'ancien espace 2012)	X
<i>Les raisons</i>	X	Loyer trop cher	X	X	Loyer trop cher	X
<i>Choix du lieu actuel</i>	X	> Mise en contact avec d'autres entrepreneurs > Aspect financier > Mixité des profils > Proximité avec le centre d'entreprise > Facilité de se garer > Proche du centre	X	X	> Communauté déjà présente > Mutualisation des espaces et des coûts (partagé avec la Maison du Design) > Présence d'un accueil commun > Facilité de se garer > Proche du centre	X

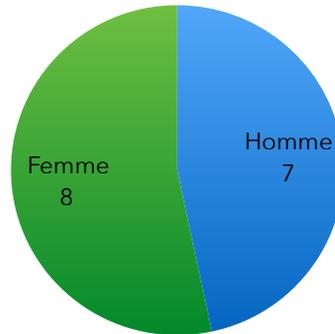
LOCALISATION DE LA STRUCTURE DE COWORKING :	LA FORGE LIÈGE	ESCO TOURNAI	LE SWITCH COWORKING CHARLEROI	LE CRISTAL HUB SERAING	CO-NNEXION MONS	THE COWORKING FACTORY LA LOUVIÈRE
Workshop						
Présence lors du workshop	X	Oui	X	X	Oui	X
Description de la journée	X	X	X	X	Apport d'un objet insolite et « pitcher » sur son intégration dans l'espace	X
Impact sur le projet	X	Non	X	X	Non	X
Dossier de projet						
Mise en contact avec les communautés, réseaux pour fonder l'activité	X	ESCO Tournai a démarché des réseaux	X	X	Ce sont les réseaux qui sont venus chercher co-nnexion Mons	X
Proposition pour la description des espaces	X	Aucune, mais intervention des étudiants en design pour décorer l'espace lors de l'inauguration	X	X	Proposition des étudiants	X
Les animations proposées	X	Informelles, conférences, formations, workshop	X	X	Informelles, formations, workshop	X
Informations supplémentaires						
Temps entre recevabilité du projet et sa mise en service	X	6 mois	X	X	9 mois	X
Suggestions supplémentaires	X	<ul style="list-style-type: none"> > Mettre les coworker au centre (mobilier, espaces proposés, les services...) > Besoin d'une démarche centrée usager <ul style="list-style-type: none"> > Réfléchir ensemble > Futur espace : demander des propositions d'étudiants dans le cadre d'une démarche participative 	X	X	<ul style="list-style-type: none"> > Réfléchir l'espace avec les futurs usagers > Le succès d'un espace : l'appropriation des coworkers > Pour l'espace futur : avoir une réflexion centrée usager 	X

