

# *Création d'un pôle numérique à Saint-Omer*

*Etude d'accompagnement – restitution finale*

Solutions  
by Steelcase





# *Introduction*

# *Phase 1 : diagnostic*

# *Phase 2 : recommandations opérationnelles*

# *Plan d'actions*



# **# *Introduction***

## Une expertise unique en France

Architecte du travail de demain, LBMG Worklabs conçoit des solutions originales, intelligentes et collaboratives pour améliorer la qualité de vie au travail et l'efficacité des organisations. Créé en 2010, LBMG Worklabs est une société entièrement dédiée aux nouvelles organisations et nouveaux espaces de travail. Nos équipes accompagnent les entreprises et administrations dans leurs programmes de transformation organisationnelle (télétravail, mobilité, collaboratif etc.) et dans la conception de nouveaux lieux de travail (télécentre, coworking, etc.).

## Une innovation reconnue

Au-delà des activités de conseil, LBMG Worklabs développe les outils Neo-Nomade : le « trip advisor » des espaces de travail français. Lancé fin 2010, le site s'est imposé avec plus de 4000 sites référencés comme le portail n°1 de recherche et de réservation d'espaces de travail en France. Nous avons à ce titre reçu le soutien de nombreux organismes soutenant l'innovation et la recherche :



## Co-fondateur du Tour de France du télétravail et des tiers-lieux

- LBMG Worklabs est l'organisateur du [Tour de France du télétravail](#) et des tiers-lieux depuis 2012, et l'instigateur de la plus grande enquête nationale réalisée en France sur le sujet du télétravail et des tiers-lieux
- En 2014, LBMG Worklabs a également lancé l'expérimentation « [Quel bureau demain ?](#) » favorisant l'utilisation, sous forme expérimentale et aidée, de tiers-lieux par les grandes entreprises franciliennes.

## Expert mondial dans l'aménagement d'espaces de travail

Un milieu de travail qui soutient la façon dont les gens travaillent aujourd'hui tout en anticipant leurs besoins de demain est celui que nous appelons un milieu de travail interconnecté . Il s'appuie sur les possibilités offertes par un monde interconnecté , et est conçu pour augmenter les interactions sociales , spatiales et d'information entre les personnes. Il offre le choix et le contrôle des espaces qui favorisent le **bien-être physique, social et cognitif** .

Depuis plus de 100 ans , Steelcase apporte **sa vision sur la dimension humaine** pour les entreprises par l'étude de la façon dont les gens travaillent, où qu'ils travaillent . Ces idées peuvent aider les organisations comme **Le Tiers Lieu** à atteindre un niveau de performance plus élevé , en créant des lieux qui ouvrent la promesse de leur peuple . Notre objectif est d'aider les organisations à créer des espaces qui soutiennent la façon dont ils travaillent .

Le monde du travail a changé. Aujourd'hui, nous vivons dans un **monde interconnecté**. Pour lutter efficacement contre les problèmes de l'entreprise d'aujourd'hui, il faut développer la **collaboration et la co-crédation** – donner un rôle au lieu de travail plus important que jamais pour aider les gens à se connecter à d'autres personnes, à l'information, à leurs outils et à la culture de leur organisation. Dans un monde où la connexion et la collaboration est essentielle à la réussite, le rôle du **lieu de travail est en constante évolution**.

SOLUTIONS BY STEELCASE aide les organisations leaders à créer des espaces de travail performants.

- ❖ Des espaces **moteurs d'innovation**
- ❖ Des espaces qui **facilitent l'apprentissage**
- ❖ Des espaces qui favorisent le **bien être** et respectent **l'environnement**

Adossée au leadership mondial du groupe Steelcase, l'équipe de Solutions bénéficie d'un accès unique à l'ensemble des **recherches fondamentales** du groupe centrées sur les utilisateurs et à l'un des portefeuilles produits les plus riches.

## Contexte territorial

- ❖ Le Pays de Saint-Omer : un territoire à mi chemin entre la métropole lilloise et les ports du littoral.
- ❖ Une gare « pôle d'attraction » sur le territoire: accessible, attractive, et drainant un flux important de voyageurs.
- ❖ Depuis 2012 : projet de reconquête du quartier de la gare autour de la création d'un éco-quartier.

## Quelle destination pour le bâtiment gare dans le cadre de cette rénovation urbaine?

- ❖ Un lieu historique et emblématique... mais sous occupé.
- ❖ Au-delà de l'utilisation classique du bâtiment par la SNCF (bâtiment voyageurs), l'objectif est aujourd'hui, en phase avec les études menées par les collectivités, de lui redonner une vocation économique et sociale.
- ❖ Ce futur espace pourra accueillir des activités « innovantes et différenciantes », et être ainsi un espace « vitrine » du quartier en cours de développement, à la pointe de l'innovation technologique comme dans les usages.

## Les enjeux du numérique dans la rénovation du quartier gare

- ❖ Une demande identifiée auprès des usagers pour des services numériques de proximité (étude menée par Solutio).
- ❖ En réponse, ont été développés un large panel de services numériques, illustrant la volonté de faire du pôle gare un démonstrateur des nouveaux usages liés au numérique.
- ❖ Dans la suite logique de ce positionnement résolument innovant, l'objectif est aujourd'hui d'identifier les modalités de définition d'un pôle numérique au cœur de la gare de Saint Omer: centre d'affaires numérique et Fablab.

# Enjeux & objectifs de l'étude

- **Qualifier les attentes des usagers potentiels d'un tiers-lieu innovant**
- **Définir l'identité du futur tiers-lieu (offre, tarifs, cible, animation...)**
- **Accompagner les partenaires dans le montage opérationnel**

## **Objectifs (phase 1)**

- Cartographier l'écosystème des tiers-lieux de travail au niveau régional
- Evaluer le potentiel de travailleurs mobiles sur le bassin audomarois
- Etablir une première segmentation du marché du futur pôle numérique
- Identifier avec les parties prenantes les services innovants à proposer dans le tiers-lieu

## **Objectifs (phase 2)**

- Définir le positionnement et l'offre de services des différentes « briques » du tiers-lieu
- Proposer des scénarios de montage opérationnel et retenir un scénario central
- Elaborer une programmation de l'espace et proposer des recommandations d'aménagement

# *Synthèse de l'accompagnement*

## **Phase 1 : Identification et qualification de la demande**

1.1 Analyse concurrentielle

1.2 Etude d'opportunité / Qualification des usages

- ❖ Outil #1 : mini-sondage Internet
- ❖ Outil #2 : évènement sur site
- ❖ Outil #3 : entretiens qualitatifs

## **Phase 2 : Définition de l'offre et programmation**

2.1 Définition de l'offre de services et du concept de tiers-lieu

2.2 Elaboration des scénarios de montage / gouvernance

2.3 Programmation et aménagement de l'espace

2.4 Modélisation économique

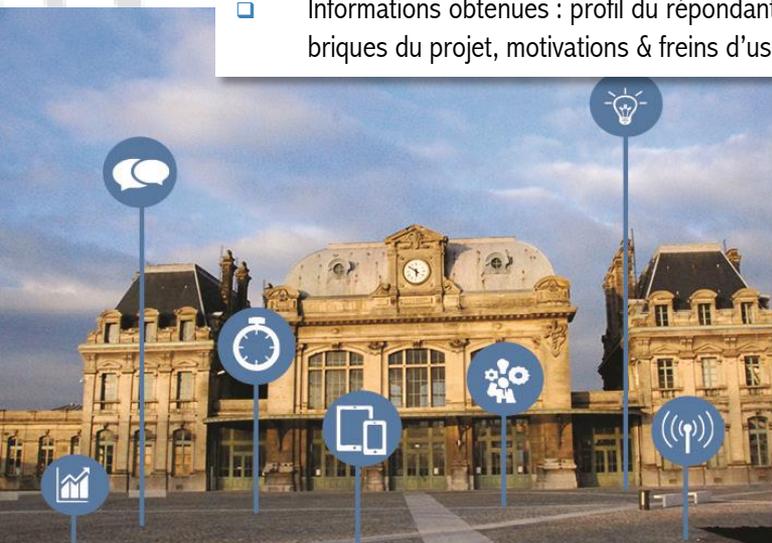
# Méthodologie du sondage web

## Objectifs

- ❑ Qualifier & tenter de quantifier les besoins de la population locale sur trois volets du futur pôle numérique :
  - Espaces de travail partagés et flexibles (coworking / télécentre / centre d'affaires)
  - Atelier de fabrication numérique : machinerie, prestations de médiation numérique...
  - Services complémentaires : crèche, bornes de retrait en libre service, épicerie solidaire...
- ❑ Identifier des usagers potentiels susceptibles de s'impliquer dans les ateliers collaboratifs
- ❑ Déduire les implications en termes d'animation du pôle numérique et de coordination entre les briques
- ❑ Contribuer à identifier des opérateurs potentiels
- ❑ Contribuer à identifier des employeurs du bassin lillois susceptibles d'expérimenter le télétravail en tiers-lieux

## Méthodologie

- ❑ Questionnaire web court : 10-12 questions
- ❑ Ciblage : entrepreneurs, indépendants, salariés, cadres, dirigeants, étudiants...
- ❑ Informations obtenues : profil du répondant (statut, structures, données sociodémographiques), intérêt porté aux différentes briques du projet, motivations & freins d'usage



Imaginons un avenir innovant  
pour la gare de Saint-Omer !

PARTICIPER À L'ENQUÊTE EN LIGNE DU 16 AU 31 MARS :

<https://fr.surveymonkey.com/s/saint-omer-numerique>

# Méthodologie des ateliers participatifs

## Objectifs et enjeux

- ❑ Mobiliser les futurs usagers dans la co-construction de l'espace
- ❑ Identifier les attentes des futurs usagers
- ❑ Tester les pistes de services identifiées à l'issue du sondage web

## Méthodologie

- ❑ Préparation des ateliers :
  - Echanges avec les partenaires locaux afin de bien comprendre les attentes et enjeux des différents acteurs
  - Compilation des adresses mail des répondants ayant exprimé leur intérêt pour le sujet au cours du sondage
  - Diffusion de l'invitation par l'AUDRSO et suivi des inscriptions
  - Préparation des supports et de l'animation pour les trois ateliers retenus : 1/ Tiers-lieu de travail 2/ Atelier de fabrication numérique partagé 3/ Pôle de services
- ❑ Animation : trois ateliers thématiques avec un animateur par table
  - « Tiers-lieu de travail » animé par G. Epitalon, Consultant LBMG Worklabs
  - « Atelier de fabrication partagé » animé par A. Deudon, Consultante LBMG Worklabs
  - « Pôle de services » animé par X. de Mazenod, Fondateur Adverbe & Zevillage.net

## Déroulement des ateliers

- ❑ Introduction & tour de table : 20 minutes
- ❑ Séparation du groupe en 3 équipes pour l'atelier au format « world café » :
  - 1<sup>er</sup> tour : brainstorming – 30 minutes
  - 2<sup>e</sup> tour : changement de tables & enrichissement des idées proposées – 2 x 20 minutes
- ❑ Restitution : 15 minutes



# *Introduction*

# *Phase 1 : identification des besoins*

# *Phase 2 : recommandations opérationnelles*

# *Plan d'actions*

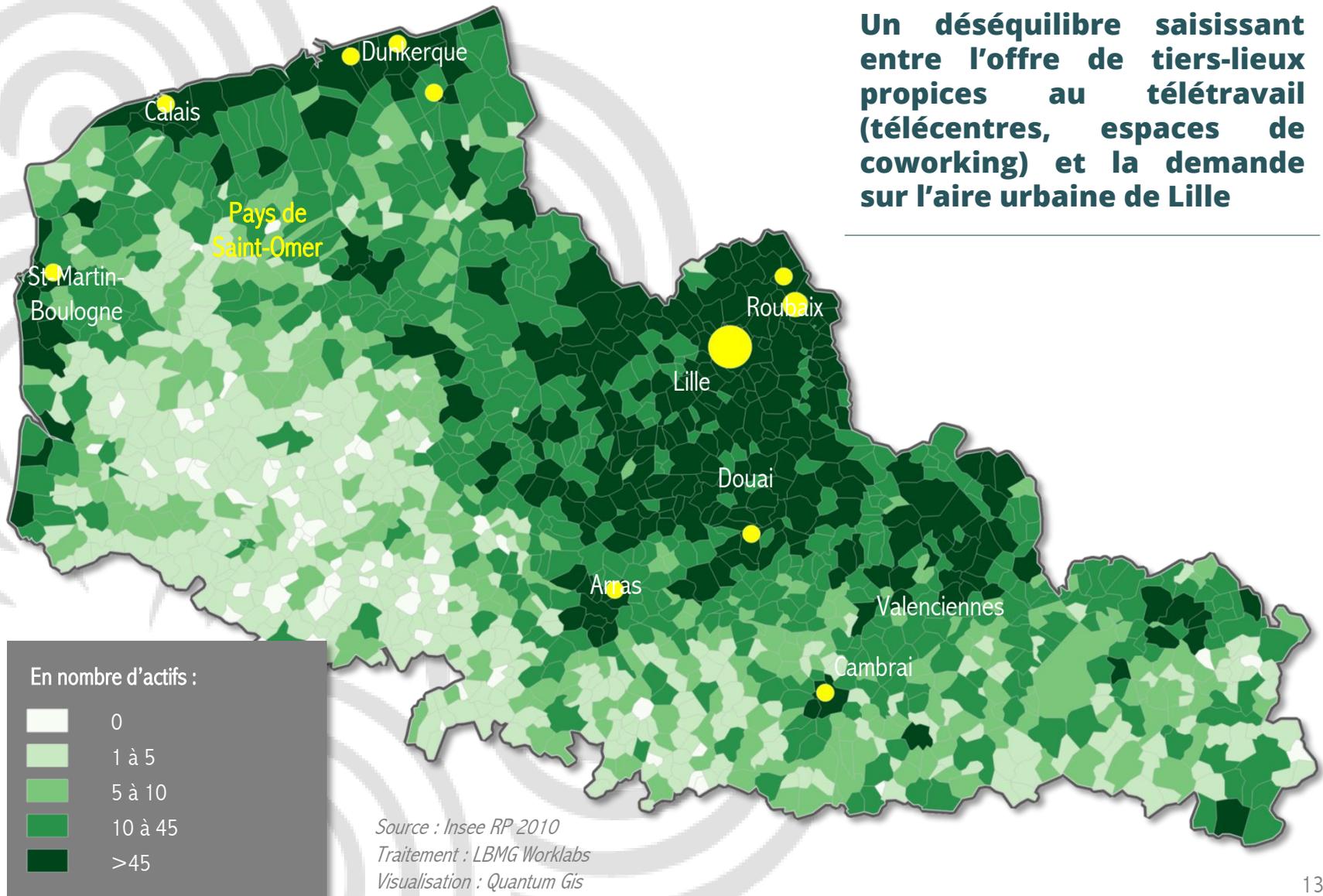


# **# Phase 1 : identification des besoins**

*1/ Télétravail et mobilité*

# Potentiel régional de télétravailleurs

Un déséquilibre saisissant entre l'offre de tiers-lieux propices au télétravail (télécentres, espaces de coworking) et la demande sur l'aire urbaine de Lille



# Perspectives d'employeurs régionaux

## Des retours qui confirment des freins au télétravail en tiers-lieux à court terme dans la région

### Objectifs

- ❑ Evaluer l'appétence des grands employeurs de la région pour le télétravail en général, et le télétravail en tiers-lieu en particulier
- ❑ Identifier les employeurs de résidents de Saint-Omer

### Méthodologie

- ❑ Identification des entreprises potentiellement concernées : grands employeurs de la région
- ❑ Validation d'une trame de guide d'entretien
- ❑ Réalisation de trois entretiens détaillés

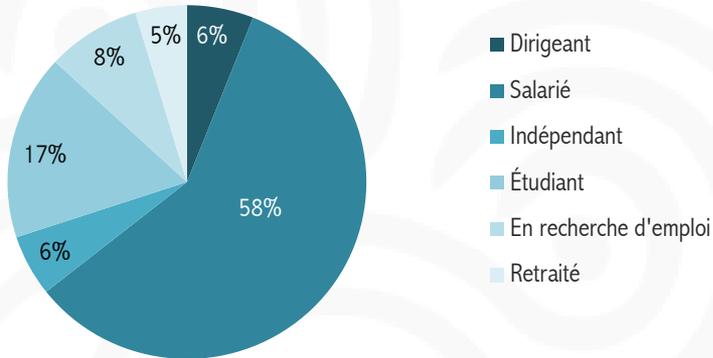
### Synthèse

- ❑ **Conseil départemental du Pas-de-Calais** (Pierre Canonne, Directeur adjoint des RH) : un potentiel théorique de télétravailleurs estimé à 1 000 personnes, mais aucun chantier lancé sur le sujet à ce jour (pas de portage politique)
- ❑ **Conseil départemental du Nord** (Christiane Hladky, Directrice de la direction d'appui à la direction générale des ressources) : une expérimentation est lancée en 2015 sur le télétravail. D'une durée d'un an, elle concernera a priori une cinquantaine de personnes, avec les grands principes « habituels » : volontarisme du salarié, réversibilité du télétravail, accord avec le manager... le télétravail ne sera permis qu'à domicile ou dans un des relais du Conseil départemental (pas de tiers-lieu).
- ❑ **CCI Nord-de-France** (Cécile Deslauriers, responsable RH) : déploiement du télétravail (sans phase pilote) courant 2015. L'éligibilité du salarié au télétravail est déterminée à l'issue d'un entretien avec le manager. Le salarié doit choisir une seule solution pour tous ses jours de télétravail : domicile, agence locale de la CCI ou tiers-lieu. Les modalités d'éligibilité des tiers-lieux n'ont pas encore été creusées, et le maillage géographique du réseau de la CCI (ainsi que la préférence des salariés pour le domicile) laisse présager une faible utilisation des tiers-lieux.

