



Cycle Hospitality / Coliving

Coworking et Hôtellerie : effet de mode ou nouveau business ?

Le bureau emprunte de plus en plus les codes de l'hôtellerie dans ses aménagements intérieurs et/ou dans l'offre de services qu'il propose à ses utilisateurs. Mais, les hôtels s'affirment comme de nouveaux lieux de travail à l'heure de la mobilité. Quelles sont les initiatives en place ? Quel modèle économique peut-on bâtir ?

Vendredi 7 décembre – 14h30 – 16h

*Débat animé par **Vanguélis PANAYOTIS** – Président-Directeur Général – MKG Group*

Intervenants :

- **Stéphane BENSIMON** – Président - CEO – NEXTDOOR
- **Céline LEONARDI** – Directrice – WELLIO BY COVIVIO
- **Gabriel MATAR** – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY

L'objectif de cette conférence est de décrypter la tendance du « coworking » et son insertion dans le monde de l'hospitalité.

1 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à la salle : Qui a déjà fait du télétravail ?

(2/3 des présents lèvent la main dans l'assemblée)

2 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à la salle : Qui a déjà utilisé un espace de coworking ?

(Peu de mains se lèvent dans l'assemblée)

L'animateur note ainsi l'émergence de la nouvelle tendance, au vu du peu de mains levées.

V. Panayotis se propose d'aborder 3 grandes thématiques :

- Un premier axe sous-jacent à l'évolution sociétale, étant donné qu'une nouvelle tendance répond souvent aux nouvelles demandes du collectif : comment le coworking répond à l'évolution sociétale ?
- Un deuxième axe : comment cette nouvelle tendance s'applique au produit hôtelier ?
- Un troisième axe sur l'investissement : quel business modèle ? quel rendement ? quel type d'acheteur ?

Des questions seront attendues entre chacune de ces parties, ainsi qu'en conclusion.

3 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : Comment voyez-vous l'évolution de la société par rapport au travail ?

V. Panayotis précise que C. Leonardi a une vision « Grands Comptes » et reprécise sa question en demandant à quel besoin le coworking répond-t-il.

Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO débute en notant que la révolution numérique a eu un impact énorme sur les comportements sociétaux, et notamment sur la notion de télétravail, le travail à distance. Elle note également l'omniprésence du smartphone dans le quotidien professionnel.

Le coworking est une tendance qui nous vient des Etats-Unis et également de l'Allemagne : une tendance qui permet de partager les coûts, mais aussi partager les liens sociaux.

On peut donc voir deux volets complémentaires : un volet numérique, avec de nouveaux outils (applications smartphone, etc) et un volet humain, avec le fait de travailler ensemble, d'engagement (93% des salariés désengagés), de quête de sens dans la culture de l'entreprise.

L'ouverture des sites de coworking est une réponse à la combinaison de ces deux volets.

4 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY : Le coworking est-il une tendance de fond ? Le voyez-vous se propager à toutes les entreprises comme un nouveau standard de travail ?

Selon **Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY**, le coworking a émergé dans des environnements bien spécifiques avant d’arriver chez nous – il note ainsi le retard dans sa propagation à la France.

Le retard de transmission de nos jours se fait de plus en plus court, de manière beaucoup plus rapide par rapport à il y a une quinzaine d’années où les décalages entre l’Europe et les Etats-Unis étaient beaucoup plus notoires sur certaines tendances lourdes.

Aujourd’hui, on dénoterait plutôt un décalage de cinq ans sur une nouvelle vague tendancielle, et notamment en milieu urbain.

La vague du coworking reste très urbaine. Elle se propage actuellement des « gateways cities » (mégapoles type Paris, Londres, Francfort - villes lanceuses de tendances) aux villes de taille un peu moindre. Cependant en termes d’outil d’investissement, elle restera urbaine.

Il y a d’autres phénomènes qui sont plutôt de l’ordre du développement des activités locales - et qui s’inspirent de ce modèle. Ce sont notamment les collectivités publiques qui entraînent cette réflexion en transformant certains lieux, en espaces de convivialité.

5 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR : Vous qui avez vu l’émergence du phénomène « Lifestyle », pensez-vous que ce phénomène a été le précurseur de la tendance du coworking ? Y trouvez-vous des connexions directes avec votre activité chez NEXTDOOR ? Y a-t-il des sources d’inspiration directes avec la manière d’aménager les espaces de travail ?

V. Panayotis précise que le phénomène « Lifestyle » dans l’hôtellerie a été la tendance à l’ouverture des espaces de vie commune.

Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR ajoute que le monde du coworking est à la croisée de l’environnement immobilier tertiaire et du service. C’est ainsi que **Stéphane Bensimon** caractérise le « workspitality » (contraction anglaise de « work » et de « hospitality », traduction de « travail » et « hospitalité ») : nous sommes aujourd’hui à un cran plus loin dans le monde du travail puisqu’au-delà des attentes du travail, il y a désormais une attente sur le bien-être au travail.

Le bien-être au travail fait appel à des éléments de service, qui commencent par le fait de bien manger, l’accès à des activités, et également sur l’aspect du partage, des rencontres. C’est la force du coworking.

Les lieux NEXTDOOR sont investis par des entreprises qui font la démarche de réinventer leurs espaces de bureaux afin d’accéder à cette notion de partage.

Le lien se fait donc très rapidement avec les espaces propres à l’hôtellerie où la clé de la réussite d’un hôtel « lifestyle » est que ce soit un véritable lieu de vie à part entière.

Le lien entre les lieux de coworking et l’hôtellerie - dans sa nouvelle approche - est évident.

6 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : Pourriez-vous nous repréciser les différents termes de « flex-office », « proworking » ? Pourriez-vous nous redéfinir ces notions ?

Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO reconnaît qu’effectivement, le terme de « coworking » est un peu fourre-tout. La segmentation est plurielle.

Elle propose de définir le coworking par différents exemples :

- Starbucks, le « coffee-ce » (contraction anglaise de « coffee » et de « office », traduction « café » et « bureaux ») avec ses maintes implantations de petite taille en centre-ville ;
- L’enseigne Spaces, pour des espaces de coworking de taille plus importante ;
- L’enseigne Nextdoor ;
- Les « boutiques coworking », en référence aux « boutique hôtels », avec des emplacements prime avec une haute qualité de service, et un standing au-dessus de la moyenne.

Vanguélis PANAYOTIS (animateur) fait le rapprochement avec la segmentation hôtelière selon la classification par étoiles, avec les différents niveaux de qualité de services et de prestations.

Céline LEONARDI confirme en répondant qu’elle-même caractérise souvent les espaces Wellio de « 4 étoiles Business ».

Selon **Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR**, la segmentation ne se fait pas encore dans la notion de gammes, du super-économique jusqu’au grand luxe. La tendance se cherche encore puisqu’encore très jeune.

En revanche, c’est par les usages que la différenciation se fait. Il y a des « cafés coworking » qui pullulent de manière assez impressionnante. Il y a les espaces gérés par Wellio et Nextdoor qui sont des immeubles entiers dont le gros du business est engagé par des entreprises qui viennent prendre des espaces pour leur propre compte, et ce, de façon pérenne (plusieurs mois ou plusieurs années).

7 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY : Nous vivons depuis 3 ans avec cette notion de bien-être au travail avec l’intégration de maintes activités pour attirer les jeunes talents tels que le yoga, la cohérence cardiaque, la méditation, etc. Selon vous, ces points sont-ils essentiels dans le monde du travail ?

Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY précise que c’est avant tout une problématique de management qui se pose : celle de répondre aux attentes des « millennials » (ou génération Y). C’est une quête de sens, ou plutôt d’immédiateté dans le sens recherché, qui est finalement assez antinomique avec les modèles d’aujourd’hui qui sont des modèles basés sur le temps et la patience.

Aujourd’hui, le coworking est quelque part une façon d’essayer de gagner du temps en rendant l’expérience travail plus agréable, sachant que celle-ci va être longue avant d’arriver à l’impact que les millennials cherchent de manière immédiate : leur attente se fera dès lors dans un environnement plus agréable et avec plus de sens.

Cet apport de sens au sein de l’entreprise peut être un remède mais pas forcément la guérison à cette problématique.

Notre société essaye par balbutiements de trouver des réponses à des attentes légitimes, mais nous n’y sommes pas encore à 100%.

Vanguélis Panayotis (animateur) note cependant que la création de ces nouveaux espaces et de ces nouvelles approches managériales ont pour vocation de créer du bien-être au travail mais avec pour finalité d'augmenter la productivité avec une meilleure fluidité.

8 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR et à Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : Selon vous, quelle est la motivation première de vos clients à l'intégration de ces nouvelles tendances ?

Selon **Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR**, nous sommes à un début de cycle. Il y a des éléments de réponse très rationnels par des Directions de Ressources Humaines, Directions Financières voire Directions Immobilières des entreprises, avec des raisonnements très cartésiens sur la recherche de flexibilité puisqu'on ne sait pas de quoi sera fait demain.

Donc, plutôt que de prendre un bail 3-6-9, ils considèrent cette option.