ANNEXE 8 : RÉSULTATS COWORKERS

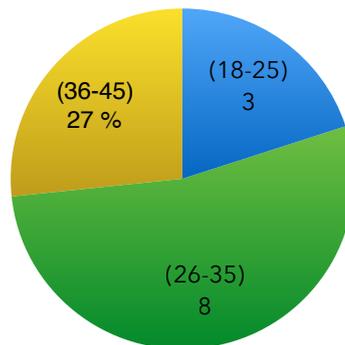
I- Informations personnelles

Les questions qui suivent sont propres aux usagers des espaces de coworking

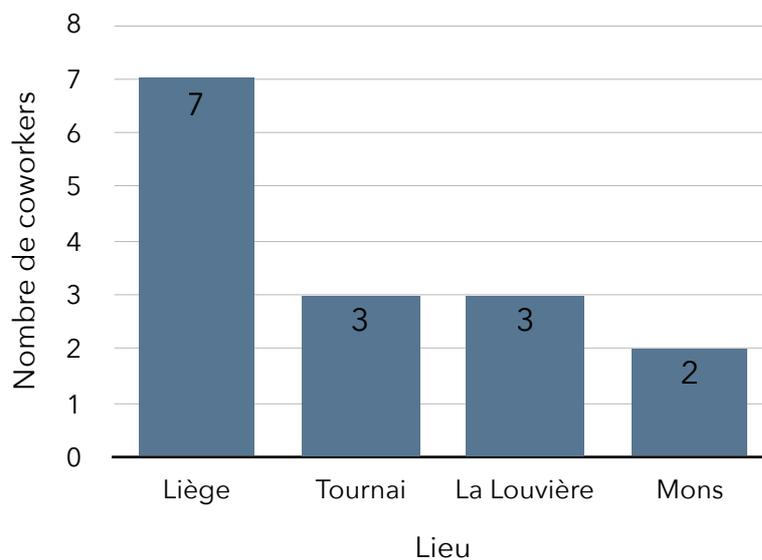
1. Vous êtes ... *



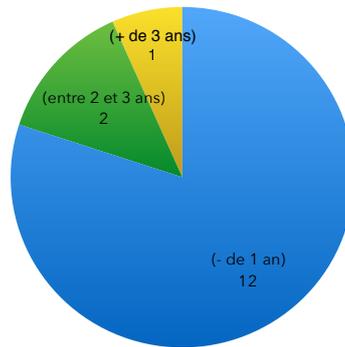
2. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ? *



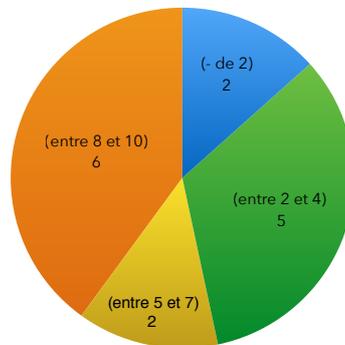
3. Dans quel espace de coworking du réseau CoWallonia évoluez-vous le plus souvent ?



7. Depuis combien de temps fréquentez-vous l'espace de coworking ? *



8. Combien de temps passez-vous par semaine dans cet espace de coworking ? * (résultats en demi journée/semaine)



9. Décrivez-moi une journée type *

« je passe de temps en temps pour prendre mon courrier et discuter avec les co-workers ou pour une réunion »

« Bosser, clope, café, bosser, clope, café, manger, bosser et entre temps, discuter avec les autres coworkeurs. »

« J'arrive à 9h, je vérifie mes mails, je fais semblant de travailler jusque 11h après faux débat pour savoir ce qu'on va manger, 12h lunch time, 13h sieste, 15h multi gaming, 17h bière, 18h je rentre chez moi. »

« J'arrive vers 9h après avoir déposer les enfatns à l'école. J'installe mes sacs. je dis bjr à ceux qui sont là. Je mets mon diner au frigo. Je vais à un bureau, (mon bureau, mon espace, à force, on s'y installe- -> certaine habitude, déjà (moins d'un mois)) j'installe mon mac book, je branche un autre écran. Petit passge sur mail et reseaux sociaux. Puis j'entreprends mon travail, sauf si un autre n'est pas arrivé entre 2. Je mets mes écouteurs pour etre concentré sur le travail, et ne pas déranger les autres avec les musiques, son des vidéos que je produits, etc... De temps e,n temps, je coupe le son pour ecouter ce qui se dit autour de moi quand 2 personnes parle (suis cuirux de nature) soit j'interviens, soit pas. Espionnage de discussion ^^.. Bref.

Si quelqu'un a besoin d'aide, ou est bloqué, je cherche une solution, si j'en ai une. à midi. Souvent, je vois quand je suis tout seul, il est temps d'aller faire une pause avec les autres et manger ensemble. Parler ensemble, se connaître, parler entre nous, social power. Après zou au boulot. Identique que le matin. Puis, quand j'ai fini, ou qu'il est temps de partir, je rentre. »

« néant »

« J'arrive vers 9h15 et me gare sur l'arrière du bâtiment, je salue la secrétaire à l'accueil lorsqu'elle est là, je rentre dans le coworking et m'installe à une table libre, je vais déposer ma boîte à tartines au frigo dans la cuisine, je m'installe à ma table et je travaille sur mon ordinateur, parfois je sors passer un coup de fil (dans le couloir ou la salle créa si elle est libre ou encore dans l'espace cuisine-cantine), je prends ma pause de midi avec les autres coworkeurs, souvent un peu avant 13h. Et puis après un peu moins d'une heure de pause, reprend le travail. La journée est émaillée de petits moments de pause ou de partage avec l'un ou les autres coworkeurs, on s'entraide et on partage certaines réflexions . »

« Il n'y a pas de journée type qu'en on est indépendant :-) »

« Dire bonjour, papoter, travailler, papoter, travailler, pause déjeuner ensemble, travailler, papoter, dire au revoir »

« Je travaille »