# Profil des répondants au sondage web

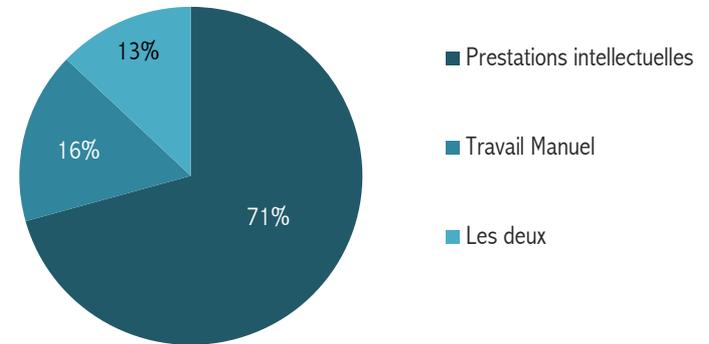
## Statut des répondants

750 répondants



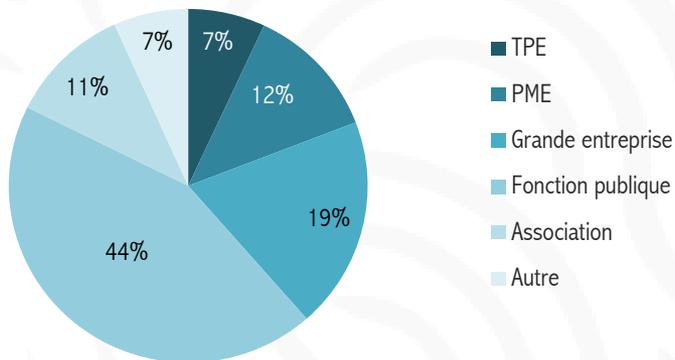
## Type d'activité

682 répondants



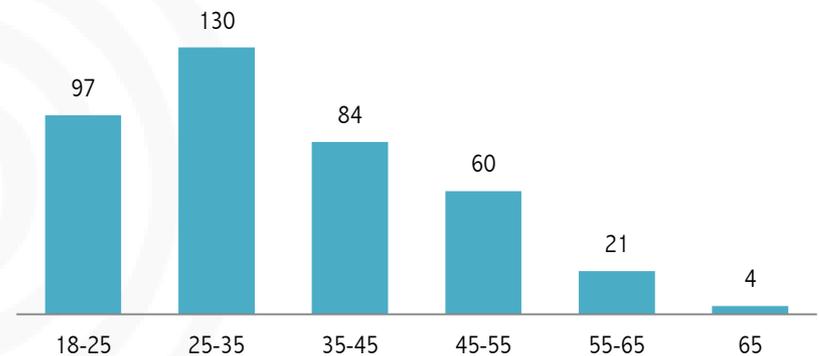
## Type de structure

475 répondants



## Pyramide des âges

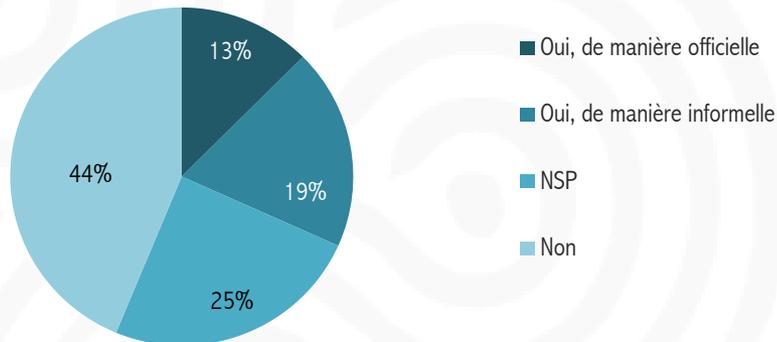
396 répondants



# Pratiques du télétravail (sondage web)

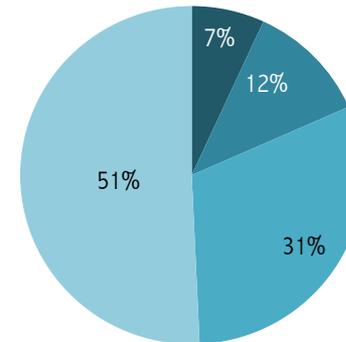
## Télétravail à domicile

432 répondants



## Télétravail en tiers-lieu

408 répondants



**Parmi les organisations officiellement favorables au télétravail à domicile et en tiers-lieux, les grandes entreprises sont en-tête (24 répondants pour le télétravail à domicile et 11 pour le télétravail en tiers-lieu).**

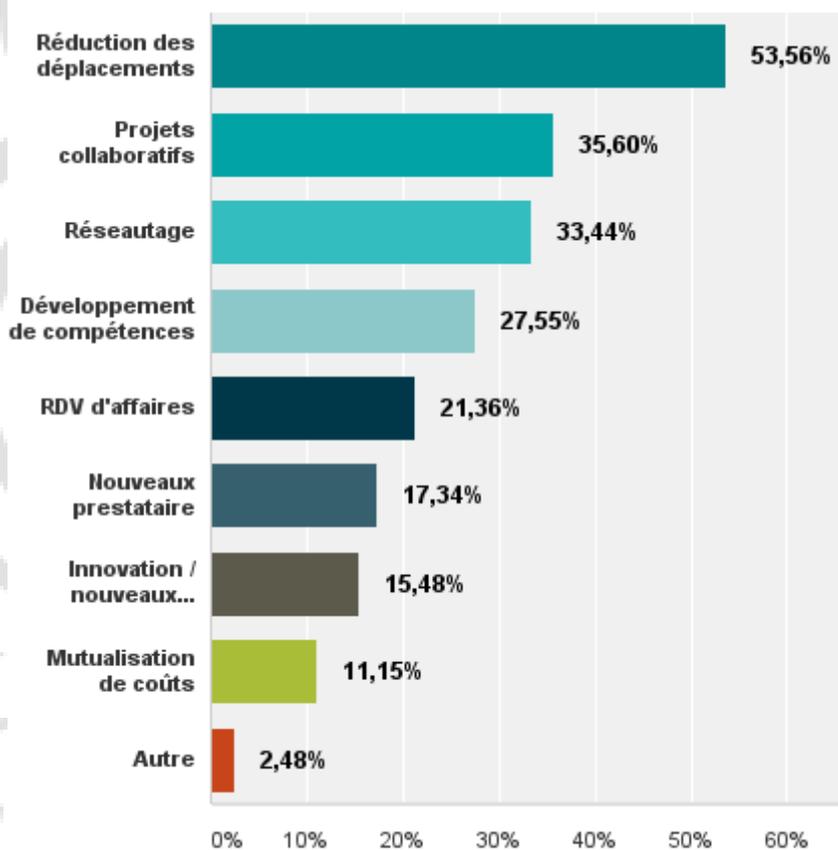
**Mais le sondage fait ressortir un plus gros potentiel dans la fonction publique, où le télétravail et les tiers-lieux sont utilisés à titre officieux (respectivement, 45 et 25 répondants)**

**Une réflexion à mener autour du télétravail gris dans la fonction publique ?**

# Coworking : attentes & enjeux (sondage web)

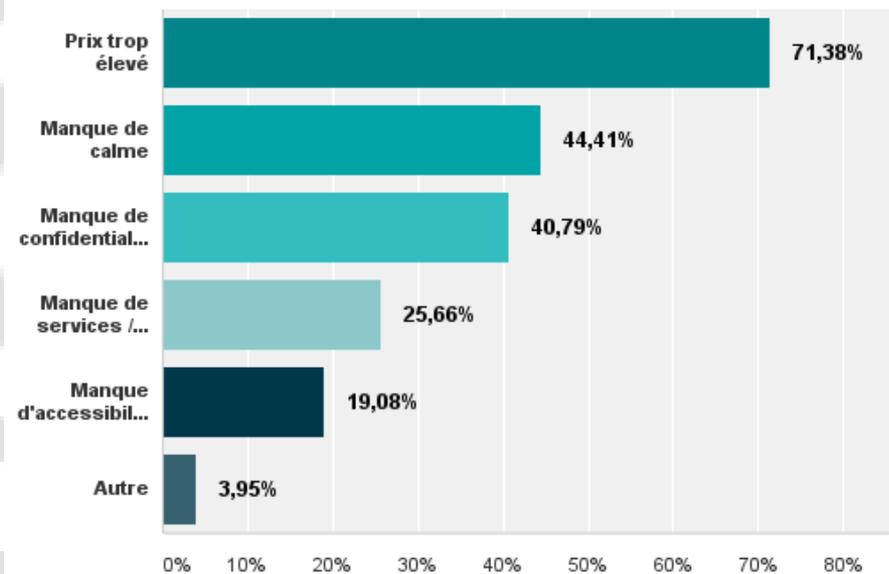
## Principales motivations d'usage

323 répondants



## Principaux freins à l'usage

304 répondants



**Une prépondérance des considérations de mobilité dans les motivations d'usage qui n'enlève pas son importance à la dimension « d'émulation » du coworking**





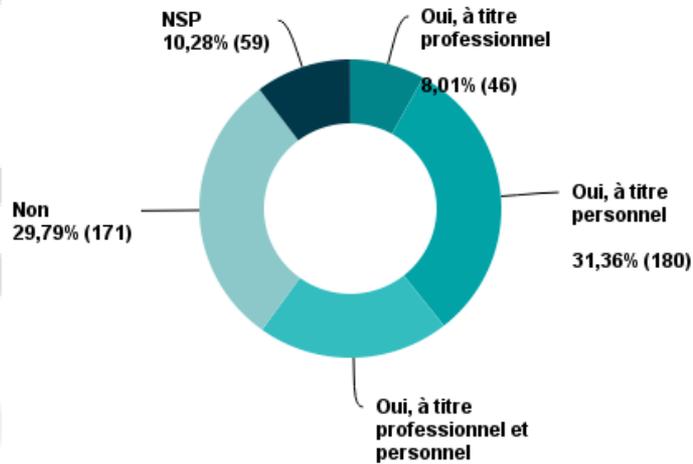
# **# Phase 1 : identification des besoins**

*2/ Nouveaux modes de fabrication*

# Atelier de fabrication (sondage web)

## Intérêt pour l'usage d'un fablab

574 répondants



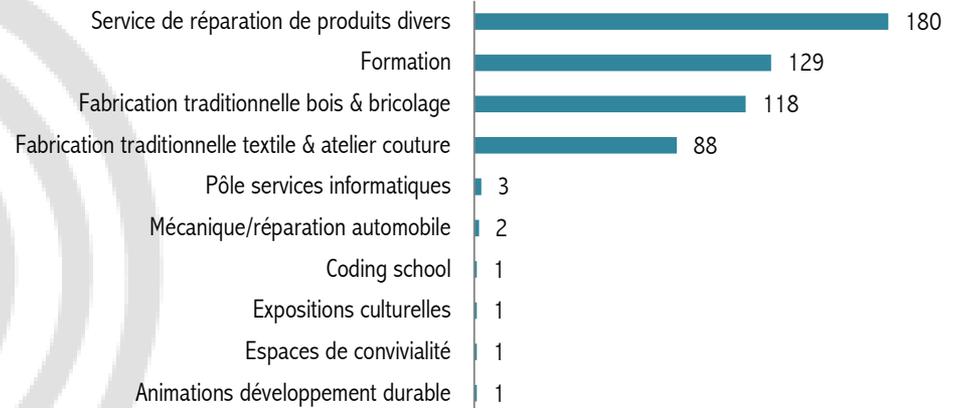
**Des attentes sur le fablab qui se recoupent avec celles liées au coworking et du pôle de services.**

**Des usages personnels du fablab prédominants**

**Une trentaine de dirigeants & indépendants intéressés par un usage professionnel du fablab**

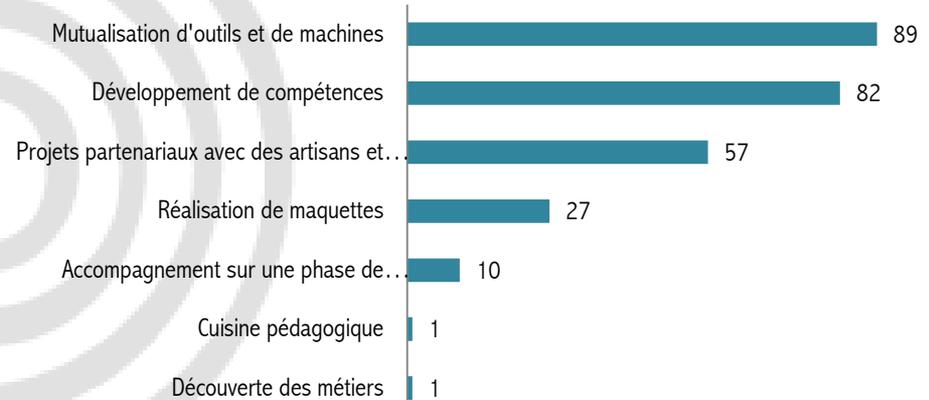
## Usages domestiques

373 répondants



## Usages professionnels

203 répondants



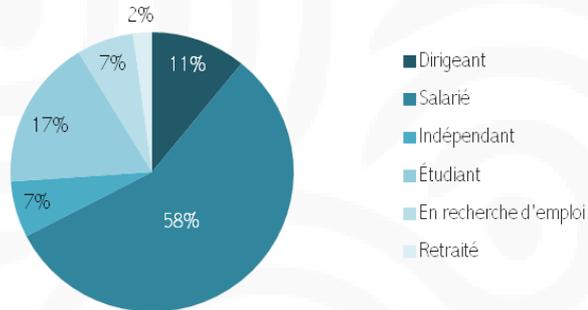
# Atelier de fabrication (sondage web)