Se pose également la question de l'expérience : en quoi cette démarche de flexibilité (on vient et on part quand on veut, avec un simple mois de préavis) peut créer de la valeur pour mon entreprise ?

C'est là qu'interviennent toutes les notions susmentionnées au sujet du bien-être, au sujet de la création de liens ou de business entre les entreprises.

C'est pour cela que c'est une démarche avant tout managériale de la part des entreprises : celle de faire vouloir vivre à ses collaborateurs, une nouvelle expérience dans un nouvel espace plus vivant, plus partagé, plus flexible.

Dans les espaces Nextdoor, les collaborateurs peuvent choisir de travailler en open-space ou de manière isolée, dans des milieux animés ou sans un bruit avec des box prévus à cet effet. On y trouve des moments pour le yoga ou même pour la sieste.

Tous ces éléments mis bout à bout donnent de la productivité et en même temps du bien-être : on arrive ainsi à convaincre des DRH, des directeurs immobiliers et surtout les managers de l'entreprise aux plus hauts niveaux – qui eux-mêmes ouvrent leurs portes.

Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO partage la vision de **Stéphane Bensimon**.

Elle tient à rajouter que l'ouverture des espaces peut parfois inquiéter, au même titre que le passage du bail classique au contrat de prestations de services : cela peut rimer avec passage d'un bureau privatif de 20m² à des espaces partagés.

La contrepartie de ces inquiétudes est la proposition de services auxquels les entreprises n'avaient pas accès, qui facilitent la vie et permettent de gagner du temps.

Deux exemples sont cités.

- 1^{er} exemple

Le dernier site ouvert par Wellio, à Montmartre : un immeuble Covivio anciennement loué par Orange. Suite à l'observation de la miniaturisation de ses équipements, Orange et Covivio ont envisagé un réaménagement des plateaux de bureaux. Grâce à la réduction des espaces octroyés à Orange, Covivio a pu installer un Wellio sur les étages restants, permettant en plus la création d'un Lab, baptisé le Lab

114, qui est une initiative des salariés Orange de venir travailler ensemble et de co-construire. L'apport pour la Direction des Ressources Humaines et pour Orange a été celui d'avoir un espace propice à la collaboration, à l'innovation et à mettre en place un lieu catalyseur de synergies entre les salariés.

- 2^{ème} exemple

La société SAP a pris 5 postes au sein du Wellio de Marseille. Le siège est à Paris et le Directeur Immobilier a décrit à Céline Leonardi que ceci lui permettait d'avoir des implantations très qualitatives en région pour ses salariés.

9 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) au panel : Existe-t-il à ce jour des chiffres factuels sur l'augmentation de la productivité, l'augmentation de la satisfaction, la valorisation du capital humain, liés à l'incrémentation de ces tendances ?

D'après **Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR**, nous n'avons pas à ce jour d'éléments aussi précis sur l'augmentation de la productivité. Ce que l'on peut dire c'est que nous écoutons beaucoup nos résidents, avec des enquêtes de satisfaction : il y a un écart énorme entre les enquêtes sur bureaux classiques et sur celles portant sur l'expérience du coworking.

Le simple fait d'avoir un retour aussi positif rassure sur le fait que les répondants s'y sentent mieux.

Il faut après que ce soit productif pour l'entreprise. Là, il n'y a pas encore de critères chiffrés, mais Nextdoor espère que ce sera le type de KPI (indicateurs clés de performance) qu'ils pourront donner.

Vanguélis Panayotis clôture ce premier chapitre sur les évolutions sociétales et sur l'identification des espaces de coworking.

Questions de l'assemblée, Etienne BARA - Aéroports de Paris, au panel : Au sujet de la segmentation, vous avez parlé des cafés, des espaces de business centers, mais vous n'avez pas mentionné les « coworking hotels » qui me semblent être le sujet du jour. Travaillez-vous sur des concepts hybrides tels que ceux-là ? Comment monétisez-vous ces espaces de coworking aux rez-de-chaussée d'hôtels ?

Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY : Les propriétaires qui s'interrogent sur l'optimisation de leurs espaces se posent immédiatement la question de la rentabilité des espaces de coworking, et de leur pertinence quant à l'investissement.

Grâce à ceux-ci, nous remarquons souvent l'augmentation du F&B (Food and Beverage, notion hôtelière qui concerne l'activité des bars, restaurants, banquets, de l'établissement), car ces usages se font souvent sur des amplitudes horaires assez longues et au cours desquelles on consomme, pour soi ou pour ses invités.

Il y a donc des impacts directs que l'on commence à mesurer sur l'activité restauration, notamment avec les systèmes de libre-service ou de livraison.