« J'arrive à 9h, je prend mon petit café, je discute avec les coworkers et vers 9h10, je commence à travailler. Aux alentours de midi, je prend une pause de 45minutes pour manger et je retravaille jusque 17h. »

« J'arrive généralement à 9 h 00, je discute dans la cuisine avec les coworkers déjà présents, puis je m'installe à un poste de travail dans l'open space, je travail jusque 12 h 30 ensuite je vais à la cuisine où je reste généralement 1 h à discuter et partager ce moments avec les autres membres de l'espace. De 13 h 15 à 16 h 00 je continue de travailler. »

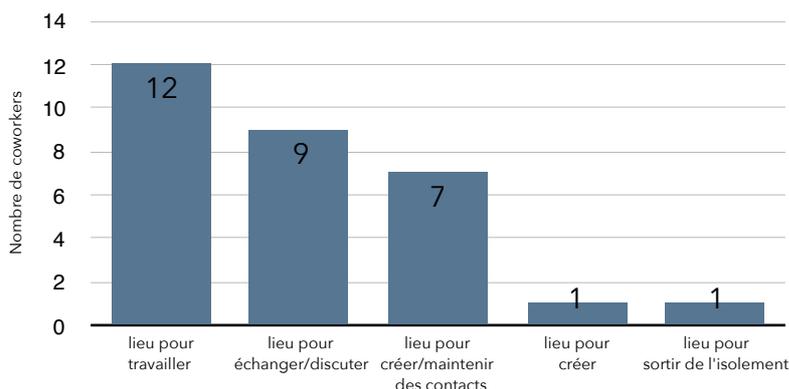
« Je m'installe dans l'espace de coworking, je cherche après une multi-prise puis j'allume mon PC et travaille »

« Arrivée à 09h00 (je connais le code d'accès) - je dépose mes affaires à ma table habituelle - j'échange quelques mots avec les coworkers environnants - café ou thé - travail - lunch de midi (repas cherché en ville avec un ou l'autre coworker ou repas préparé à l'avance) - travail à nouveau (avec souvent des petits échanges) - fin de la journée ! »

« 9h-12h:travail 12h-12H30:Pause 12h30-17:travail »

« Je dis bonjour à tout le monde. Je travaille sur mon projet. Je mange vers 12h30 avec les autres stagiaires/coworker. Je discute environ 15-30 min. Je retourne travailler. Parfois, j'ai des réunions de trois heures s'étalant de 16h à 19h. »

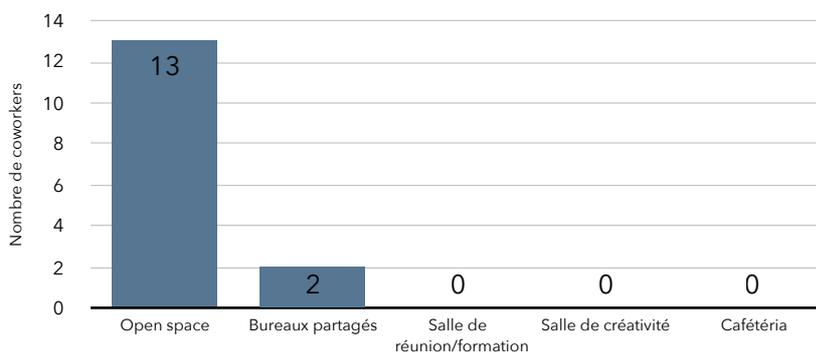
10. Que recherchez-vous en venant ici ? *



II- Les espaces au sein de la structure

Les questions qui suivent portent sur les différents espaces (open space, bureaux, cafétéria ...) qui sont proposés au sein de votre structure de coworking.

11. Quel espace fréquentez-vous le plus ?



L'espace le plus fréquenté

12. Pourquoi ?

« parce que je loue un bureau partagé :) donc c'est mon bureau »

« Pour l'ambiance qui y règne »

« Car il y a des chaises. »

« pour bosser »

« Pour travailler »

« Je passe beaucoup de temps à travailler sur mon ordinateur et mon travail dans le monde politique fait que j'ai certaines limites imposées sur le partage que je peux faire de mes activités, je n'ai par ailleurs pas un poste qui nécessite un travail de créativité poussé. Je vais à la cafétéria pour manger. Les salles de réunions je ne les loue qu'occasionnellement pour organiser des formations en soirée ou les weekend. »