## USAGE PUREMENT PROFESSIONNEL

46 répondants

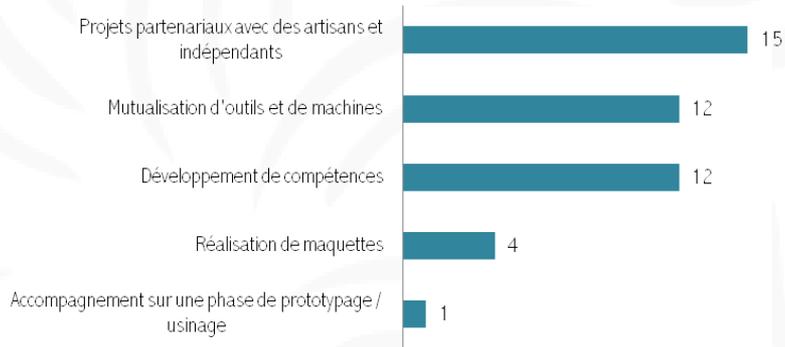
### Statut des répondants

46 répondants



### Usages

46 répondants

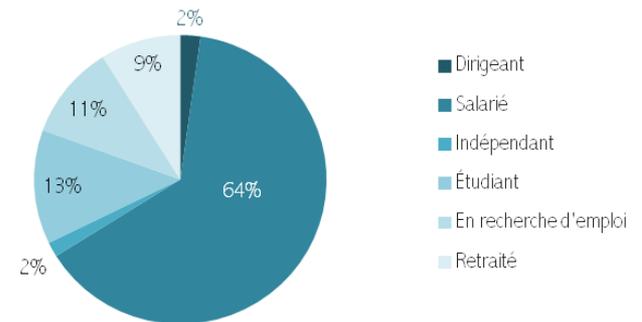


## USAGE PUREMENT PERSONNEL

180 répondants

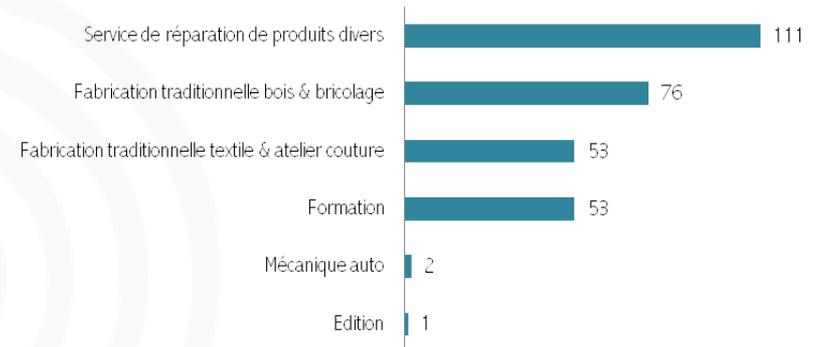
### Statut des répondants

180 répondants



### Usages

180 répondants



**Une notion « d'usage professionnel » à préciser, notamment pour les salariés**

# Atelier de fabrication partagé (atelier participatif)

« Que feriez-vous dans un atelier de fabrication partagé ? »



## Informations clés à retenir

- ❑ Enthousiasme modéré selon les participants : dynamisme du premier groupe composé de profils fortement intéressés par le projet de *fablab* qui s'est essouffé avec les autres groupes
- ❑ Des idées originales apportées par les participants mais surtout beaucoup de questions soulevées : modèle économique, normes de sécurité, positionnement (entreprises / grand public), étendue de la dimension « numérique » de l'atelier, lien avec l'IUT...
- ❑ Des contributions qui tendent à confirmer la pertinence d'un atelier « citoyen » plutôt que d'un atelier orienté « marché » (faible intérêt exprimé dans le sondage et contraintes techniques élevées)
- ❑ Des enjeux partagés avec les autres ateliers :
  - Atelier #1 : cafétéria, animation, outils numériques
  - Atelier #3 : showroom, échanges entre particuliers, formation aux outils numériques



# **# Phase 1 : identification des besoins**

*3/ La gare comme lieu de vie*



# Pôle de services (atelier participatif)

« Quels services innovants pour améliorer le quotidien des futurs usagers du bâtiment ? »



## Informations clés à retenir

- ❑ Enthousiasme très clair des participants, avec cependant beaucoup de contributions tournées vers des sujets autres que la présente AMOA (cf. « Annexes) : les services de transport et mobilité liés à la gare et au réseau de la CASO, et l'aménagement du quartier de la gare
- ❑ Peu d'idées de services technologiquement innovants, mais des contributions très riches sur le volet de l'innovation sociale (cf. pages suivantes, dans les catégories « Attente voyageurs », « Lien social », « Alimentation », « Vie culturelle »...)
- ❑ Cet atelier met plus particulièrement en évidence la pertinence d'une approche de **maitrise d'usages (MUE)\*** pour la réhabilitation de la gare et du quartier
- ❑ Enjeux partagés avec les autres ateliers :
  - Atelier #1 : conciergerie, activités sportives, alimentation
  - Atelier #2 : showroom, échanges entre particuliers, formation aux outils numériques

\* Maitrise d'usages : implication des usagers parallèlement à la MOA et la MOE dans une démarche de co-conception en le reconnaissant comme acteur, et donc comme expert de son environnement.

# *Synthèse des besoins identifiés*

- **Proposer aux « travailleurs mobiles » du territoire un espace de travail innovant et flexible, sans miser sur les salariés en télétravail à court terme (demande effective faible), et en encourageant les projets collaboratifs et la transversalité entre des publics divers.**
- **Sensibiliser les acteurs locaux aux modes de fabrication numérique, et proposer aux professionnels et entreprises un pôle de ressources et de compétences numériques pour les accompagner dans leur transition ou leur recherche de compétitivité.**
- **Offrir aux usagers de la gare (travailleurs pendulaires, touristes) et aux futurs habitants du quartier un véritable lieu de vie et d'échanges au sein de la gare.**
- **Positionner le futur pôle numérique de Saint-Omer comme un lieu incontournable de l'économie de la connaissance au niveau régional.**

# Diagnostic « Swot » du projet

## Atouts

- ❑ Atouts génériques :
  - **Chalandise** naturelle de la gare
  - **Soutiens institutionnels** (partenaires)
- ❑ Atouts pour le tiers-lieu de travail :
  - Ilot à **fort potentiel théorique** (CSP & déplacements) et une **demande réelle** des audomarois pour du télétravail
- ❑ Atouts pour l'atelier partagé :
  - Un **marché très large pour des usages domestiques du fablab** : réparation, apprentissage...
  - Des **associations locales motrices** sur le sujet des ateliers partagés et des mobilités douces (ADAV, Atelier 21 Teamlab)

## Opportunités

- ❑ Opportunités génériques :
  - Appétence des répondants pour des **usages alternatifs** du tiers-lieu (coworking + fablab) : réseautage, partage de compétences et de connaissances, projets collaboratifs...
  - **Programme de développement de tiers-lieux** porté par la MEL
- ❑ Opportunités pour le tiers-lieu de travail :
  - **Mobilisation des audomarois** autour du coworking et des futurs services de proximité de la gare
  - **Pression à la hausse sur l'immobilier de bureaux lillois**
  - **Pistes de mutualisation de ressources** avec le fablab
- ❑ Opportunités pour l'atelier partagé :
  - Un **écosystème de la médiation numérique** existant sur lequel capitaliser à Saint-Omer
  - Un **projet de fablab professionnel** porté par l'IUT
  - Dispositif **Smart Lycées\*** porté par les élus régionaux
  - **Pistes de mutualisation de ressources** avec le tiers-lieu

\* Dispositif régional requérant notamment l'optimisation des nouvelles technologies déjà présentes dans la politique numérique des établissements. Le concept présuppose la création a priori d'espaces de fabrication / médiation numérique sur les territoires

# Diagnostic « Swot » du projet

## Faiblesses

- ❑ Faiblesses pour le tiers-lieu de travail :
  - **Surreprésentation des fonctionnaires** parmi les intéressés (et prédominance du télétravail gris dans la fonction publique)
  - Les **salariés dont l'entreprise est favorable au télétravail en tiers-lieux** sont des cas isolés (organisations anglo-saxonnes)
  - **Modèle économique contraint** par une limite de coût pour les futurs usagers
- ❑ Faiblesses pour l'atelier partagé :
  - **Contraintes techniques** du bâtiment
  - **Faible potentiel pour un *makerspace* professionnel**

## Risques / menaces

- ❑ Risques génériques:
  - **Horizon temporel** du projet
- ❑ Risques pour le tiers-lieu de travail :
  - **Faible maillage actuel** du bassin lillois en espaces de télétravail
  - **Structure économique régionale** défavorable au télétravail en tiers-lieu
  - **Faible notoriété** actuelle des tiers-lieux auprès des salariés
- ❑ Risques pour l'atelier partagé :
  - Les professionnels intéressés par l'usage d'un fablab n'ont **pas participé à la concertation**

**A moyen terme, un avis plus favorable pour un positionnement du tiers-lieu de travail sur des usages autres que le télétravail, et un fablab qui doit clairement capitaliser avant tout sur la chalandise naturelle de la gare.**

# Scénarios de positionnement préliminaires



## « Investissement »

Location de bureaux et coworking aux étages, galerie commerciale dans le hall central, « mini fablab » et repair café au RDC



## « Vitrine technologique »

Incubateur-coworking-pépinière-hôtel d'entreprise aux étages, repair café avec forte animation et fablab vitrine du territoire en RDC



## « Laboratoire vivant »

Hôtel d'entreprises, coworking et fablab aux étages, repair café, showroom, conciergerie de quartier et commerces de proximité en RDC

# Scénarios de positionnement préliminaires



## « Investissement »

Location de bureaux et coworking aux étages, galerie commerciale dans le hall central, « mini fablab » et repair café au RDC



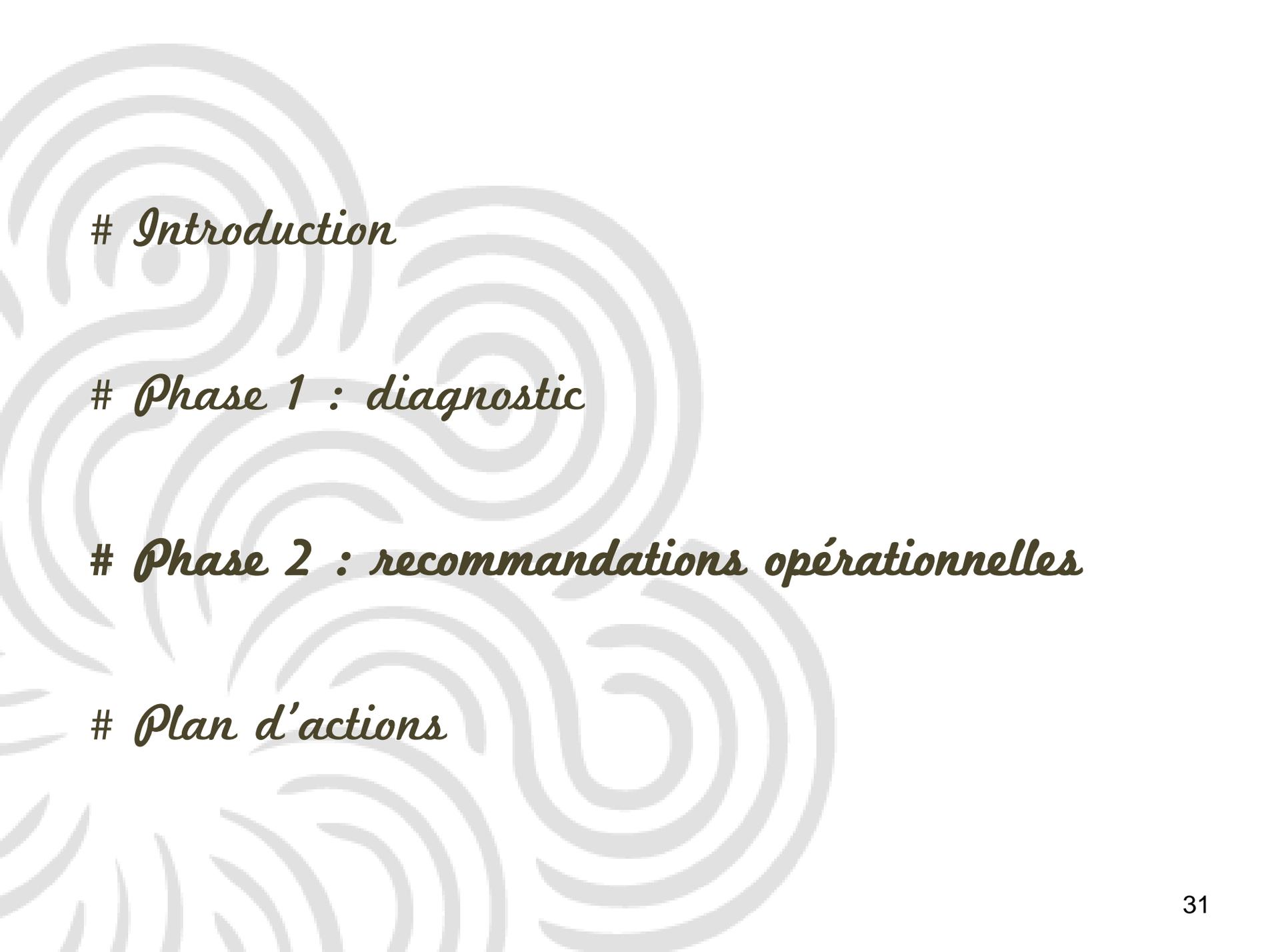
## « Vitrine technologique »

Incubateur-coworking-pépinière-hôtel d'entreprise aux étages, repair café avec forte animation et fablab vitrine du territoire en RDC



## « Laboratoire vivant »

Hôtel d'entreprises, coworking et fablab aux étages, repair café, showroom, conciergerie de quartier et commerces de proximité en RDC

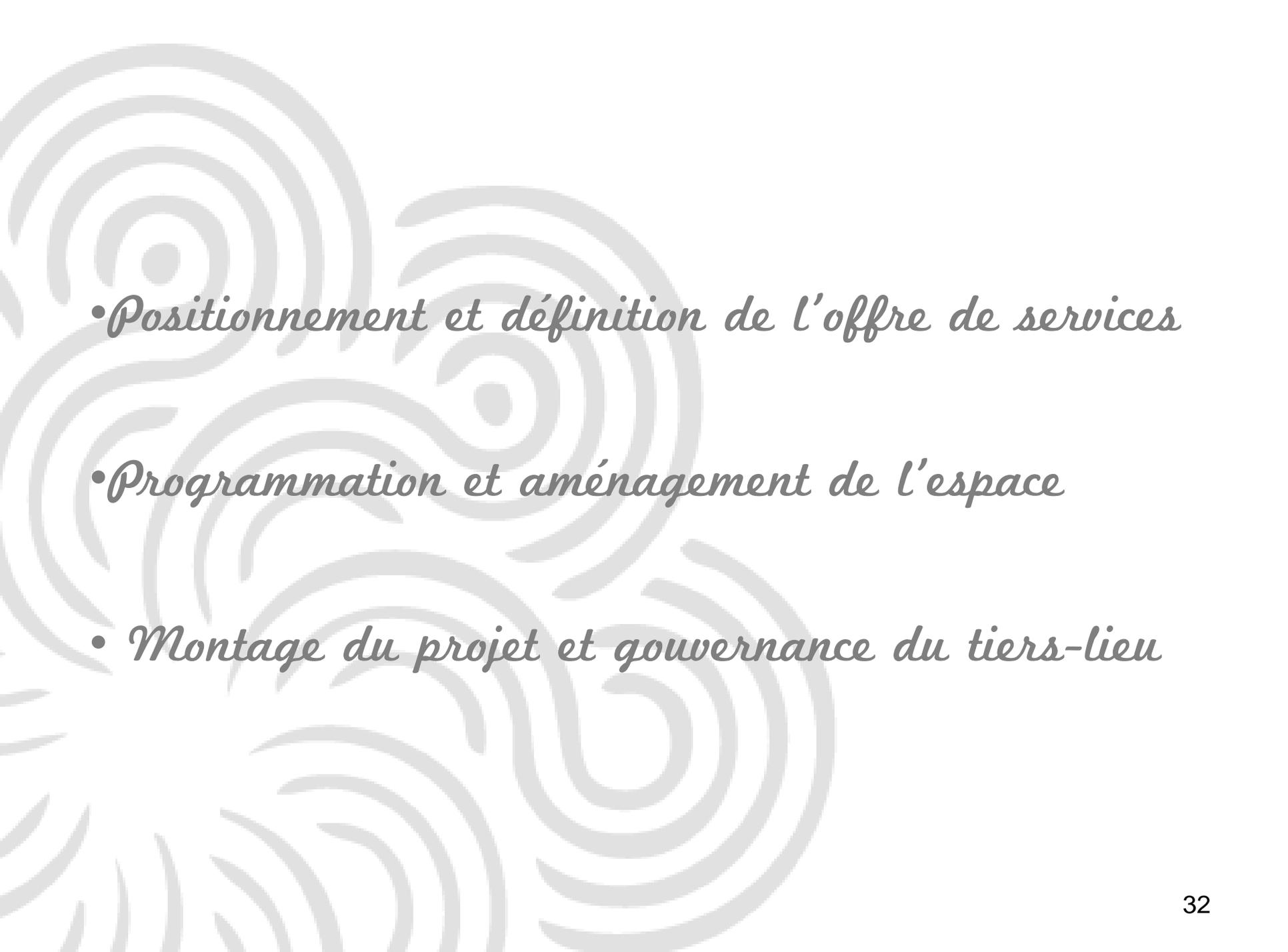


# *Introduction*

# *Phase 1 : diagnostic*

# *Phase 2 : recommandations opérationnelles*

# *Plan d'actions*

- 
- *Positionnement et définition de l'offre de services*
  - *Programmation et aménagement de l'espace*
  - *Montage du projet et gouvernance du tiers-lieu*