La question pour l'hôtel est donc de capter ces flux et de les optimiser au maximum.

Actuellement, les espaces F&B reflètent une faible rentabilité, on cherche donc à trouver les effets qui l'augmenteront : le coworking en fait partie.

Vanguélis Panayotis passe la parole à **Stéphane Bensimon** puisque Nextdoor a été le premier à avoir une implantation coworking dans l'espace hôtelier.

Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR : Cette ouverture est très récente et n'a que 15 jours. Les premiers retours sont très positifs, notamment pour les résidents de l'hôtel mais également pour le voisinage qui y est directement capté.

Aujourd'hui, très peu de travailleurs nomades ont le réflexe de penser à l'hôtel comme lieu de travail. L'enjeu est donc de renouveler la clientèle et de faire venir les millennials dans l'espace hôtelier. Le prétexte du travail en groupe est excellent pour ré-energiser la cible client.

Il faut cependant réinventer les espaces de travail dans les services communs : cela passe par le F&B, par la mise en place d'espaces fermés, par le mobilier, l'accès au Wi-Fi, les connexions.

Beaucoup de chaînes d'hôtels ont tenté de mettre en place ces espaces, mais il leur manquait la légitimité, le savoir-faire, le réseau ou encore la communauté.

10 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : En revenant sur votre 1^{er} exemple avec l'immeuble Orange, pourriez-vous nous parler de l'hybridation des espaces immobiliers et des services que vous avez apportés à ces plateaux de bureaux ?

Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : A l'origine, il y a eu de grandes discussions avec les entreprises et notamment les Grands Comptes pour comprendre leurs attentes et construire le modèle le mieux adapté à leurs besoins.

Ce que Wellio propose est donc du « proworking » : au sein des bâtiments Covivio, ils proposent 4 briques :

- Les espaces de travail ;
- Les espaces de service ;
- Les espaces de coworking au sens nomade ;
- Les espaces événementiels, qui peuvent accueillir jusqu'à 120 personnes pour de grosses occurrences.

Au sein des bâtiments Covivio, cohabitent d'une part les Grands Comptes, avec une surface qui leur est nécessaire, soumise à bail classique, et d'autre part les espaces Wellio, avec les services à la carte. Les coûts des services des espaces Wellio sont mutualisés entre les parties prenantes.

Aujourd'hui, le design des espaces coworking est très inspiré du modèle hôtelier, notamment dans les espaces lounge et restauration. Beaucoup de personnes souhaitent désormais travailler dans un espace qui ne ressemble pas forcément à du bureau.

Dans le groupe Covivio, nous avons une équipe hôtel, et nous créons donc une synergie afin de réfléchir aux designs des espaces mais également aux services proposés (ex : conciergerie, services et infrastructures informatiques).

11 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY : Discutez-vous avec les propriétaires d’hôtels que vous accompagnez de la revalorisation de leurs espaces à travers les nouvelles tendances ?

Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY confirme en précisant que la question se pose notamment lors de transformations d’actifs où l’éventail de choix est plus large.

Il faut également aborder la notion d’obsolescence, avec plus d’1 million de m² de bureaux obsolètes, ou sans locataires depuis 4 ans et plus.

Dans le cas précis d’immeubles de bureaux où les locataires partent du fait que ceux-ci ne répondent plus à leurs besoins, les propriétaires souhaitent transformer au-delà du seul usage hôtelier, et la réflexion se porte donc sur la mise à disposition du rez-de-chaussée et une partie du 1^{er} étage pour les nouveaux usages, puisqu’accessibles par l’environnement direct.

12 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR : Comment se caractérise le business modèle d’un espace de coworking lorsqu’on intègre les flux de revenus issus de l’environnement direct et de la zone de chalandise ? Comment l’exploitez-vous ? Le personnel est-il polyvalent ?

Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR prend pour exemple la récente implantation Nextdoor dans un hôtel et explique que ce n’était pas ses équipes qui exploitaient l’espace, mais plutôt celles de l’hôtel. Un accompagnement pédagogique se fait car cela est différent du tourisme d’affaires.

Les horaires de vies d’un espace coworking et de ceux d’un hôtel sont parfaitement compatibles : c’est au moment où vit le moins l’hôtel (en pleine journée) que vit l’espace coworking.

On en revient donc à la rentabilité au mètre carré, à la rentabilité des ressources opérationnelles. L’interrogation sur les espaces de coworking est un levier très fort pour les investisseurs hôteliers.