« Je m'y sens bien pour travailler »

« Car c'est l'endroit qui se prête le mieux à mon stage afin de travailler et de récolter des infos. »

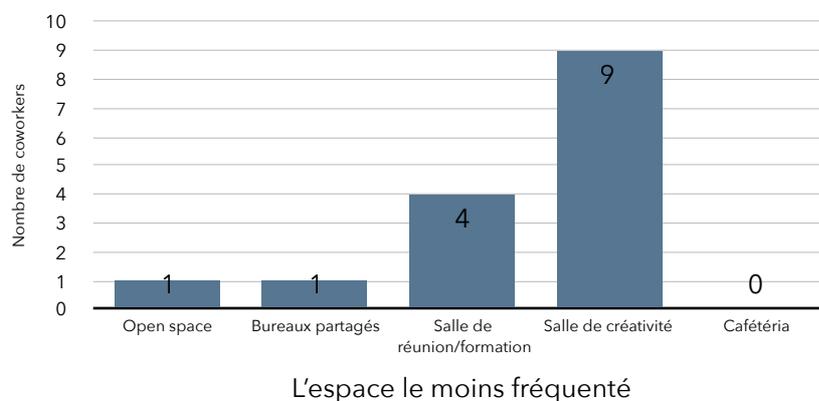
« et la cafétéria. Etant encore étudiante les autres salle ne me sont pas encore utiles »

« C'est le seul espace permettant de contenir tout les étudiants à la fois. »

« C'est là où mon équipe travaille le plus »

« J'aime bien travailler en groupe »

13. Quel espace fréquentez-vous le moins ? *



14. Pourquoi ?

« pas eu besoin jusqu'ici »

« Pas de réel besoin »

« Car il n'y en a pas. »

« y en a pas ! :(»

« par nécessité »

« Je ne suis pas dans un bureau partagé mais uniquement inscrite au coworking et donc à l'openspace. »

« Il n'y en a pas à ma connaissance. Dommage! »

« Je ne fais pas mes réunions sur place »

« Car il n'y en a pas »

« voir réponse précédente »

« On y est pas lié(les étudiants du MIC) »

« Mon activité exige peu de réunions (stagiaire) »

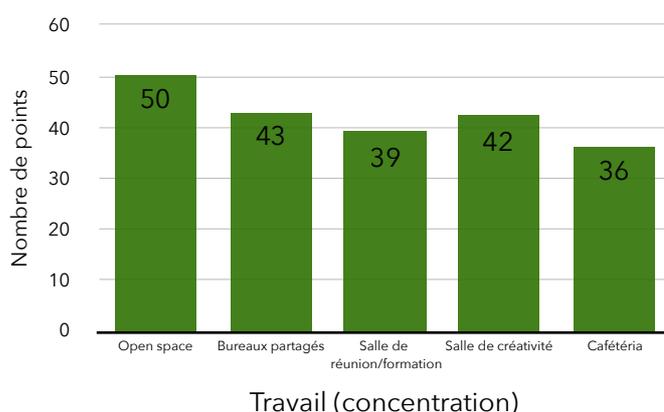
« Je ne ressens pas le besoin de me rendre dans ce genre de salle. »

D'après la définition du concept de coworking selon l'appel à projet de Créative Wallonia

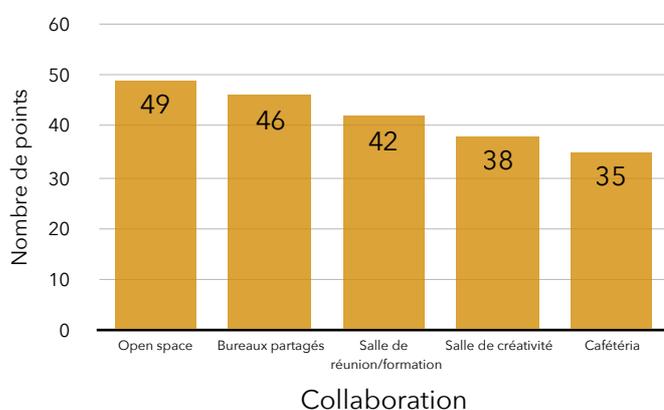
« ... L'agencement des pièces et du mobilier ainsi que le modèle d'animation sont étudiés en vue de favoriser la rencontre, la collaboration, la discussion et le travail, pour la mise en oeuvre de projets ... »

Quatre tâches ressortent de cette définition (la rencontre, la collaboration, la discussion et le travail). Pour chacune d'entre elles je vais vous demander une association éventuelle aux différents espaces.

