

# Davantage de lieux de travail mobile : la stratégie réseau de Regus

**Regus densifie actuellement son réseau en Belgique, notamment dans les nœuds stratégiques que sont les gares, répondant ainsi à la demande de la SNCB. William Willems, Regional General Manager Belgium & Luxembourg de Regus, nous partage sa vision sur le futur des centres d'affaires partagés et sur l'évolution comportementale des travailleurs nomades.**

Pour cette interview, l'entretien n'a pas lieu dans le bureau de William Willems, car comme 1,3 milliard de personnes dans le monde, son bureau est à la fois nulle part et partout. Un mode d'organisation que les services de son entreprise contribuent à rendre possible. Fondée en 1989 avenue Louise, Regus met aujourd'hui en location flexible 3.000 bâtiments de bureaux dans 900 villes de 120 pays.

Parmi ces localisations, en Belgique, les grandes gares figurent désormais en bonne place. Elles font partie d'un réseau de 23 centres de bureaux flexibles appelé à s'étendre encore, notamment dans les gares moyennes, aéroports, stations-services, bibliothèques d'universités, shopping centers... Et c'est au centre d'affaires Regus Express de la gare des Guillemins (Liège) que le Regional General Manager Belgium & Luxembourg de Regus nous accorde un entretien.

Pour quantifier le phénomène de travail nomade rendu possible par les technologies de communication mobile, il mentionne différentes études, notamment « IDC wordwilde work mobile population » qui montre qu'aujourd'hui 1,3 milliard de personnes dans la population active n'ont pas systématiquement un bureau fixe. Le rapport Regus « Agility at work » (affirme lui que 70 % de la clientèle de l'entreprise estime qu'ils peuvent travailler d'à peu près partout. Enfin une étude Forbes de 2014, assure que d'ici à 2020, une personne sur trois qui sera recrutée n'aura plus d'obligation de présence physique.

*« Le monde du travail est en train de changer, affirme William Willems, et il s'ajoute des facteurs externes, "perturbateurs" qui font que cette tendance s'accélère : une mobilité de plus en plus compliquée, les contraintes sur l'environnement, l'arrivée sur le marché du travail des générations Y et Z. Leur approche du travail est très différente de la nôtre, ils sont multifonctionnels, et un accès à la technologie leur est naturel. Ils travaillent tout le temps, n'importe quand, n'importe où. Ils ont besoin d'être ensemble. Ils sont soi-disant très indépendants mais en fait ils sont très tribaux. Ils ont besoin d'espaces de collaboration où ils trouvent une énergie positive qui favorise leur créativité et le développement de projets. D'où le succès des incubateurs d'entreprises et des espaces de coworking. Et enfin ils ont besoin de coaching et d'attention, je m'en rends compte aux réactions de mes jeunes collaborateurs quand je suis insuffisamment à leur écoute. »*

Notre interlocuteur identifie aussi des facteurs économiques à l'évolution vers la mobilité : « L'économie devenue mondiale en même temps que la mutation vers une économie de services, surtout en Europe, fait en sorte que le marché de l'emploi change fondamentalement parce qu'il y a une liberté pour l'employeur de s'installer n'importe où. Mais un élément fondamental dans le NWOW, est qu'il fait avant tout partie d'une stratégie financière.

**William Willems, Regional General Manager  
Belgium & Luxembourg de Regus**

**« Notre stratégie de réseau est de couvrir un grand nombre de lieux stratégiques entre la résidence des travailleurs et le QG de l'entreprise, des lieux qui permettent aux gens d'être productifs "on the road" »**



Les entreprises se sont rendu compte que la moitié des postes de travail étaient inoccupés, qu'un tel poste coûte entre 15 et 25.000 euros an et que des économies substantielles peuvent être réalisées. Parce que pour des entreprises de services le coût d'occupation des espaces est le deuxième plus gros poste de coût des entreprises. Toutes les grandes entreprises à qui j'ai parlé me l'ont confirmé : la contrainte de départ est financière, et dans une économie plus concurrentielle, le NWOW permet de diminuer les surfaces de 30 %.

#### Une offre qui évolue et se démocratise

Dans ce contexte, stratégiquement, Regus a évolué depuis 1989 dans son offre. Elle s'est étoffée car le centre d'affaires classique ne répond pas à toutes les demandes du monde du travail actuel. Au départ la proposition était simple : des baux flexibles et des petites surfaces, à rebours du modèle économique de l'immobilier d'entreprise conventionnel régi par des investisseurs institutionnels qui cherchent un ROI stable donc de gros locataires pour de longues durées.

Désormais Regus tient compte aussi du mode de vie et de déplacement : « Nous voulons offrir un réseau de lieux de travail où les facilités sont supérieures à ce que les gens trouvent en home working : services d'impression, courrier express, secrétariat... Notre stratégie de réseau est de couvrir un grand nombre de lieux stratégiques entre la résidence des travailleurs et le QG de l'entreprise, des lieux qui permettent aux gens d'être productifs "on the road" ».