*# Positionnement & définition de l'offre de services*

# *Un laboratoire vivant du numérique*

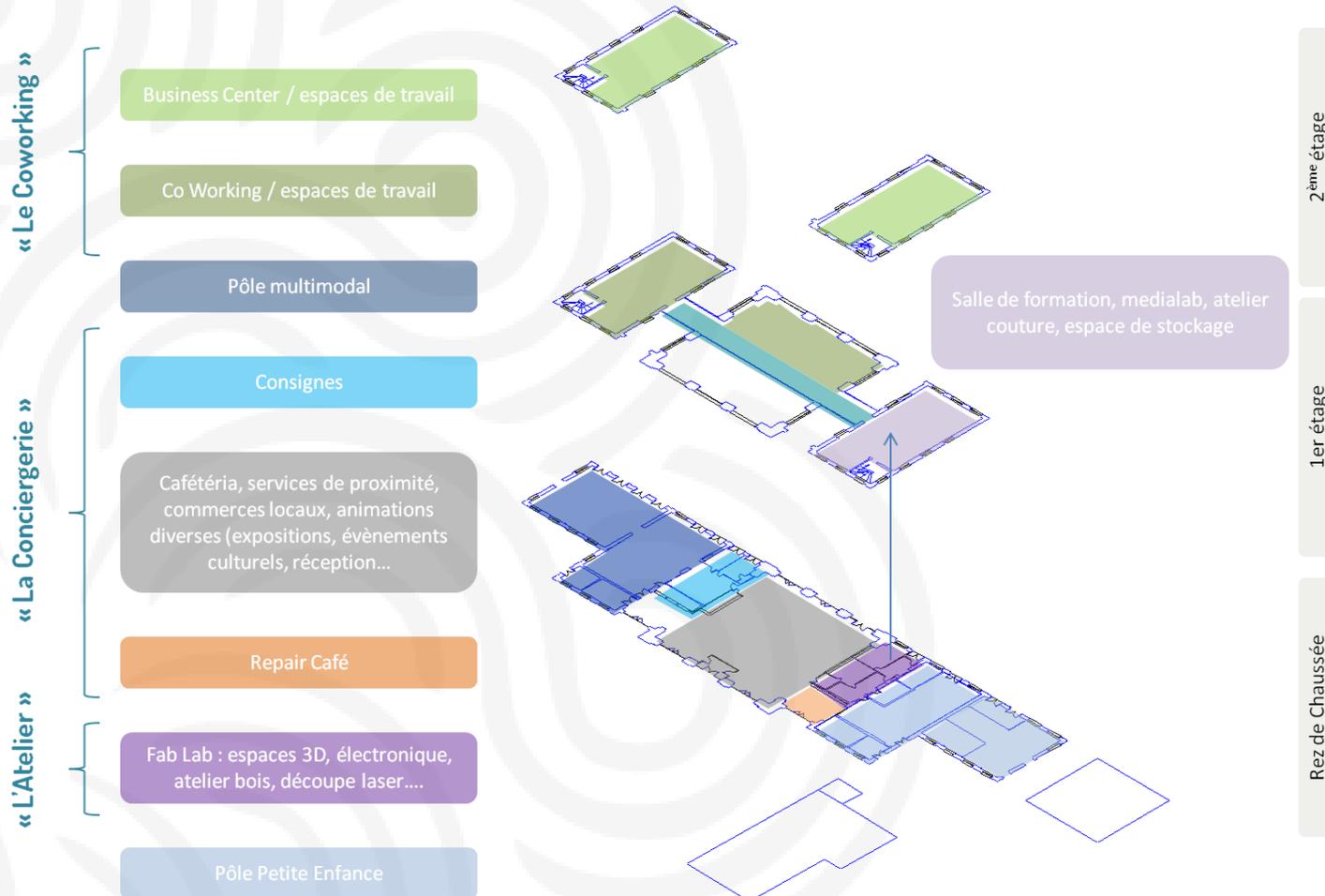
## **Les principes fondateurs**

- La mise à disposition du public et des entreprises de **ressources numériques partagées**, notamment grâce à la mise en place d'un atelier de fabrication numérique ;
- L'**ouverture du lieu sur la ville et le quartier**, avec des fonctions de proximité permettant d'exploiter l'emplacement et la dimension emblématique de la gare comme un levier pour maximiser sa chalandise ;
- La mise en place de services d'animation permettant d'en faire un véritable tiers-lieu, c'est-à-dire un **espace d'échanges et d'expression propice à l'émergence d'usages innovants** des ressources numériques offertes au public et aux entreprises.



# L'offre de services

Ressources, services, usages : dans le tiers-lieu, tout s'articule autour de **trois grands espaces** : le tiers-lieu de travail (« **Le Coworking** »), le fablab (« **L'Atelier** ») et l'espace d'animation de la vie du bâtiment au quotidien (« **La Conciergerie** »).



# Le Coworking

## CONCEPT

Le Coworking a vocation à proposer une grande diversité dans l'usage de l'espace et du temps de travail. Contrairement à un espace de travail « classique » dans lequel le collaborateur dispose d'un bureau attribué et d'une position de travail uniques, les tiers-lieux de travail permettent à l'utilisateur d'évoluer dans l'espace en fonction de ses besoins: travail en solo, brainstorm, échange, groupes projets, ...

## UTILISATEURS CIBLES

- Les **entreprises** à la recherche de bureaux à plein temps au sein d'un écosystème innovant ;
- Les **travailleurs nomades** à la recherche d'un tiers-lieu de travail de standing « professionnel » pour un usage ponctuel;
- Les **travailleurs indépendants** à la recherche d'une solution d'hébergement alternative et de services « d'émulation »

## SURFACE

850 m<sup>2</sup>

## Offre de services

- ❑ **Espace:**
  - ✓ Plateau de bureaux modulables « à la demande » pour les entreprises (R+2)
  - ✓ Passerelles vitrées/ espaces « cabines téléphoniques »
  - ✓ Zone « pro » au R+1: salles de réunion, alcôves pour petites réunions et bureaux fermés
  - ✓ Zone « conviviale » (mezzanine): open space « bruyant », open space calme, salles de réunion semi ouvertes
- ❑ **Principes de tarification et sources de revenus :** une tarification « à plusieurs vitesses », en fonction des usages et des publics cibles
  - ✓ Travailleurs indépendants: des tarifs abordables privilégiant l'abonnement mensuel;
  - ✓ Travailleurs nomades (usage ponctuel): une tarification au temps passé plus élevée;
  - ✓ Entreprises résidentes: un loyer annuel aligné sur la moyenne de l'immobilier de bureaux à Saint-Omer
- ❑ **Enjeux de gestion**
  - ✓ **Accessibilité :** en lien avec les horaires habituels de travail, il est recommandé d'ouvrir au public l'espace de 8h à 19h, du lundi au vendredi. Pour les clients bénéficiant de droits d'accès illimités à l'espace, un accès 24h/24 et 7j/7 par badge doit être prévu afin qu'ils puissent accéder à leur bureau;
  - ✓ Réservation en ligne
  - ✓ Importance de l'animation d'une communauté d'utilisateurs, impliquant le recrutement d'une ressource dédiée en partie à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie d'animation de l'espace

## CONCEPT

- L'atelier sera avant tout un outil de diffusion et d'apprentissage des nouveaux usages liés au numérique auprès de la population locale
- Le fablab intégrera également un espace de fabrication dédié au textile/couture et un espace de production audiovisuelle.

## UTILISATEURS CIBLES

- « **Grand public** » : fabrication à but personnelle, apprentissage et sensibilisation à la fabrication 3D et plus largement au « DIY » (Do It Yourself).
- **Indépendants des métiers du design et de la conception graphique et artisans** : modélisation et conception 3D, prototypage, maquettage, réalisation de petites séries ;
- **Etudiants** : apprentissage et utilisation des machines dans le cadre de projets ;

## SURFACE

300 m<sup>2</sup>

## Offre de services

- Espace:**
  - ✓ Les espaces ateliers : conception 3D, électronique, bois, laser, textile
  - ✓ Un medialab
  - ✓ Une salle de formation
  - ✓ Un espace de stockage
- Principes de tarification et sources de revenus**
  - ✓ Adhésion obligatoire
  - ✓ Abonnements mensuels
  - ✓ Organisation de formations
  - ✓ Privatisation de l'espace et événementiel
  - ✓ Pourcentage sur les prestations de fabrication directes réalisées dans le fablab (« Apport d'affaires »)
- Enjeux de gestion et d'animation**
  - ✓ Accessibilité et ouverture du lieu : **plages horaires dédiées**
  - ✓ **Une ressource dédiée, le « fab manager**» : entretien et maintenance du parc de machines, accueil des usagers...
  - ✓ Un système de **réservation en ligne des machines** ;
  - ✓ **Un dispositif d'animation de l'espace et de la communauté** basé sur le partage de connaissance et d'expérience et l'entraide

# La conciergerie

## CONCEPT

- La Conciergerie, située dans le hall central de la gare, est constituée d'un ensemble de services de proximité qui permettent d'alimenter le pôle numérique en chalandise quotidienne et ainsi de permettre au tiers-lieu de Saint-Omer d'être un véritable laboratoire vivant

## UTILISATEURS CIBLES

- Pas de clientèle spécifique visée
- Chalandise amenée par les flux de transport
- Habitants et commerçants (actuels et à venir) du quartier de la gare

## SURFACE

460 m<sup>2</sup>

## Offre de services

- Espace:**
  - ✓ Une cafétéria
  - ✓ Des consignes
  - ✓ Des modules multiusages (accueil de commerces, évènementiel)
  - ✓ Un point de rendez-vous
- Principes de tarification et sources de revenus**
  - ✓ **La restauration** (alimentation et boissons)
  - ✓ **La location de l'espace**, pour des commerces (permanents et/ou éphémères) et pour l'organisation d'évènements
  - ✓ **Une cotisation mensuelle** permettant de bénéficier de services « à la demande » (pressing, etc. à définir)
  - ✓ **Les consignes** / casiers en libre service
- Enjeux de gestion et d'animation**
  - ✓ Favoriser une **gestion collective ou associative** qui permettra non seulement de réduire le besoin en charges salariales, mais aussi d'encourager de nouvelles formes d'engagement, de partage et de solidarité au sein de la communauté
  - ✓ **Créer des synergies avec l'espace de coworking et le fablab**, par exemple en mutualisant une partie de l'effort d'animation du lieu avec les autres animateurs, ou encore en proposant des offres de services transverses aux usagers de l'un ou l'autre de ces services. Certaines charges de communication / marketing pourraient aussi être mutualisées entre ces espaces dans le cadre d'un système de gouvernance globale harmonieux.

# Analyse Swot du positionnement retenu

- **Mixité** des usages et des publics
- Réponses aux **attentes** actuelles
- Appui sur des **ressources** et des **énergies locales**

## Atouts

### Opportunités

- **Préfiguration** du tiers-lieu et initiation d'une communauté d'utilisateurs dès 2015 (MUE/précommercialisation)
- Possibilité de conserver une grande **adaptabilité** du tiers-lieu à l'évolution des usages

- Modèle économique **peu rentable**
- **Horizon temporel** du projet
- **Risques de dérives** : quel montage opérationnel pour assurer une vraie dynamique solidaire ?

## Faiblesses

### Risques

- Incertitude relative au **marché du télétravail** en tiers-lieu
- Incertitude liée à l'**évolution des attentes** et des usages en trois ans
- Les services et ressources préconisés aujourd'hui seront-ils toujours pertinents en 2018 ?



*# Montage du projet et gouvernance*

# Recommandations

## **1# Sécuriser une gouvernance publique du futur tiers-lieu**

En lien avec la volonté de faire du pôle gare un espace d'apprentissage et d'appropriation des nouveaux usages liés au numérique, il sera déterminant de garantir cet objectif de développement local en sécurisant une implication forte de la CASO (et de ses partenaires) dans le montage du projet comme dans l'exploitation du futur espace.

## **2# Garantir une animation coordonnée des espaces**

Afin de répondre aux enjeux définis par la CASO et ses partenaires et aux besoins identifiés dans le cadre de l'enquête et des ateliers, il sera indispensable d'organiser une stratégie d'animation commune à l'ensemble du tiers-lieu visant à conforter un positionnement unique de « laboratoire vivant du numérique », et évitant un cloisonnement des différents services.

## **3# Prévoir un processus de préfiguration des espaces dès 2016**

Le risque majeur de ce projet est celui d'un éventuel décalage entre des besoins exprimés aujourd'hui et l'émergence d'une offre de services potentiellement caduque en 2018. Il serait donc préférable de commencer dès aujourd'hui à faire préfigurer, à petite échelle sur le parvis de la gare, les trois grands services.

# 1# Les enjeux d'une co-construction

## Un lieu dédié aux usages innovants

**Le constat:** un lieu au positionnement résolument innovant, destiné à fournir aux habitants de Saint Omer et des environs une vitrine des innovations liées au numérique, à horizon 2018

- anticiper des usages à 3 ans, dans un environnement que l'on sait extrêmement évolutif

## Des attentes fortes de la population

**Le constat:** les audomarois témoignent d'un fort intérêt pour ce projet de reconversion de la gare (enquête et ateliers)

- impliquer les habitants pour répondre à des attentes clairement identifiées

## Un lieu « totem » pour l'agglomération de St Omer

**Le constat:** bâtiment historique par essence central, la gare doit porter un message visant à positionner le territoire comme un lieu d'accueil des projets innovants

- miser sur une participation active de toutes les parties prenantes afin d'en faire un projet mobilisateur et générateur de visibilité



- Impliquer les futurs usagers en tant qu'experts de leur environnement afin de s'assurer de créer un lieu vivant et occupé dès son ouverture;
- Sensibiliser les habitants grâce à un processus d'expérimentation permettant une appropriation progressive des espaces et des services;
- Pré-commercialiser les espaces, notamment les postes en coworking

# 1# Premiers éléments méthodologiques

## Phase 1// Fédérer les parties prenantes

- Qui? Les habitants futurs usagers, mais aussi les entreprises, les établissements d'enseignement, la SNCF, les collectivités et organismes partenaires (chambres consulaires, écosystème entrepreneurial, ...)
- Comment?
  - ✓ Elaboration d'une cartographie détaillée des parties prenantes, réalisation d'entretiens
  - ✓ Ouverture d'une plateforme web destinée à fournir toutes les informations liées au chantier et au projet
  - ✓ Organisation d'un événement fédérateur réunissant tous les acteurs identifiés à ce stade
- Quand? Dès la phase d'études, jusqu'à la « pose de la première pierre »/ démarrage du chantier

## Phase 2// Animer l'écosystème et recueillir les besoins

- Qui? Les mêmes acteurs + les opérateurs et gestionnaires des espaces (une fois connus)
- Comment? Développement d'outils permettant de recueillir les besoins, de les analyser, de les reformuler et de les transmettre à la maîtrise d'ouvrage
  - Ateliers de brainstorming, visites de sites, animation continue de la plateforme web, organisation d'événements sur site
- Quand? Tout au long du chantier et au cours de la première année

## Phase 2// Expérimenter et pré-figurer les services

- Qui? Futurs usagers, opérateurs et gestionnaires des espaces
- Comment?
  - ✓ Création d'une structure associative regroupant les gestionnaires des espaces et les partenaires publics en charge de coordonner l'animation de l'espace;
  - ✓ Construire et animer des espaces « prototypes » du fablab et du coworking
- Quand? 1 an avant la livraison du bâtiment