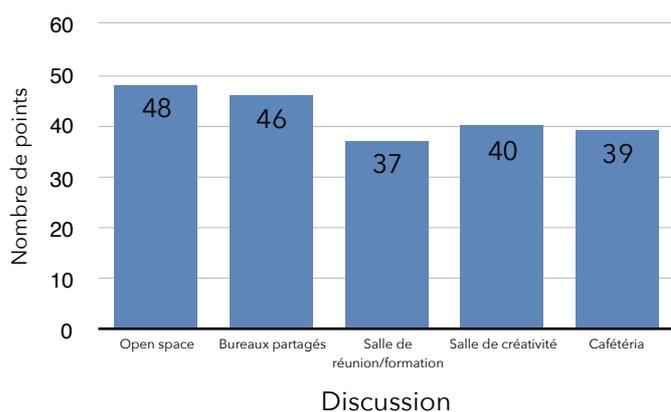
15. Selon vous quel espace est le plus propice à un travail nécessitant de la concentration ? *



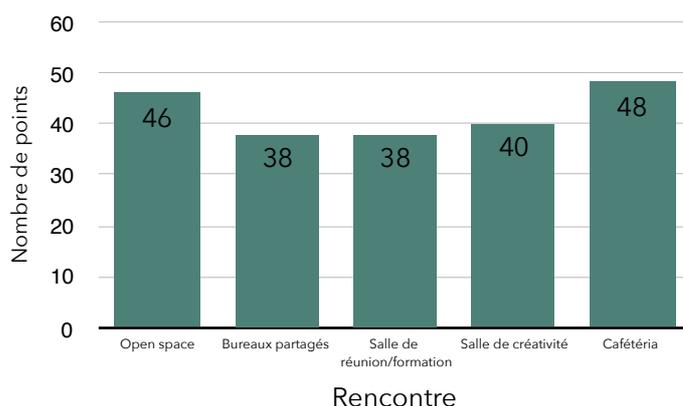
16. Selon vous quel espace est le plus propice à la collaboration ? *



17. Selon vous quel espace est le plus propice à la discussion ? *



18. Selon vous quel espace est le plus propice à la rencontre ? *



III- Votre vécu sur votre espace de coworking

Votre propre expérience et propre vécu nous intéresse, sentez-vous libre de répondre comme vous le souhaitez.

19. Si vous deviez optimiser votre espace de coworking actuel pour qu'il favorise encore plus la collaboration, la rencontre, la discussion et le travail, que changeriez-vous ? *

« plus d'endroits pour s'isoler - la collaboration c'est bien mais on doit aussi pouvoir bosser seul sans être dérangé par le bruit - il y a les salles de réunion mais elles sont d'abord prévues pour les réunions (et très sollicitées) »

« rien »

« Des questionnaires a champ non obligatoire. »

« plus d'espace, cad pièce plus grande -> plus de table- > plus de monde »

« des alcôves pour s'isoler ponctuellement, la possibilité de décorer l'espace »

« Il faudrait un peu plus de salles "créa" qui peuvent être utilisées aussi comme espace pour téléphoner par exemple, cela permet de sortir de l'espace partagé pour discuter sans déranger ceux qui travaillent. »

« l'aménagement, la conception »

« . »

« Plus d'activités »

« Plus d'évènements »

« Un espace cafétéria plus grand et une salle "détente" où les membres pourrait se retrouver plus facilement dans les moments de break »

« Plus d'évènement du style colunching »

« Plus d'évènements/activités diverses dans l'espace de coworking »

« Rien »

« Je ne vois pas comment l'améliorer. L'espace de coworking est déjà assez bien organisé. »

20. Selon-vous quels sont les avantages et les inconvénients de votre espace de coworking ? *

« Avantage : proximité, modernité, contacts facilités. Inconvénients : si on ne loue pas un bureau seul, difficile de s'isoler »

« l'avantage : il est à 5 minutes de chez moi , l'inconvénient : on y voit pas le temps passer donc on bosse souvent jusque tard »

« Inconvénient: il n'y a pas de parking / Avantage : c'est dans le centre ville. »