L’offre pour les nouveaux travailleurs nomades se pose beaucoup en région, notamment pour ceux qui parcourent de grandes distances pour accéder à leur lieu de travail (économie d’essence, économie de temps). Ainsi, l’Etat se penche sur ces thématiques : plusieurs rapports ont été rédigés pour le développement de ces espaces, engagés dans des démarches de développement durable.

12 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : Quelle est la perspective à 5 ans pour Wellio ? Pour l’intégration du concept, regarderez-vous au sein des hôtels Covivio ? Plus largement, quelle est l’évolution que vous envisagez ?

Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : La cible est de 35 000 m² avec des ouvertures européennes. Les prochains sites à voir le jour se trouvent à Bordeaux, puis à Milan.

Il y aura évidemment des implantations au sein d’actifs Covivio, mais également de gros projets hybrides qui se développeront sur des surfaces de 50 000 m², regroupant hôtel, bureaux, co-living.

13 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR : Et pour NEXTDOOR, quelles perspectives ?

Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR : Il y a ce jour 10 sites/immeubles NEXTDOOR en France, et quelques signatures en cours, en France et à l’international.

Nous poursuivons donc notre développement partout en Europe. Nous avons à ce jour 50 000 m² de disponibles.

Aujourd'hui, le modèle de développement des espaces de coworking se fait soit sur un actif détenu dans un patrimoine existant (ex : Covivio implante des espaces Wellio au sein de ses propriétés), soit sur une prise à bail. Nous cherchons encore un autre modèle qui puisse convenir aux investisseurs.

14 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR : Prenons l'exemple de votre ouverture au sein d'un hôtel : quel est le business modèle ? VEFA ? Bail ?

Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR : Au sein de l'environnement hôtelier, il s'agit surtout d'accompagner le propriétaire dans son investissement : notre rémunération se fait en fonction du flux et aux recettes que nous amenons au sein de son espace.

Ce n'est pas une prise à bail, ni une franchise. C'est plutôt une utilisation de marque avec rémunération au chiffre d'affaires amené.

15 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY : est-ce que tous les hôtels sont éligibles ? Verra-t-on des espaces de coworking et dans quel type d'hôtels ? Est-ce l'hôtellerie de chaîne, indépendante ou de luxe ? Dans 10 ans, y en aura-t-il dans tous les hôtels ?

Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY : Si c'est l'expérience client qui compte, tous les hôtels sont éligibles à cette réflexion, mais si on prend en compte la rentabilité économique, il y a un minimum d'espace et de chalandise.

Un espace de coworking qui travaille efficacement, c'est soit dû à une clientèle captive donc il a déjà un certain volume, soit dû à une zone de chalandise porteuse, donc cela restreint le nombre d'espaces coworking qui peuvent générer des contrats de gestion. Pour NEXTDOOR, il faut qu'il y ait une rentabilité.

Par contre la réflexion est ouverte à tous les propriétaires d'hôtels y compris en dehors des zones urbaines.

16 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) en revenant sur la question de l'expérience : Comment les hôtels vont développer un vrai produit ? Est-ce qu'à terme le fait de mettre des tables hautes, un lounge et de la connectivité ça ne va pas devenir un standard en termes d'expérience dans l'hôtellerie ? Quelle est la valeur ajoutée qu'on va apporter à ces clients ? Comment va-t-on les faire payer une prestation supplémentaire ? Quelles sont vos pistes de réflexion ?

Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY répond que les pistes sont récentes, et qu'au-delà de l'espace en tant que tel, l'aspect connectivité meuble, aménagement existera toujours et les hôtels vont l'intégrer dans leurs espaces.

De plus, ce que peut apporter en matière de savoir-faire une marque de coworking, c'est la connexion, la communauté, des attentes différentes, des ambiances différentes sur cet espace de coworking à l'intérieur de l'hôtel et la notion de service qui existe dans les espaces coworking qui doit aussi exister dans les hôtels.

Il insiste sur la notion de communauté et de réseau, les grandes chaînes hôtelières s'y intéressent déjà pour pouvoir faciliter le mouvement d'un hôtel à un autre la vie du nomade.

V. PANAYOTIS (animateur) note qu'il y a des services disponibles « frustrés » dans un hôtel, donc amener de la vie entre 9h et 18h, est important et cela peut être fait avec le coworking.

17 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : c'est quoi les signatures de service ou les marqueurs de marque que vous essayez d'intégrer.

Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO précise que chez WELLIO, ils ont fait le choix de ne pas standardiser leur site, chaque immeuble à une identité bien propre, parce qu'ils ont voulu offrir une expérience immeuble et non pas une expérience que le client peut retrouver n'importe où ailleurs.