## 2# Scénarios de portage

	Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3
Gouvernance globale du lieu	Association soutenue par la CASO (ex. Conciergerie) ou SCIC	Association soutenue par la CASO (ex. Conciergerie) ou SCIC	Convention entre les gestionnaires ou création d'une société privée ou mixte <i>ad hoc</i>
Préfiguration du tiers-lieu	Oui	Oui	Non
Gestion générale du tiers-lieu	Implication forte	Implication forte	Implication faible
Gestion quotidienne du tiers-lieu	Implication forte	Implication faible	Implication faible
Commercialisation des espaces	Via la maîtrise d'usages	Via la maîtrise d'usages	Classique – promotion immobilière
Génération de revenus	Captation des revenus générés (prise en charge du risque commercial)	Perception de loyers (externalisation du risque commercial)	Perception de loyers (externalisation du risque commercial)
Gestionnaire du Coworking	Association, SA, SCOP	Association, SA, SCOP	SA
Gestionnaire de l'Atelier	Collectivité via association	Collectivité via association	Collectivité via association
Gestionnaire Conciergerie	Association	Association	Gestion fractionnée entre différents prestataires : cafétéria, repair café, consignes libre service...
Financement	Majoritairement la collectivité, avec possibilité de s'autofinancer si le tiers-lieu est bien géré.	Mixte : fort engagement de la collectivité pendant les travaux, puis commercialisation rapide et désengagement à la fin	Privé



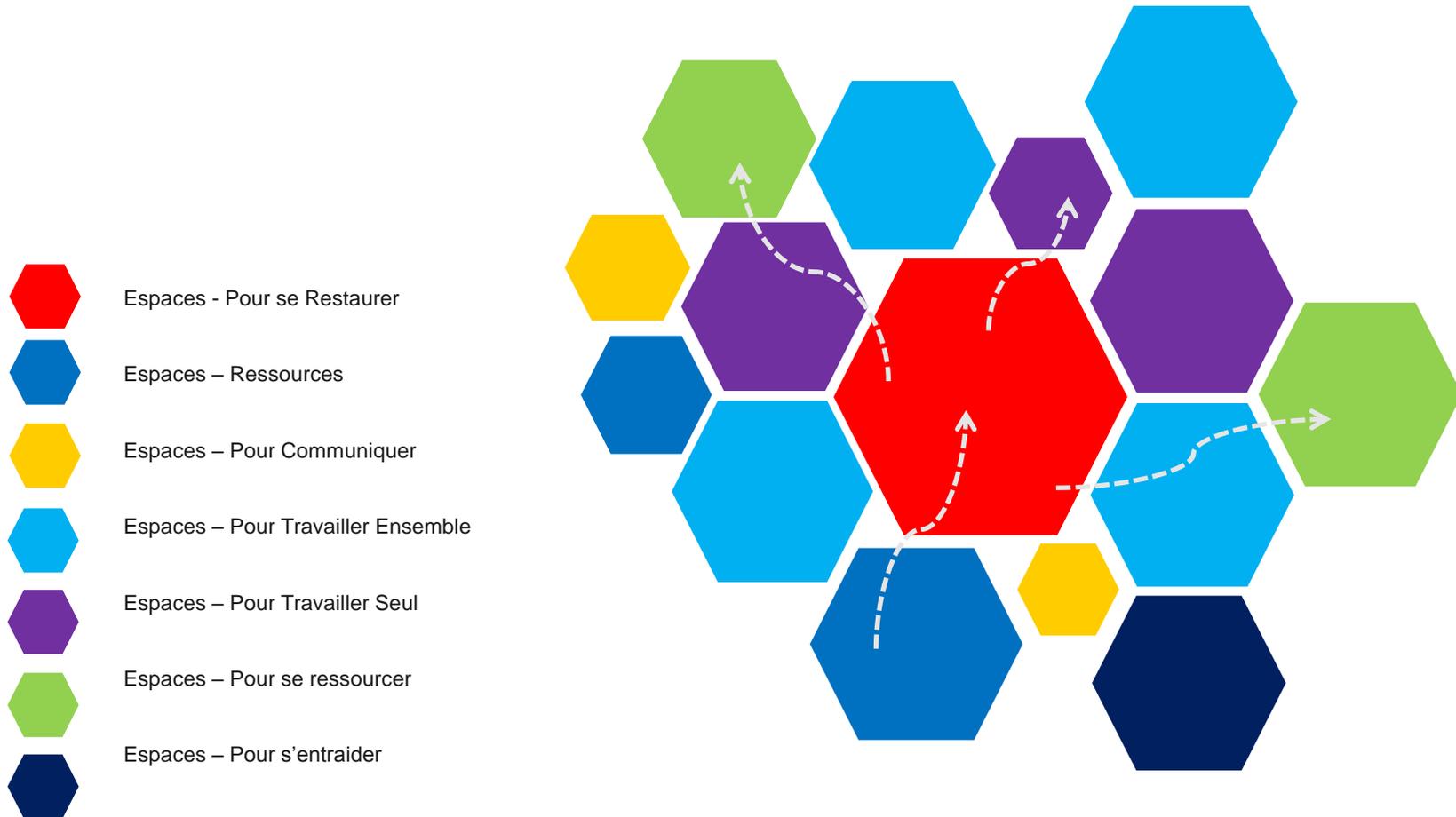
*# Programmation et aménagement de l'espace*

# Pole numerique saint-omer | aménagement



**Solutions**  
by Steelcase

# *Un écosystème d'espaces interconnectés*





**Imaginons :**  
aménagement autour de  
3 grands usages

---

# « Le pole numérique » : macro zoning

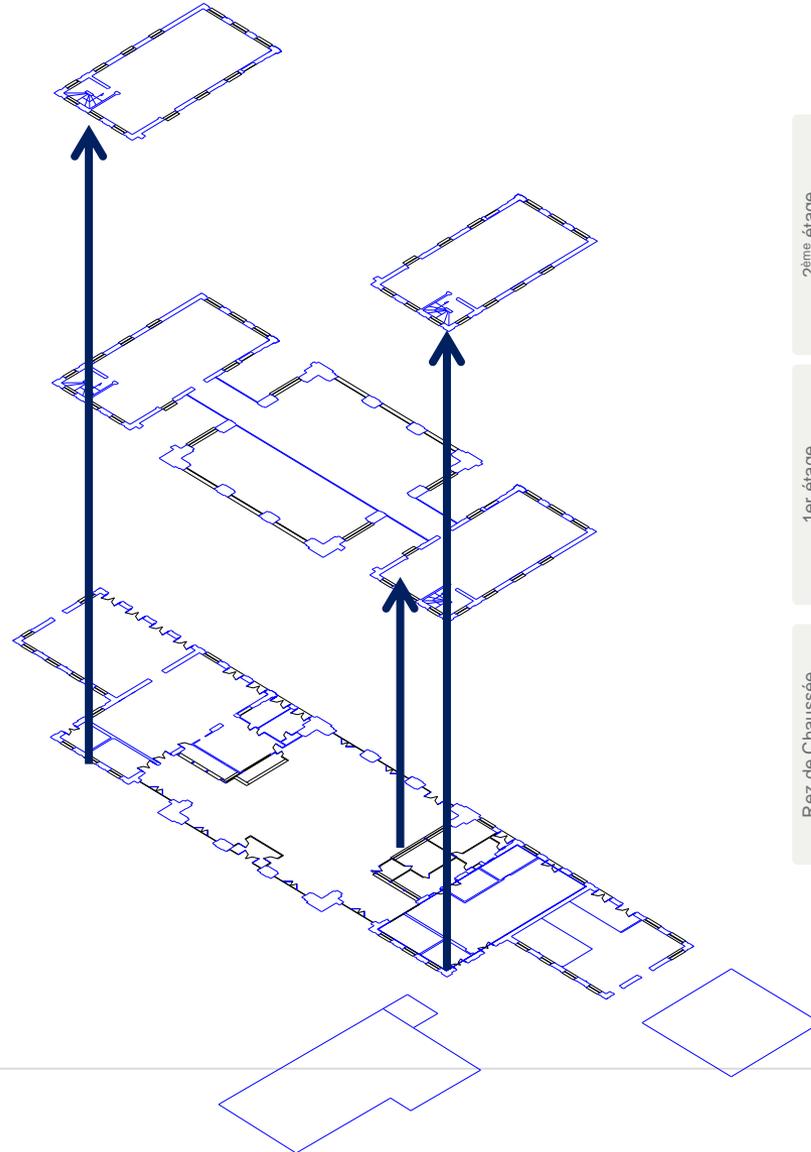
« Le Coworking »

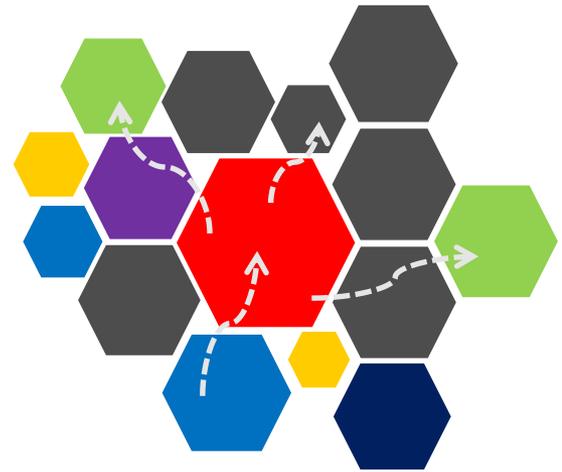


« La Conciergerie »



« L'Atelier »