« me permet de bien bosser, concentré. de temps en temps, on est dérangé car nouveaux, on s'exprime, etc... mais c du social, mais qd on est en rush ... »

« rencontres - manque de concentration/de calme par moment »

« L'espace n'est pas très grand ce qui est un avantage parce qu'on peut tous se connaître mais aussi un inconvénient car cela ne permet pas facilement de s'isoler »

« avantages : réseau ; inconvénients : manque d'espaces de créativité/détente »

« Avantage: community manager au top et propose bcp d'activités »

« Avantages: travail, rencontres, Inconvénients: bruit »

«Avantage: les personnes sont sympathiques Désavantage: Lieu propice à la gourmandise »

« Je dirais que son principal avantage est l'agencement de l'open-space, les WC et les inconvénients je dirais que souhaiterais des lieux de break plus important »

« avantages : Rencontrer des gens et éventuellement demandé conseil sur le boulot. Inconvénient : On ne peut régler la température de la pièce »

« Avantages : convivialité - facilité d'accès - confort | bruit »

« le prix(je pense que les espaces de coworking coutent moins cher) »

« Il favorise les rencontres et la productivité. Le problème peut être le bruit mais il reste très acceptable. »

21. Au sens large : En quoi ce bâtiment vous contraint-il au quotidien ? *

« Pas de contrainte particulière »

« l'absence de secretariat est assez gênant »

« Buenos días cómo está »

« parking non disponible, loin, ou proche mais payant, pas assez grand. pas de salle de créativité. PAs assez fun. déco sobre. C'est pas la folie »

« mauvais écho dans les couloirs et les salles »

« / »

« de prendre et de repartir avec toutes mes affaires tous les jours »

« Pas de contraintes »

« . »

« Le bruit des voitures venant au parking »

« je dirais qu'il s'agit d'entendre les conversations téléphonique des membres car il n'y a pas vraiment d'espace de prévu à cet effet. »

« Pas de place de parking »

« Aucune contrainte ! »

« parfois on entend le bruit de véhicules qui sont dans le parking. »

« Il n'est pas contraignant. Je ne vois que du positif. »

22. Au sens large : Quelles sont les potentialités offertes par le bâtiment ? *

« modernité, espace, parking, luminosité, situation géographique »

« Tout »

« Le bar »

« bcp de monde différents »

« bâtiment Design, agréable, luminosité, bonne circulation »

« les espaces bureaux; de réunions; accueil pro »

« Composé de plusieurs entreprises, bcp d'évènements, facilité de créer un réseau »

« Espaces divers »

« Il est pile au centre de Liège, proche de toutes commodités »

« Au centre de la ville de Liège, ce qui nous permet d'avoir beaucoup de choses à proximité. »

« Rencontres »

« Rencontres - nouveaux apprentissages - découverte - réseautage - ... »

« la rencontre avec les personnes d'autres secteurs d'activité »

« L'accès à la cuisine, à des salles de réunions, aux équipements (projecteurs...) »

« parking »

23. Selon-vous, quelles solutions pourraient être mises en place pour remédier à cela ? *

« / »

« / »

« Je ne sais pas »

« Je ne sais pas »

« Engager un second mi-temps pour le secretariat »

« "pour remédier à cela" ??? hein ??? remédier au potentialités ??? »

« ? »

« une conception adaptée au départ à l'usage et aux usagers - co-design »

« repenser l'espace et son agencement »

« . »

« Quelques travaux »

« Rajouter des espaces pour téléphoner »

« Ajouter des parking + d'autres événement comme colunching »

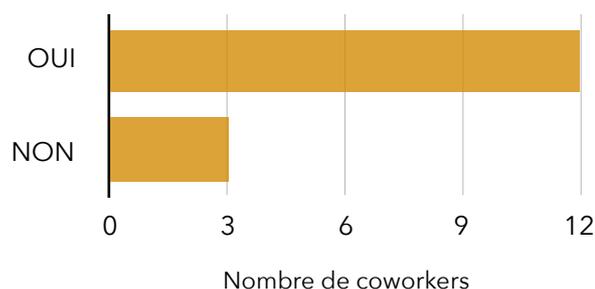
« ???? »

« isoler la salle suffisamment pour ne plus entendre le bruit »

IV- Intégration du coworkers dans le processus de conception de nouveaux espaces

Cette dernière partie concerne l'approche centrée usagers dans le processus de conception pour les futurs espaces de coworking. On s'interroge sur l'intégration de l'utilisateur durant ce processus afin de tendre vers des structures de coworking les plus adaptées aux futurs coworkers