Donc il n'y a pas de marqueur sur l'expérience au sens où chaque immeuble est unique mais plus sur l'exigence qualitative de chaque site.

18 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : vous voyez à partir de quel moment, la démocratisation des espaces coworking sous gestion ou sous enseigne ou sous une marque dans le secteur de l'hôtellerie ou de l'immobilier au sens large ?

D'après **Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO**, il existe un système qui s'appelle Co-pass qui vient des Etats Unis où le principe est d'acheter des crédits Co-pass et vous pouvez aller à tous les établissements membres du réseau.

En France ce système n'est pas très bien installé car il n'est pas très connu, il y a des initiatives qui sont en train de se faire mais il n'y a rien encore de très concret.

V. PANAYOTIS (animateur) propose d'essayer d'éviter le système booking.com dans l'espace de coworking.

Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO précise que sur booking.com il y a plusieurs sites qui permettent de réserver et pas un seul, et c'est aussi une critique qui est faite par des utilisateurs, qu'il n'y ait pas un site référence pour les espaces de coworking.

19 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR : c'est quoi la première étape pour dire que le marché a franchi un cap en matière de maturité et qu'il y est maintenant un premier réseau d'hôtels coworking ?

Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR admet qu'il ne peut pas donner une réponse sur un chiffre précis, en revanche il est convaincu que c'est un marché ouvert et qu'il va y avoir une croissance phénoménale car c'est une tendance de fond due à la nouvelle façon de travailler, donc la voie est ouverte et infinie car il s'agit ici de transformer le monde du travail.

Le nomadisme et le fait de pouvoir travailler à côté de son lieu de rendez-vous ou de son lieu de travail vont devenir une norme, c'est un changement de comportement en plus d'être un changement générationnel donc il n'y a pas de limite.

Questions de l'assemblée, Fabrice Simondi président de COLIVE- Fédération sur le co-living : sur l'aspect réglementaire le mélange et l'hybridation entre le coworking et l'hôtellerie- comment se fait-il d'un point de vue constructif ? Le mélange d'un ERP avec bureau ou l'aspect réglementation du travail est –ce pris en compte dans le design ? Ou est-ce un frein dans le développement des opérations ?

Pour **Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY** il est clair que dans un hôtel, on est dans un ERP donc la problématique ne se pose pas mais quand on est dans un site bureau, la question de l'ERP se pose, la question du bail se pose et il y a un débat juridique maintenant sur l'obligation de classer ces espaces coworking systématiquement en espaces ERP.

Ceux qui sont déjà classés comme ERP n'ont aucun souci à se faire en matière d'investissement mais ceux qui ne le sont pas vont se retrouver dans la problématique de qui va payer les travaux ?

Et sur le niveau légal, le coworking continue de flirter dangereusement avec le bail commercial et peut se retrouver dans la problématique du renouvellement du bail et de l'indemnité d'éviction et la valeur du fonds de commerce.

Questions de l'assemblée, Mathieu Perrin – COARTUS COLIVING à Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR : après un an d'activité qu'est-ce que tu leur as apporté à ces promoteurs immobiliers ? Comment tu as permis de traiter mieux les nouveaux usages ? Qu'est-ce qu'ils t'ont apporté également ?

Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR répond que cela ne fait que 5 mois d'activité et qu'il admet qu'il y a un flou sur la gestion des charges locatives.

Dans l'exploitation d'un immeuble en format coworking, il y a une consommation de vie dans l'immeuble qui impacte sur les charges locatives et maintenant il y a de très nombreux bailleurs qui réduisent leurs implication sur ces sujets, alors que ça va être un élément majeur dans l'hybridation des immeubles.

Il fait en sorte que les bailleurs et les investisseurs s'intéressent à la vie de l'immeuble et ses couts.

Ce que le monde de l'immobilier lui a apporté c'est le besoin de transformer le monde du travail.

Bouygues Immobilier lui a très vite donné toutes les études sur les attentes des entreprises sur l'hybridation, qui lui ont appris que nous sommes devant une grande transformation du monde du travail, et avec ce qu'il a apporté du monde du service cela a créé un cocktail qu'il espère positif pour l'entreprise.

20 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : nous devons aborder la question du rendement pour les propriétaires, on sait que l'hôtellerie a été très séduisante depuis 10 ans due à son rendement plus intéressant, c'est quoi le rendement intéressant pour un investisseur ? Comment vous catégorisez ?

Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : il y a plusieurs choses à prendre en compte :

- le rendement immédiat : les charges, le chiffre d'affaires, etc. Tout cela va dégager une marge qui est importante pour faire cette activité-là.