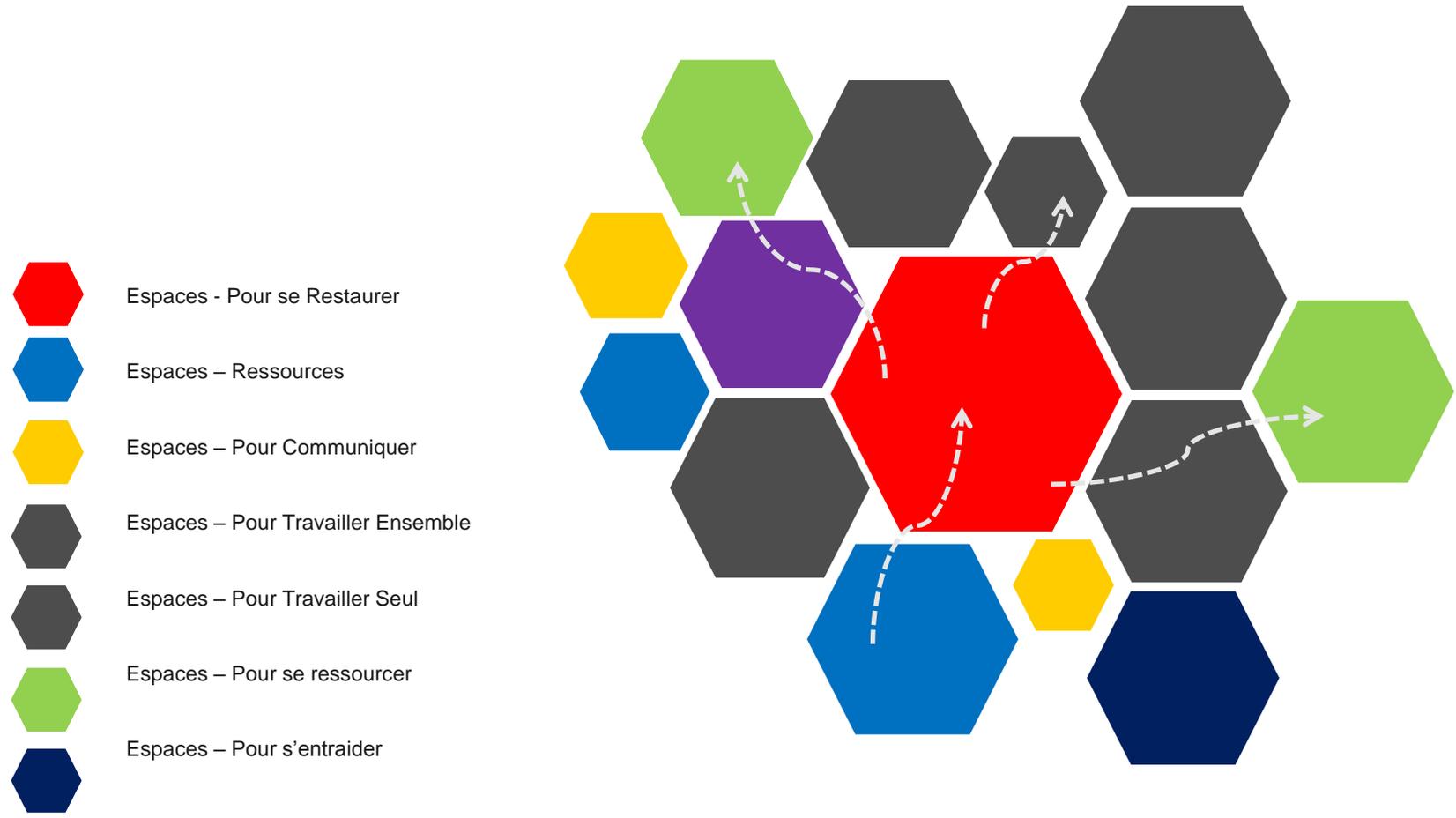




**Imaginons :**  
la conciergerie

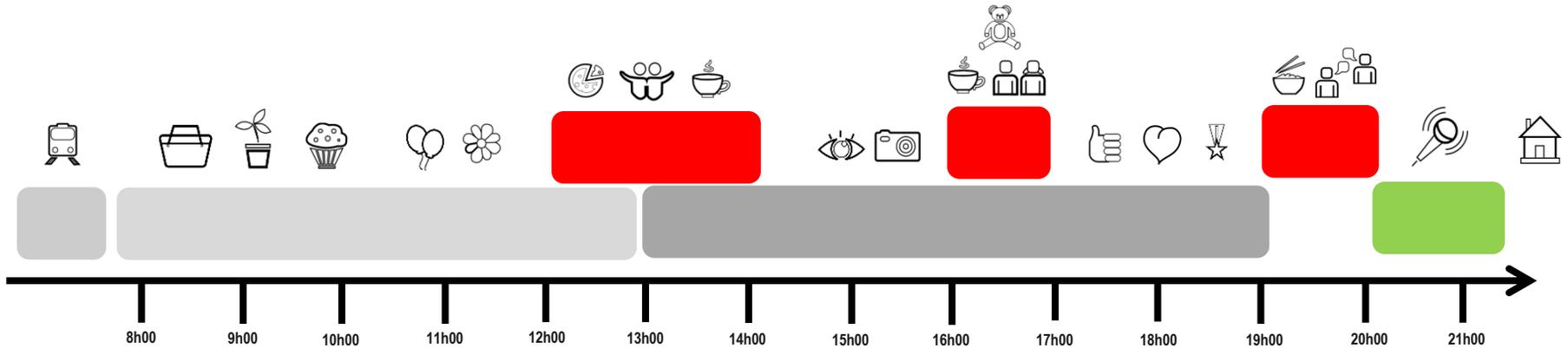
---

# La conciergerie : espace d'animation du lieu





# Usages conciergerie



Alban  
Voyageur Content



Mamie  
Fan de trouvaille



Anna  
Maman Complée



Lola  
Animatrice



Evariste  
Touriste curieux



Sauveur  
Chanteur Amateur







# « La conciergerie » : animation de la vie quotidienne

*Rez de chaussée:*





# « La conciergerie » :



Café  
Snack  
Self Service

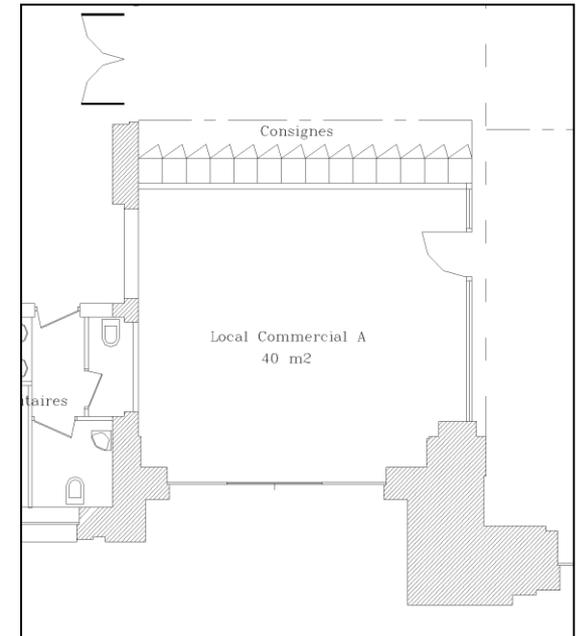




# « Les consignes » :

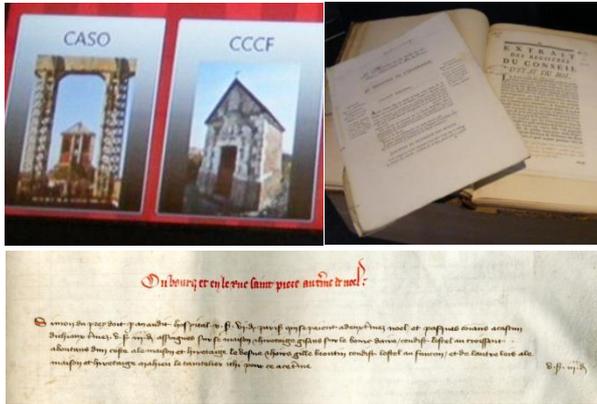


Consignes automatiques :  
Différents formats  
Accès automatisé 24/24h

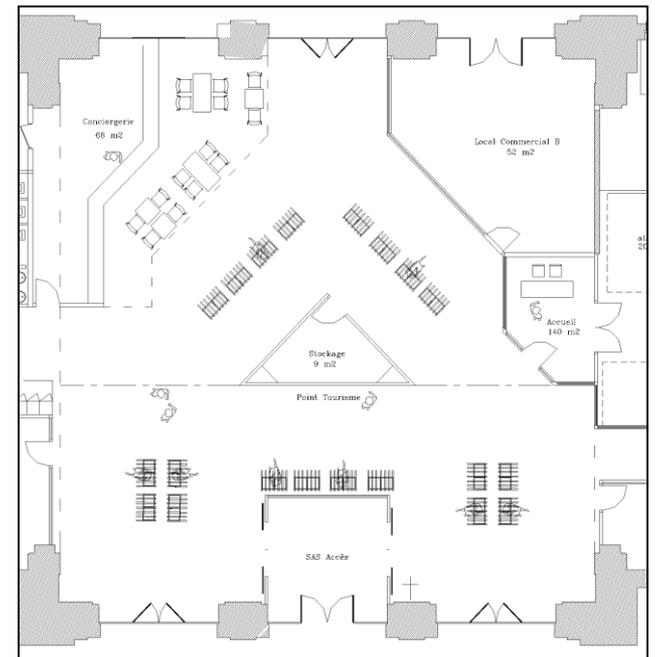
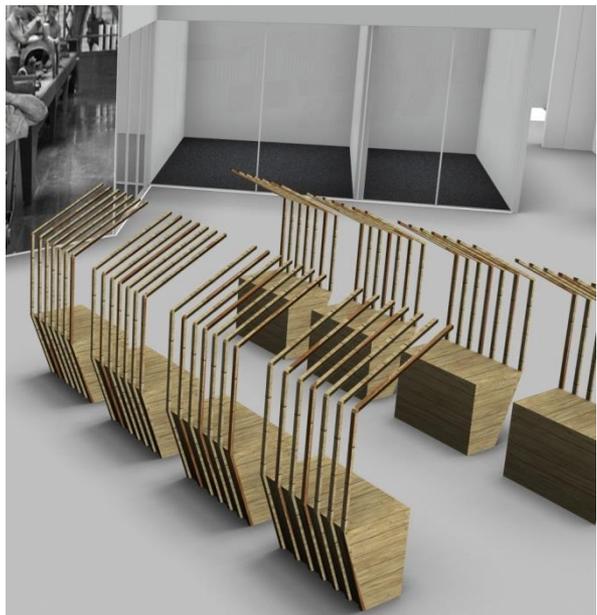




# « La halle » : marché - expositions



Mobilier multi fonctionnel  
Mobile, Flexible





# « *Le point tourisme* » :





**Imaginons :**  
l'atelier

---

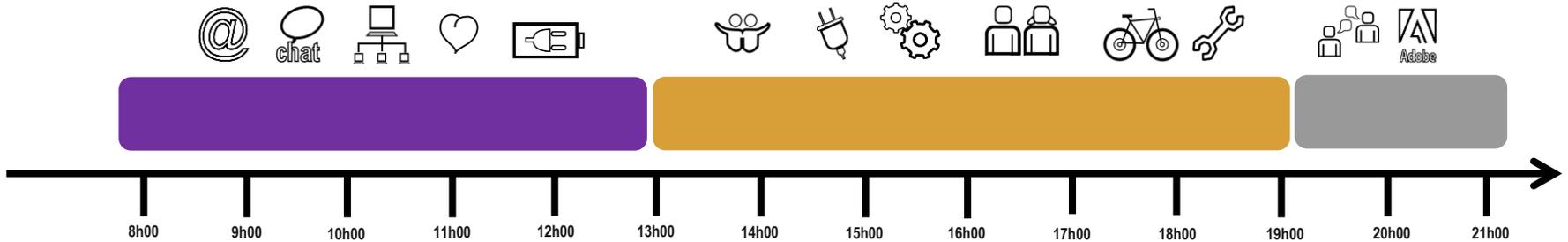
# *L'atelier : fablab*

-  Espaces - Pour se Restaurer
-  Espaces – Ressources
-  Espaces – Pour Communiquer
-  Espaces – Pour Travailler Ensemble
-  Espaces – Pour Travailler Seul
-  Espaces – Pour se ressourcer
-  Espaces – Pour s'entraider



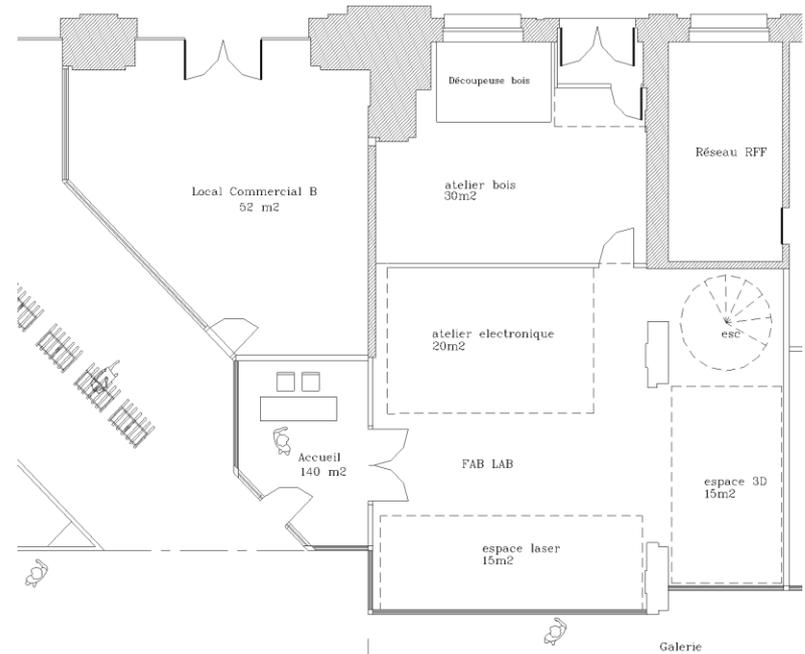
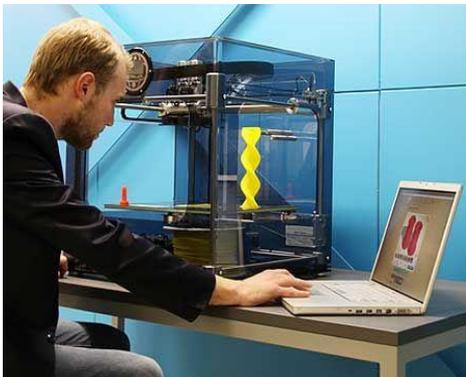


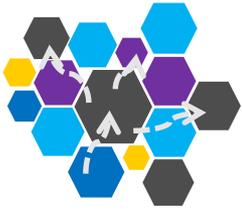
# Usages atelier



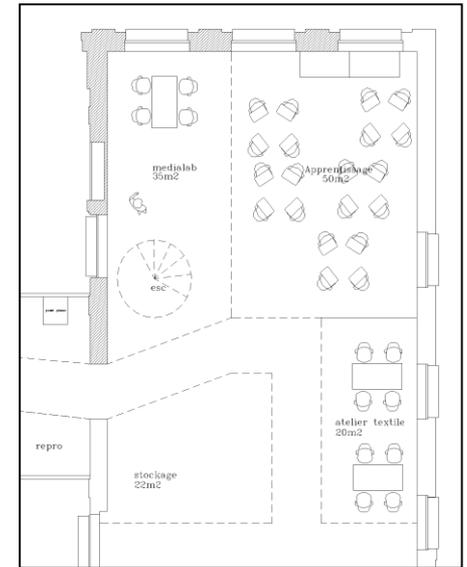
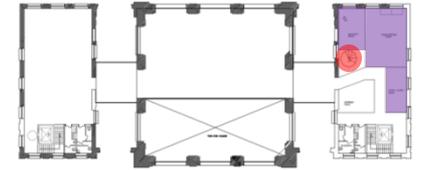


# « Le fab lab » :



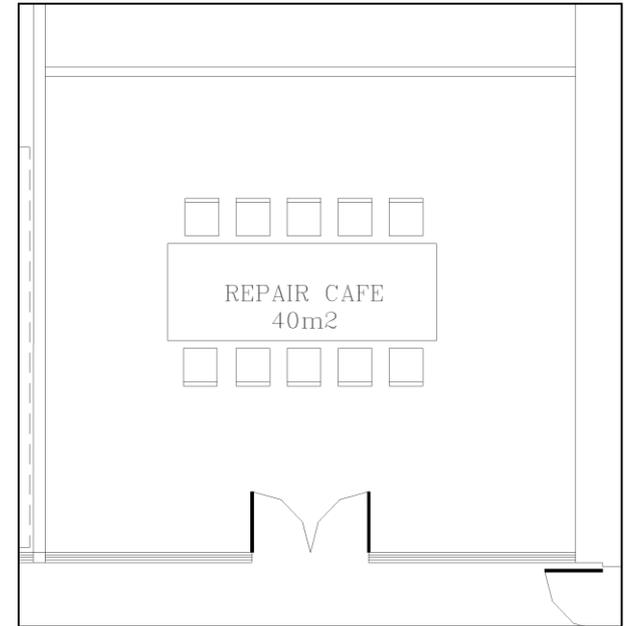


# « Le fab lab » : medialab – espace apprentissage



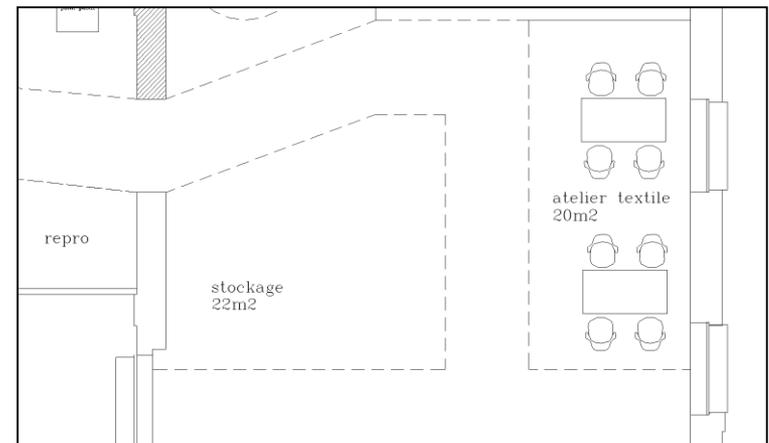
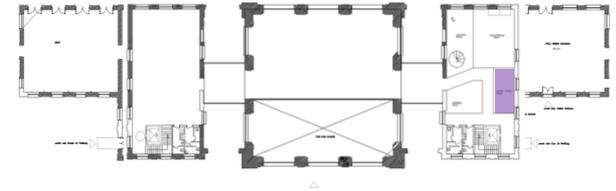


# « Le repair café » :





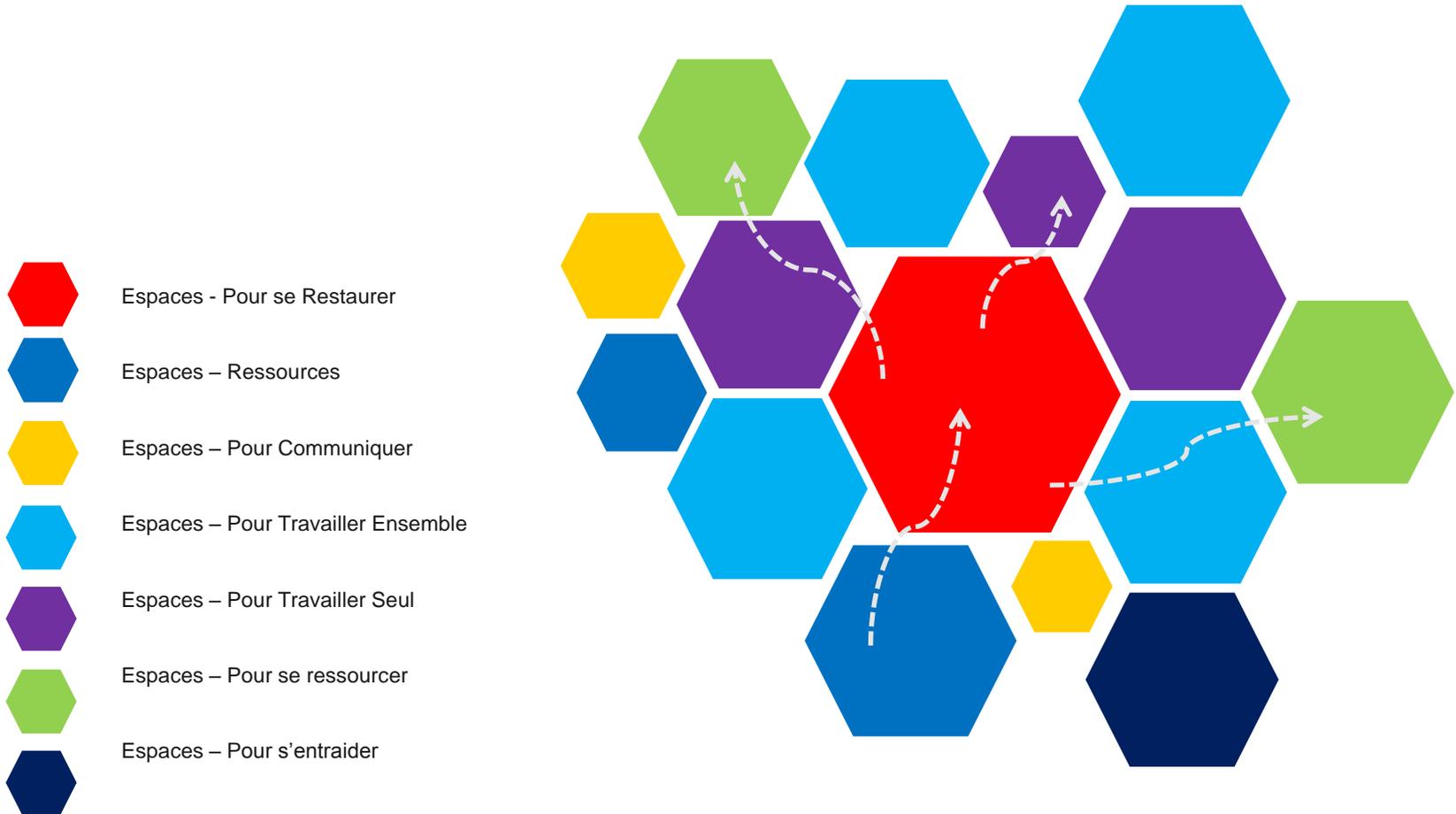
# L'atelier textile

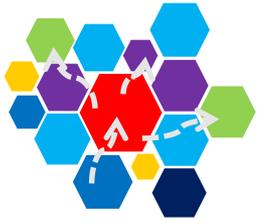




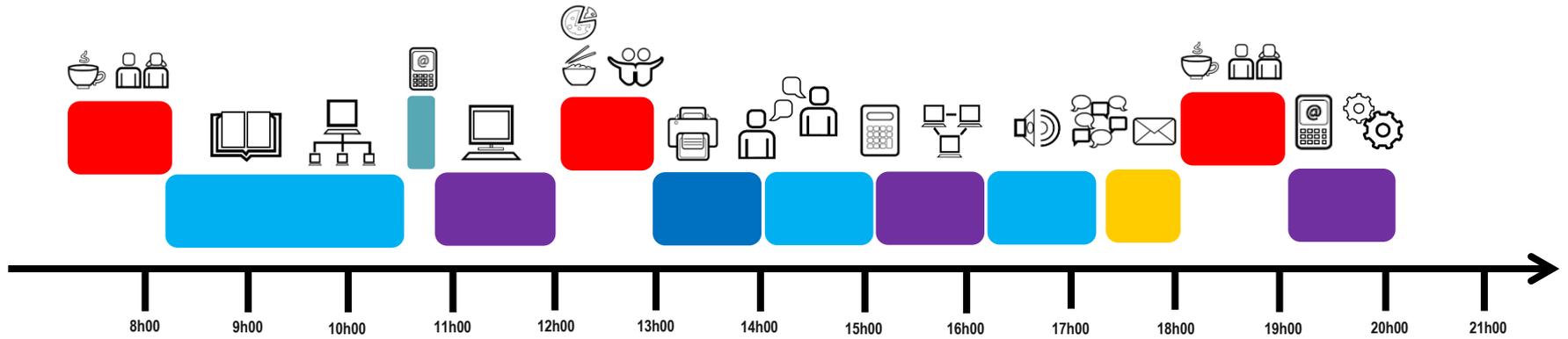
**Imaginons :**  
le coworking

# *Le « coworking » : lieu de travail*





# Usages co-working



Matis  
Co-worker résident



Juliette  
Salariée Hébergée



Jean  
Télétravailleur



Zoë  
Travailleur Nomade



Hugo  
Co-Worker  
Porteur de projet





# « Le coworking » : ambiances & intentions



”