24. Pensez-vous que pour tendre vers des structures de coworking les plus adaptées aux coworkers, on doit intégrer les usagers au processus de conception ? *



25. Pourquoi ?

« Les besoins des gens en matière de lieu de travail ne datent pas d'hier et son connus. »

« Parce que c'est nous qui y vivons »

« On a chacun des besoins différents, donc c'est à nous de nous adapter ou trouver un autre espace. »

« CAR on est dedans tout les jours, à force, on voit mieux ce qui est juste, bon, intelligent pour nous, nos besoins. »

« Parce que les usagers savent quels besoins ils ont et c'est en partant des besoins qu'on peut envisager les espaces de la bonne manière. »

« Expérience utilisateur ! »

« Parce que les usagers savent ce qu'ils ont besoins »

« Définir une formule adaptée »

« Pour pouvoir apprendre de leurs envies et besoins »

« Car les coworkers sont des professionnels qui cherche à améliorer davantage leur lieu de travail, et qu'ils sont les mieux placer pour dire ce qui ne va pas et ce qu'il faut améliorer vu qu'il le test depuis la création d'espace de coworking »

« Non »

« Les usagers ont déjà fait l'expérience de l'espace de coworking. Ils sont plus à même de pointer les éléments à améliorer pour un meilleur confort de travail »

« Ce serait une bonne initiative de demander l'avis aux coworkers puissent qu'ils sont les utilisateurs directs. Pourquoi ne pas faire une réunion afin de trouver des solutions ensemble et se mettre d'accord sur la disposition des lieux? »

« chacun son domaine »

26. Si vous aviez pu intégrer une approche centrée usager dans le processus de conception, quels paramètres auriez-vous fait évoluer ? *

« / »

« / »

« . »

« . »

« Heu ... »

« Installer une salle de sport. »

« taille des salles de coworking, meilleures prise de courant sur les tables, plus de matériel de bureautique (bic, farde, feuille, ...) »

« la mobilité des coworkers »

« Je sais que je passe beaucoup de temps au téléphone, j'aurai probablement demandé plus qu'un seul espace téléphone qui est vitré et donne l'impression d'être en vitrine lorsqu'on téléphone. Nous sommes souvent 2 ou 3 à téléphoner au même moment. »

« J'utilise pour ça des outils du design thinking. »

« L'agencement des bureaux »

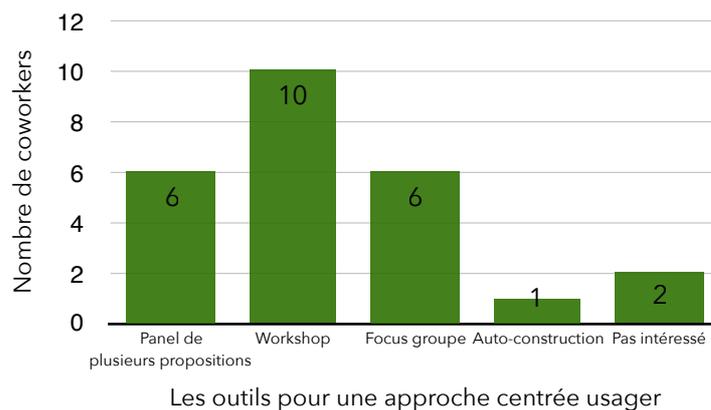
« Aucun »

« ??? »

« ? »

« Je ne sais pas trop. »

27. Si l'on venait à intégrer les futurs coworkers dans une démarche centrée usagers au sein du processus de conception pour des espaces de coworking, selon vous quels outils seraient les plus appropriés ? *



28. Pourquoi ?

« Parce que j'aime m'approprier l'espace où je travaille »

« Car on est en démocratie... »

« participatif et moins de temps pris de mon côté »

« Pour aider et orienter le travail pour l'optimiser pour chacun des utilisateurs. »

« Importance de la collaboration »

« Ne sais pas »

« Trop donner la parole à tout le monde peut apporter des problèmes ou de longs sujets de mésentente. Il faut parfois imposer les choses aux gens, qui n'auront plus qu'à choisir dans la liste les éléments qui les intéressent via un petit vote démocratique (=> donc peu contestable) »