- il y a aussi la valeur rajoutée à l'immeuble qui petit à petit commence à se préciser et on va de plus en plus pouvoir mesurer, on ne fait pas de valorisation d'activité comme on le fait pour l'hôtellerie mais on va y arriver assez vite.

21 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à V. PANAYOTIS (animateur) demande à Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY : le sujet de la valorisation d'un ensemble hybride va devenir crucial dans les prochaines années, c'est quoi les pièges et les challenges qui nous attendent ?

Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY : quand on valorise un bien immobilier, on valorise des droits, donc s'il y a un bail, on est obligé de s'interroger sur le loyer et sur les obligations des uns et des autres.

Dans le milieu hôtelier, le coworking est un gisement de valeur indéniable pour la valeur de l'ensemble, dans le modèle NEXTDOR où ils ont un chiffre d'affaires qui joue sur l'évaluation du bien en entier, l'hôtel quand il est détenu mur et fond il est évalué par rapport au flux de cashflow qu'il génère donc une activité optimisée au niveau du coworking ne peut que valoriser l'ensemble des parties et m².

Il voit bien un opérateur coworking naître et il viendra de l'hôtellerie, le groupe ACCOR l'a déjà pensé et que dans 5 ans il va falloir penser à un modèle hôtelier de coworking et un modèle de coworking bureaux et il faut voir la valorisation de ces deux sur la durée.

Il existe un modèle de coworking qui s'appelle Wework qui n'est pas encore au seuil d'équilibre.

V. PANAYOTIS (animateur) précise que la société Wework est plus valorisée que certains opérateurs hôteliers.

Gabriel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY admet cela mais c'est sur son potentiel car personne ne peut dire si chaque site est rentable, et opérationnellement le modèle a encore beaucoup à gagner pour devenir un modèle durable.

Par contre un coworking en milieu hôtelier à sa naissance, il est durable donc pour la valorisation coté propriétaire, on y trouvera plus d'intérêt et ça valorisera aussi les opérateurs.

22-Question de V. PANAYOTIS (animateur) qui admet que l'exercice est difficile mais demande quelques éléments chiffrés sur un rendement hôtelier classique sur n'importe quel modèle et qu'est-ce qu'apporterait en création de valeur l'exploitation avec un espace coworking ?

Gabraiel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY : au maximum de ce qu'on peut, c'est la valeur locative du quartier en fonction de sa situation. Pour une zone parfaite, on peut avoir une valeur locative comparable à celle des bureaux.

Si on n'est pas dans cette configuration, on doit se rabattre à une autre façon d'évaluation qui est : comment améliorer les marges des départements avec service (restauration, sport...etc.) et là, ça se valorise par l'augmentation des marges de ces départements.

V. PANAYOTIS (animateur) note que la valorisation se verra donc de l'intérieur de d'exploitation de l'hôtel.

Gabraiel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY confirme en précisant qu'on le voit dans la comparaison de 2 hôtels au m², on se rend compte que la dimension locale fait que, quand il y a beaucoup d'activité séminaire et quand on y implante un coworking, on atteint facilement la marge d'optimisation.

23 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR : quand vous êtes confronté à un projet comment vous vendez vos rendements à un investisseur ? Vue qu'il n'y pas encore de métrique qu'on peut analyser.

Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR : il explique que les espaces de coworking sont plus dans un modèle de prise à bail donc le rendement est classique.

Les opérateurs ont un rendement lié à la bonne négociation du loyer et des charges locative et aujourd'hui on voit que c'est la localisation qui est le point majeur d'un parfait rendement. Cela peut être très rapide et on obtient des taux de rendement à deux chiffres mais tout dépend aussi du poids des travaux et de la mise à niveau.

V. PANAYOTIS (animateur) note que dans l'hôtellerie l'équation de la création de valeur c'est l'attractivité de la destination, sa qualité, sa localisation, le produit mais aussi l'expérience.

23 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : est-ce que c'est une équation que vous vérifiez dans vos implantation en dehors de Paris comme celui de Marseille ? Quelle était la phase de montée en charge pour ces bureaux ?

Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO précise qu'à Marseille c'est un immeuble de 10 000m² et WELLIO c'est 2200 m² avec une partie office et partie évènementiel, sur ce site c'est le même mécanisme qu'à Paris. Après c'est un marché différent, ce qu'on retrouve sur le marché Marseille pour le coworking c'est ce qu'on retrouve pour le bureau classique.

V. PANAYOTIS (animateur) note que les dynamiques de marché sont assez similaires

24 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) à Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : en combien de temps êtes-vous arrivé à une forme de maturité en activité ? Est-ce que vous le considérez assez rapide ?

Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : cela dépend des sites et leur plus vieux site a à peine, un an donc c'est trop court pour pouvoir répondre.

Questions de l'assemblée, Hervé Guitton - Pierre avenir : Est-ce que vous avez actuellement un retour sur les ratios de loyer que vous êtes capable de supporter dans un coworking ? Un coworking consomme 10m² par poste de travail donc des poste à 700 euros par mois cela fait 8400 euro/an divisé par la surface, cela donne 840 euro/m², êtes-vous capable de supporter un loyer de moitié ?

Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR confirme que c'est exactement l'équation faite dans une prise à bail, est ce que le marché est capable de supporter un prix de vente au poste ? Jusqu'où on peut aller en matière de densification ? C'est aussi un pari fait avec le propriétaire sur la négociation et les mesures d'accompagnement.

Ces questions jouent beaucoup sur le business model de chaque site, mais ça prend du temps selon les lieux. Le niveau de loyer par rapport au prix de vente du poste peut être un peu plus tendu, c'est pour cela qu'on ne prend pas des baux trop élevés en province

Questions de l'assemblée, sur les acteurs du coworking, c'est assez étonnant que des promoteurs et des investisseurs se soient mis dans l'exploitation alors que dans d'autre type d'activités de l'hôtellerie ce n'est pas le cas donc qu'est-ce qu'il y a derrière ? Quels sont ces promoteurs ?

Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : répond que COVIVIO exploite déjà ses immeubles en property ; ils maîtrisent la chaîne des métiers, donc pour eux c'était aussi de se placer dans le dernier kilomètre jusqu'à l'utilisateur final pour pouvoir bien comprendre quels étaient les besoins finaux.

Cela permet aussi aux équipes property de modifier leurs services client donc c'est un cercle vertueux de rentrer dans ce type d'exploitation.

Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR ajoute que pour NEXTDOOR c'est encore jeune et la valeur service et la valeur immobilière sont réfléchies au plus haut lieu, donc c'est des opérateurs de service et des connaisseurs du monde immobilier et de la gestion des immeubles.

V. PANAYOTIS (animateur) remarque que c'est un bon mariage et que chacun apporte sa partie de valeur ajouté

25 - Question par V. PANAYOTIS (animateur) : on sent les modèles assez classiques mais on va vers de l'hyper fragmentation de l'immeuble et de l'hybridation, comment on va être capable de gérer la création de valeur pour un opérateur avec cette hyper fragmentation et comment créer de la valeur avec les gens autour ?

Céline LEONARDI – Directrice – WELLIO BY COVIVIO : répond que COVIVIO anticipe cela avec la création d'ORELIO et le fait de travailler en synergie avec l'équipe hôtel et sur les sites, cela se traduit par le fait de travailler ensemble sur tous les segments et d'être ensemble pour la maîtrise de l'ensemble de ces pôles.

V. PANAYOTIS (animateur) note qu'ils redescendent assez facilement sur l'échelle de création de valeur, on part de l'immobilier métier traditionnel et on va chercher du rendement sur les métiers opérationnels pour réintégrer de la valeur qui a tendance à se défragmenter.

Gabraiel MATAR – Président-Directeur Général – SENTINEL HOSPITALITY : c'est une question de capter la valeur ajoutée là où elle se trouve, c'est une réponse à la anti Uberisation quand des opérateurs qui possèdent l'immobilier, s'intéressent à leur client, ils éliminent les intermédiaires et se mettent directement dans la chaîne de valeur pour capter cette dernière, c'est ça le besoin initial c'est de ne pas laisser la place à une grande intermédiation qui viendrait capter trop de valeur.

Stéphane BENSIMON – Président - CEO – NEXTDOOR ajoute que sur le fait de créer de la valeur à cette fragmentation il faut regarder le client et se dire où est ce qu'on rend service ? Où est-ce qu'on fait grandir les entreprises ?

Si la réponse c'est qu'on fait évoluer la manière de travailler dans les immeubles dit intelligents mais aussi d'offrir des services, de pousser les échanges entre les sociétés.

A ce moment-là les entreprises vont s'installer chez nous parce qu'elles vont voir qu'elles remplissent une case majeure pour que les employés vivent bien leur travail

Pour résumer, **V. PANAYOTIS** (animateur) note dans ce monde de l'immobilier il y a un nouvel arrivant qui est l'immobilier de service qui pour créer de la valeur le fait soit dans des actifs hôteliers qui intègrent de l'hospitality soit à part entière.

Compte-rendu écrit par Anastasia Andrieu et Nadjla Derdour du DESUP Immobilier d'entreprise de l'Université Paris I – Panthéon Sorbonne.