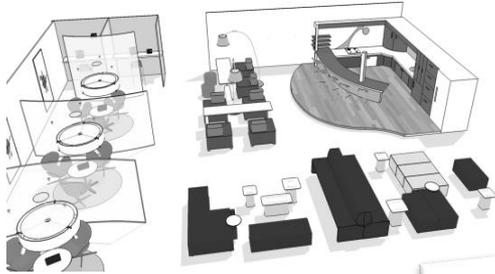
*Au cours de la matinée, je reçois un appel de mon manager. Pour ne pas déranger mes voisins, je m'installe dans un espace dédié, une sorte de cabine téléphonique, non loin des postes partagés. Il veut organiser une visio-conférence avec quelques collaborateurs l'après-midi même. Je retourne à mon poste et réserve une salle de réunion pour la visio-conférence.*

*Plus tard dans l'après-midi, je m'installe dans la salle de réunion réservée le matin même pour la visio-conférence avec mon équipe. Le système de visio-conférence fonctionne tout seul, je n'ai qu'à allumer l'appareil..*

”

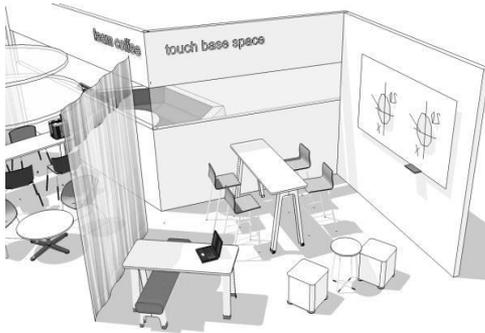


# « Le coworking » : se restaurer



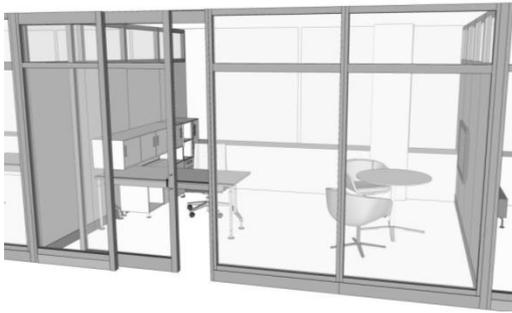


# « Le coworking » : travailler ensemble



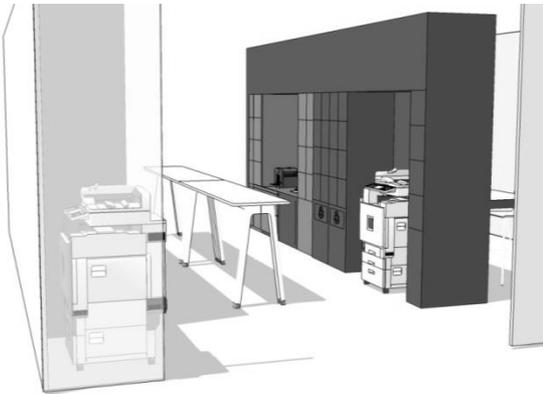
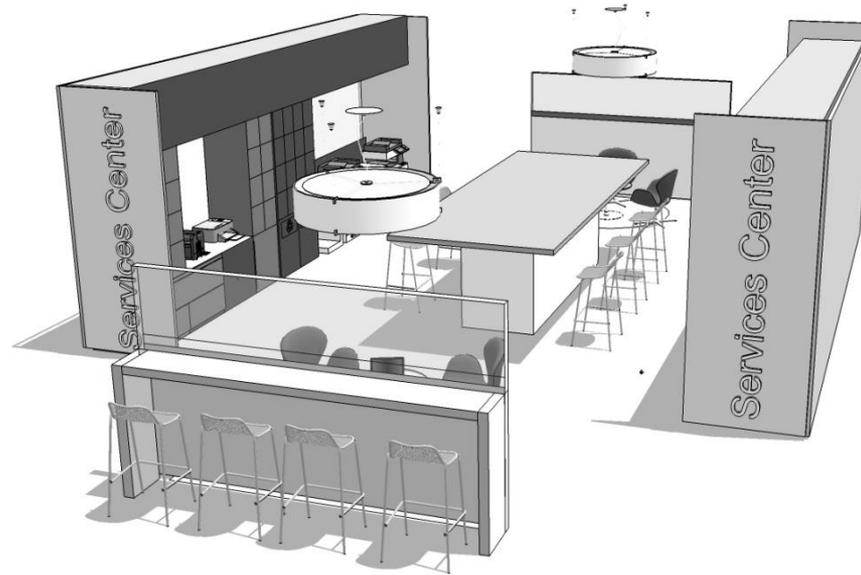


# « Le coworking » : travailler seul



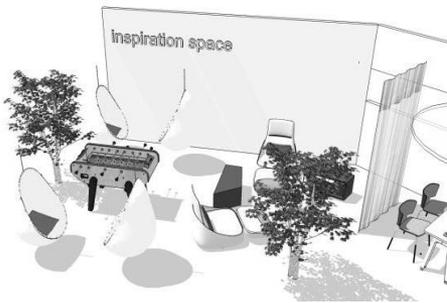


# « Le coworking » : espaces ressources





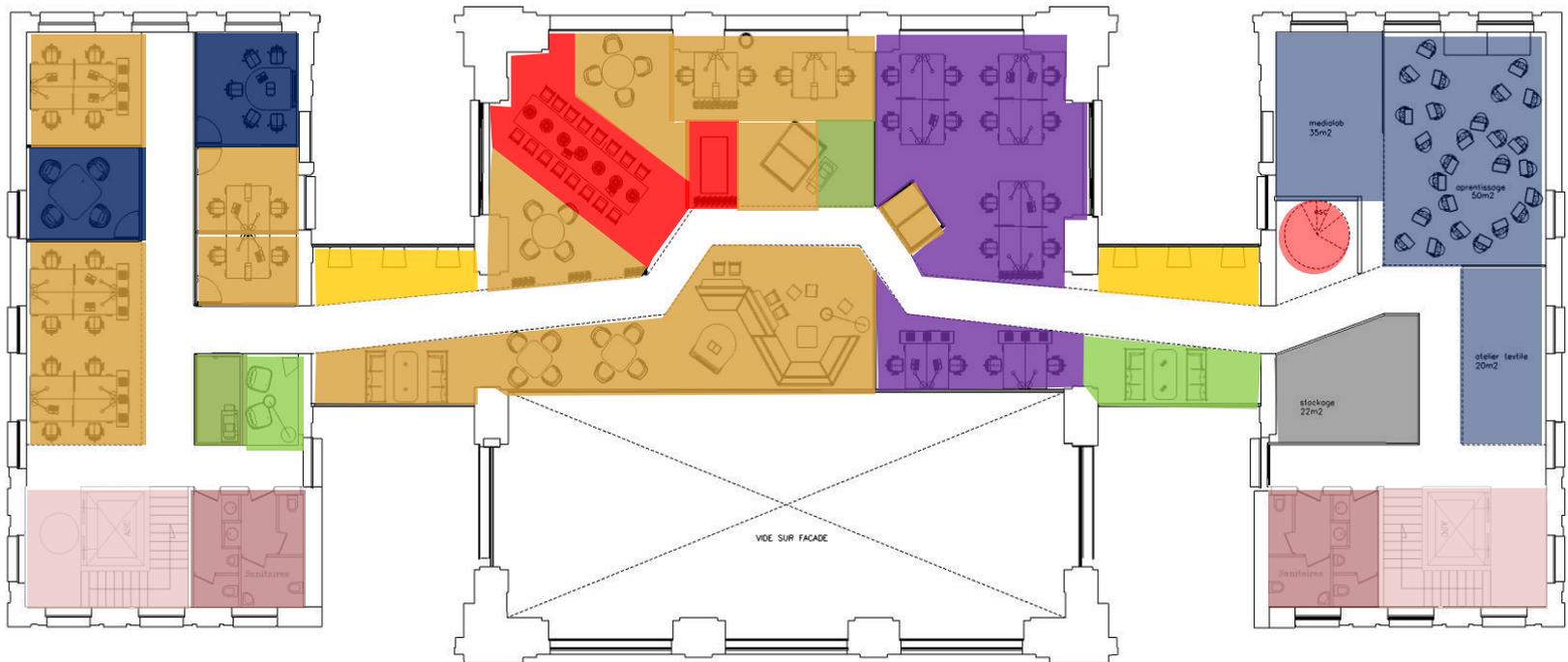
# « Le coworking » : se ressourcer





# « Le coworking » :

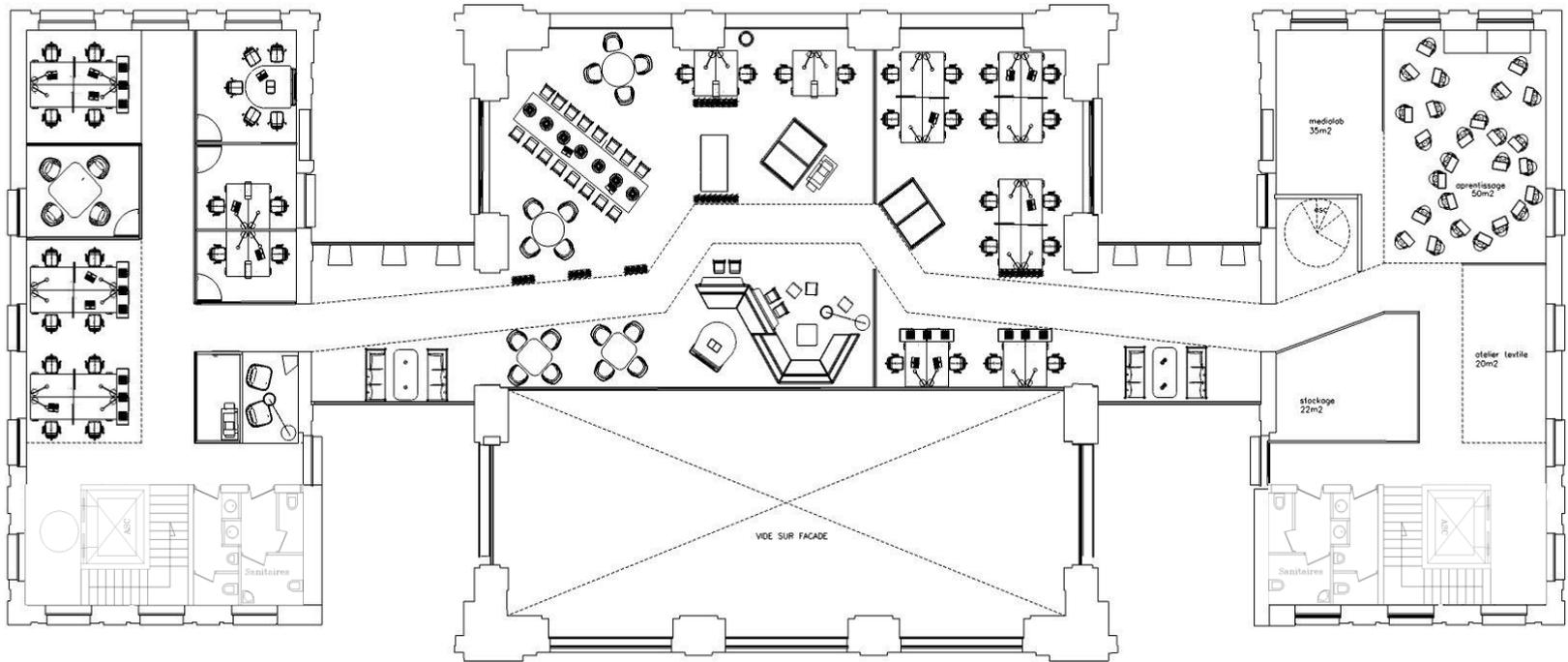
## 1<sup>ER</sup> étage : espace de coworking





# « Le coworking » :

## 1<sup>ER</sup> étage : espace de coworking



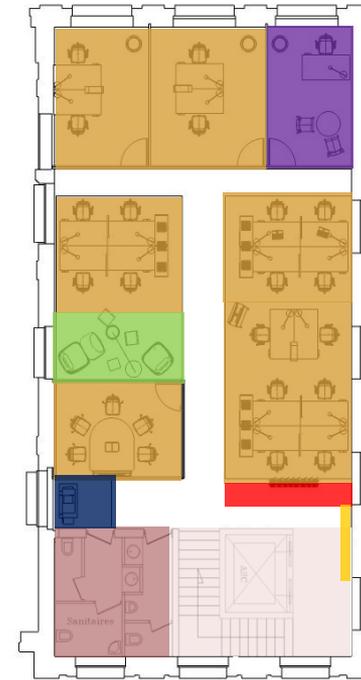
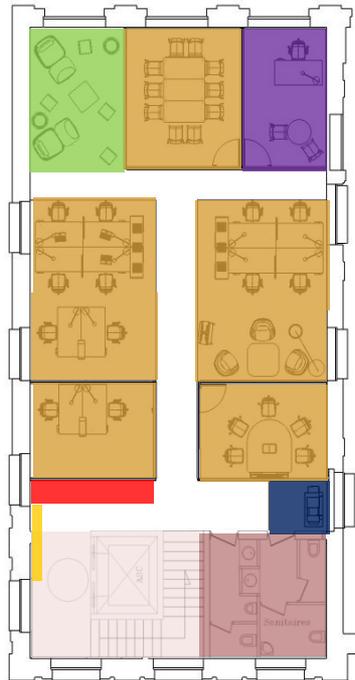


# « Le coworking » : 1<sup>ER</sup> étage : espace de coworking



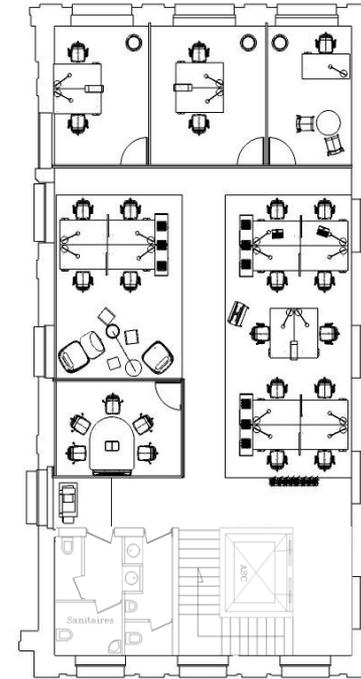
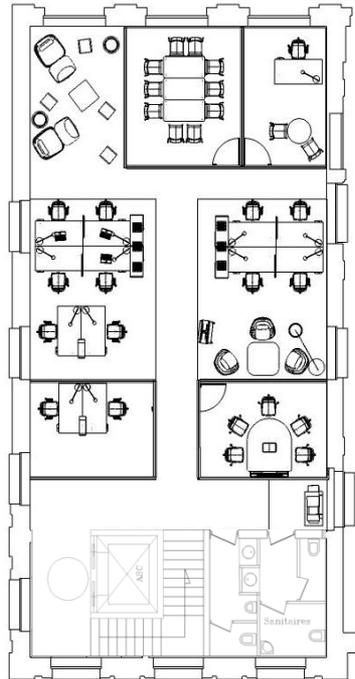


# « Le coworking » : 2<sup>nd</sup> étage : hôtel d'entreprises





# « Le coworking » : 2<sup>nd</sup> étage : hôtel d'entreprises





# « Le coworking » : 2<sup>nd</sup> étage : hôtel d'entreprises





# « Le coworking » : ambiances & intentions





# « Le coworking » : ambiances & intentions





# *Introduction*

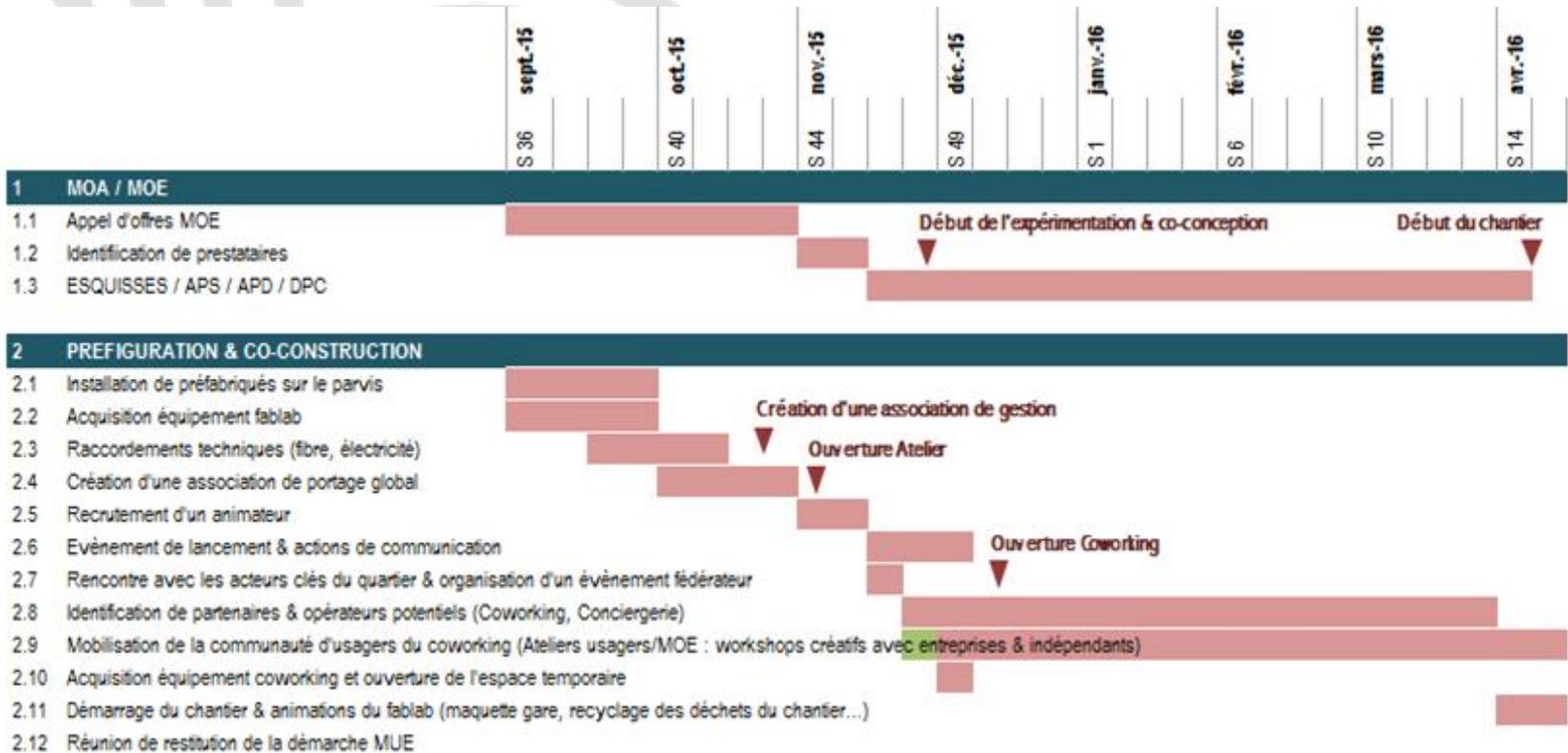
# *Phase 1 : diagnostic*

# *Phase 2 : recommandations*

# *Plan d'actions*

# Plan d'actions – phase 1

## PHASE 1

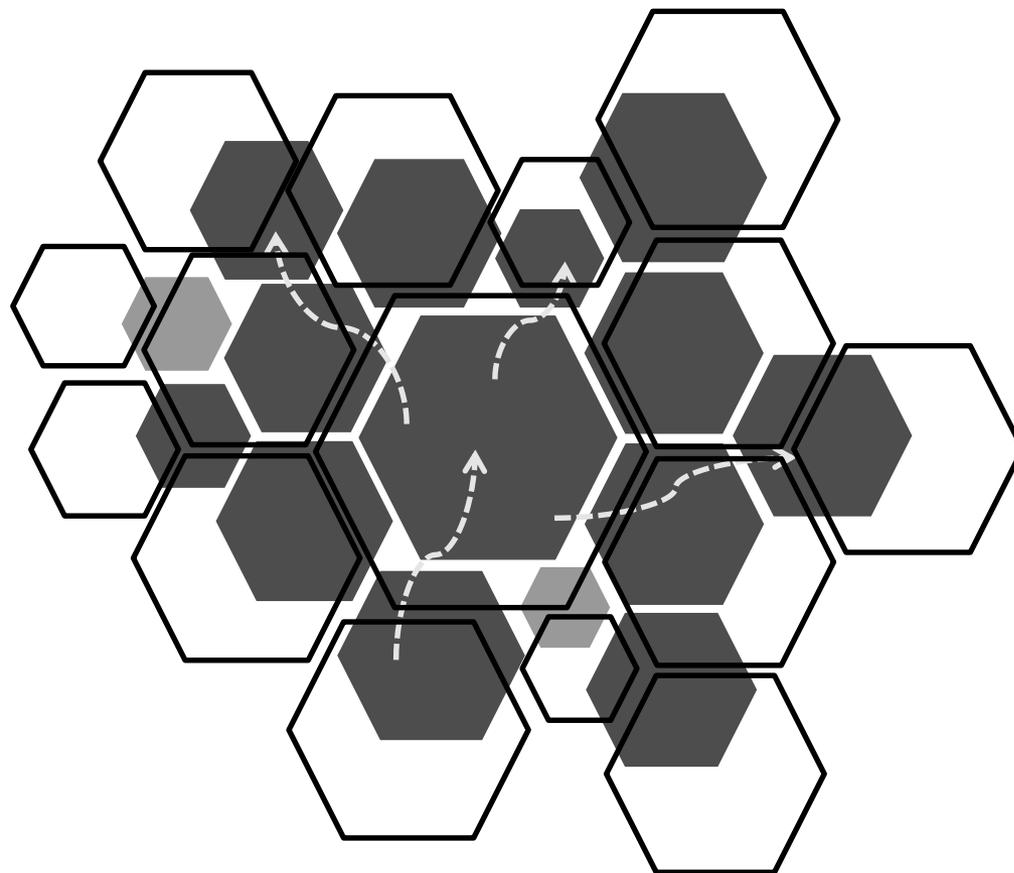


# « Le labo éphémère »

COMMUNIQUER

MESURER LES ATTENTES

AFFINER LE CIBLAGE



# « Le labo éphémère »





# Budget global – phase 1

ANNEE >		2015	2016	2017
<b>PHASE 1</b>	<b>1 MOA / MOE (2015-2017)</b>	<b>FLUX DE TRESORERIE</b>		
	Appel d'offres MOE	n/a	n/a	n/a
	Identification de prestataires	n/a	n/a	n/a
	ESQUISSES / APS / APD / DPC	n/a	n/a	n/a
	<b>2 PREFIGURATION &amp; CO-CONSTRUCTION (2015-2017)</b>	<b>FLUX DE TRESORERIE</b>		
	Installation et raccordement des préfabriqués	-	-115,000	-
	Fablab	-25,653	-25,447	-25,682
	Coworking	-22,786	-20,955	-27,414
	Préfiguration & co-construction du tiers-lieu (actions 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12)	-20,000	-20,000	-20,000
	<b>SOLDE DE TRESORERIE (CASO) &gt;</b>	<b>-68,439</b>	<b>-181,403</b>	<b>-73,096</b>

# Estimation des travaux d'aménagement

LOT	NATURE DES TRAVAUX	Rez de Chaussée Euros HT	1er étage Euros HT	2ème étage Euros HT	Observations
		1300 m <sup>2</sup>	690m <sup>2</sup>	330m <sup>2</sup>	ERP
1	DOUBLAGE/PLATRIERIE	19 680	6 720	6 720	
2	GENIE CLIMATIQUE	624 000	331 200	157 440	
3	PLOMBERIE	50 284	15 806	15 806	
4	ELECTRICITE/ECLAIRAGE	168 720	54 487	37 897	
5	COURANTS FAIBLES	113 778	113 778	62 127	
6	CARRELAGES/FAIENCES	20 640	18 960	18 960	
7	REVETEMENTS DE SOLS	109 200	57 960	27 720	
8	FAUX- PLAFONDS	63 600	43 884	20 988	
9	FAUX PLANCHER	78 000	53 820	25 740	
10	REVETEMENTS MURAUX /PEINTURES	93 600	21 528	12 012	
11	AGENCEMENT / MENUISERIE	64 550	44 208	9 084	
12	MOBILIER	250 000	300 000	200 000	
13	CLOISONNEMENT	265 392	65 424	51 772	
14	STORES INTERIEURS	25 056	18 792	12 528	
15	SIGNALETIQUE/COMMUNICATION VISUELLE	288 000	33 600	27 600	
16	MULTIMEDIA (hors mur tourisme)	54 000	21 600	10 800	
17	NETTOYAGE CHANTIER	12 480	6 624	4 800	
	<b>TOTAL HT</b>	<b>2 300 980</b>	<b>1 208 391</b>	<b>753 766</b>	
			<b>4 263 137</b>		

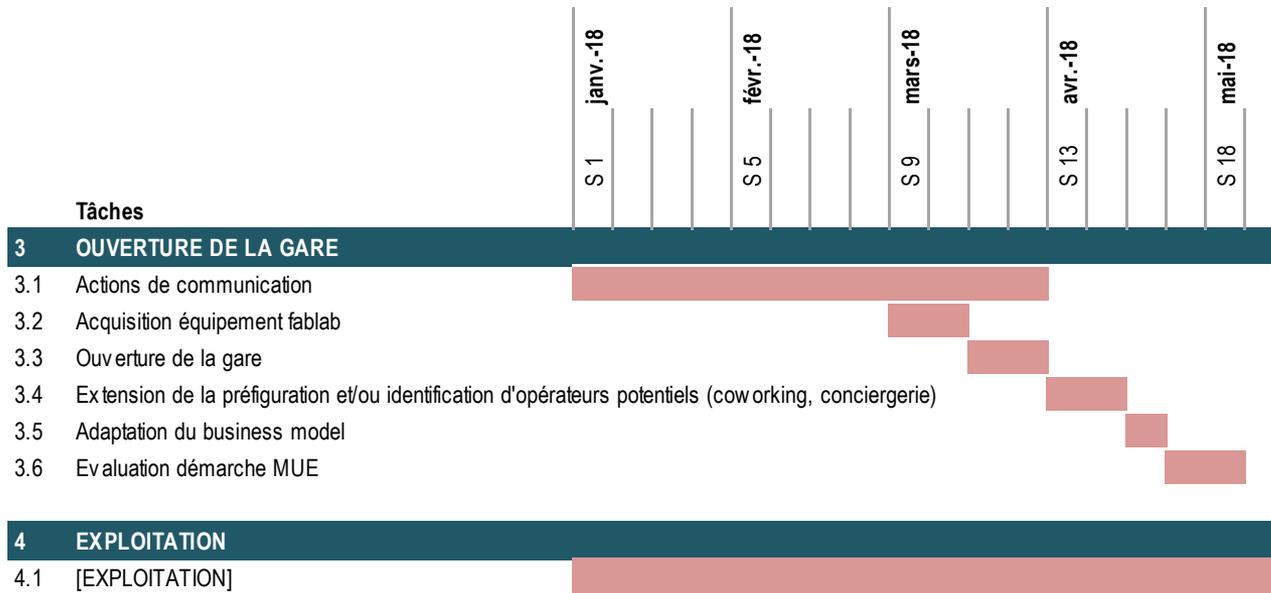
**NOTA :** Cette approche ne constitue pas un devis estimatif que seules des Entreprises qualifiées sont à même d'établir, sur la base de plans détaillés et de descriptifs précis. Une Variation de + ou - 10% peut intervenir.

**Cette approche ne comprend pas:** les honoraires de Bureau de Contrôle, les honoraires de coordination SPS, les honoraires de Bureau d'études techniques, ni les frais d'assurances Domage Ouvrage.

**Hors frais d'installation de chantier**

# Plan d'actions – phase 2

## PHASE 2



# Le Coworking

## INVESTISSEMENT

- Mobilier & équipement : 242 000 €
- Technologies : 23 000 €
- Aménagement : 15 000 €
- *(Travaux : 1,8 M€)*

## HYPOTHESES D'EXPLOITATION

- Surface: 850 m<sup>2</sup>
- 80 individus max. en coworking
- Taux d'occupation : de 50% à 68%
- Loyer : 127€ HT / m<sup>2</sup>
- Charges salariales partagées avec l'exploitation du fablab entre 2015 et 2017,

## TARIFS

	Forfait	Mensuel	Journalier
Lot 1	-	20€	-
Lot 2	-	20€	-
Coworking	-	150€	8€
Lounge / nomades	-	-	15€
Salles de réunion	-	-	40€
Domiciliation	-	30€	-
Evènementiel (location de l'espace)	200€	-	-
			5000€
Apport d'affaires			10%

## COMPTE DE RESULTATS

- 2015-2017 : CA moyen de 15 000 €
- 2018 – 2019 : CA moyen de 240 000 €
- REX positif deux ans après l'ouverture de la gare

## INVESTISSEMENT

- Mobilier & équipement : 12 000 €
- Technologies : 77 000 €
- Aménagement : 15 000 €
- *(Travaux : 550 000€)*

## HYPOTHESES D'EXPLOITATION

- Surface : 300 m<sup>2</sup>
- Nombre d'usagers max. : 70 individus
- Taux d'occupation : 85%
- Montée en charge progressive des prestations payantes
- Charges salariales partagées avec l'exploitation de l'espace de coworking entre 2015 et 2017, afin de mutualiser les ressources

## TARIFS

	Mensuel	Journalier
Ateliers (professionnels)	400€	15€
Medialab (location)	-	200€
Location espace/ événementiel	-	150€
Séminaires	-	300€
Formations (moyenne par personne)	-	15€
Cotisation mensuelle (grand public)	2€	-

## COMPTE DE RESULTATS

- 2015-2017 : CA moyen de 3 000 €
- 2018 – 2019 : CA moyen de 72 000 €
- REX négatif

# La Conciergerie

## INVESTISSEMENT

- Mobilier & équipement : 79 000 €
- Technologies : 2 000 €
- Aménagement : 15 000 €
- *(Travaux : 845 000€)*

## HYPOTHESES D'EXPLOITATION

- Surface : 460 m<sup>2</sup>
- 100 m<sup>2</sup> pour des commerces permanents ou éphémères
- 300 m<sup>2</sup> l'organisation d'évènements
- Taux de captation de la chalandise = 5% (restauration) / 0,1% (consignes)
- 100 locations événementielles en 2018, 130 en 2019
- Marge d'aléas de 10% du chiffres d'affaires (voir P&L)

## TARIFS

	Forfait	
Alimentation		7.50 €
Boissons		2.50 €
Consignes		8.00 €
Commerces permanents		180 €
Services de conciergerie divers		5.00 €

	Soirée semaine	Soirée weekend
Tarif entreprises & particuliers	600€	800€
Tarif associations	500€	600€

## COMPTE DE RESULTATS

- CA moyen de 217 000 €
- 40% du CA via des prestations de services
- REX positif en année 3

# Budget global – phase 2

ANNEE >

2018

2019

PHASE 2

4	EXPLOITATION (2018-2019)	FLUX DE TRESORERIE	FLUX DE TRESORERIE
	Fablab	-81,085	-50,295
	Coworking	108,661	108,661
	Conciergerie	59,800	59,800

SOLDE DE TRESORERIE (CASO) >

87,376

118,166



Solutions  
by Steelcase



Nathanaël Mathieu – Directeur Associé  
[nathanael.mathieu@lbgm-worklabs.com](mailto:nathanael.mathieu@lbgm-worklabs.com)  
06.61.31.96.39