Concrètement, pour 29 euros/mois HTVA les clients de Regus peuvent avoir accès aux 23 centres d'affaires du réseau partout en Belgique et pour 39 euros, partout dans le monde. Ce qu'ils y reçoivent : un poste de travail dans la partie commune, un café, les journaux, un accès au réseau. Les salles de réunion sont payables en plus. Si l'on ne veut pas s'engager mensuellement, l'accès coûte 12 euros /jour ou 6 euros/h.

« Nous avons une volonté de démocratiser l'espace de travail, assure William Willems. Même des étudiants commencent à fréquenter, en attendant leur train, ce centre Express de Liège Guillemins où nous sommes. »

## “ D’ici à 2020, une personne sur trois qui sera recrutée n’aura plus d’obligation de présence physique “

#### Qui sont les clients ?

« Nous avons en Belgique aujourd'hui 10.000 personnes porteuses de la carte de mobilité, explique notre interlocuteur, parmi lesquels tous les clients Regus, qui la reçoivent gratuitement d'office lorsqu'ils achètent un des autres services (bureaux, bureaux virtuels, salles de réunions...). L'autre partie est représentée par des représentants commerciaux et des bénéficiaires d'accords de partenariat, par exemple avec Thalys, les Chambres de commerce, dont les membres ou clients reçoivent notre carte dans le cadre d'actions promotionnelles ou de programmes de fidélité. »


Regus et la SNCB travaillent ainsi à l'acceptabilité sociale de ce mode de travail... ou cherchent à en créer le besoin. « Les générations X et Y travaillent de toute façon déjà comme ça, objecte William Willems. Être présent dans les gares c'est pour nous la possibilité de montrer au public belge la possibilité de travailler de manière flexible dans des endroits stratégiques par rapports aux plans de déplacement et aux dynamiques des régions où on s'implante. »

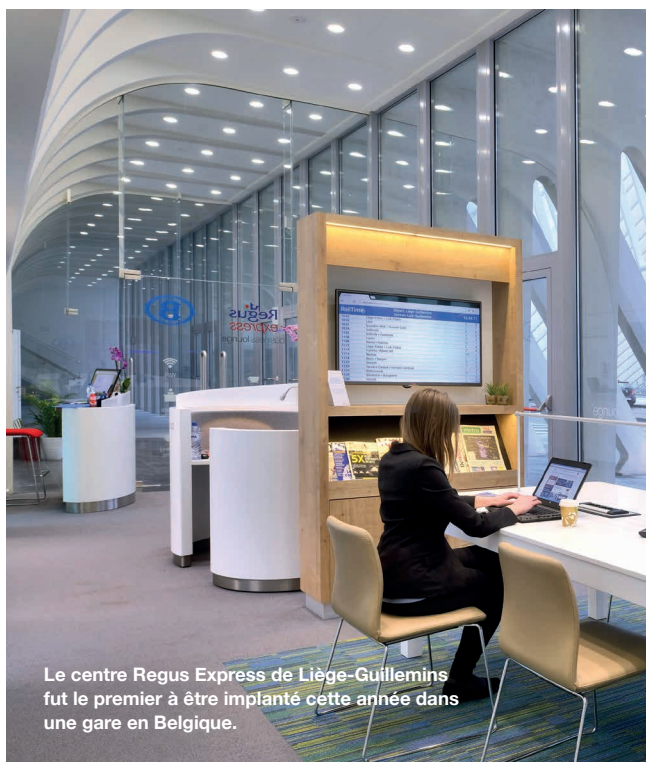
#### Attirer les travailleurs mobiles en gare

Nous l'avions évoqué dans un article précédent (voir encadré), il y a une volonté dans le chef de la SNCB de repositionner la gare comme élément central et multifonctionnel. Et c'est un rôle assez naturel car comme le fait remarquer William Willems, « Partout dans la monde, tout le monde sait toujours où est la gare. Elle est toujours bien desservie par d'autres moyens de transport que le train. Elle est souvent au même endroit depuis un siècle... Dans le contexte actuel de mobilité, elle peut devenir une alternative aux localisations périphériques où la voiture est nécessaire. D'où la volonté de la SNCB d'offrir des espaces de travail comme produit complémentaire à l'offre de services de transport. C'est aussi pour elle l'occasion d'exploiter des espaces sous-utilisés ou devenus excédentaires. Il y avait vraiment une synergie à trouver avec l'offre de Regus car la gare ne peut pas offrir les facilités de travail et de réunion que nous proposons, alors qu'elle souhaite se positionner comme lieu de travail. »

En partenariat avec la SNCB, Regus s'est installé jusqu'à présent dans 8 gares considérées comme prioritaires pour l'importance de leur trafic. Les autres stations ont été réparties entre « nice to have » (des gares de moindre importance, mais desservant des régions où Regus n'est pas encore présent, p. ex. Sint Niklaas) et « optional ». Regus a fourni son expérience de l'aménagement et de la gestion de ces lieux de travail nomade. De son côté, la SNCB avait un cahier des charges contraignant, sur le type d'espace, le style, la mixité d'usage qu'elle voulait offrir, la volonté de co-branding, des exigences géographiques, de présence d'un personnel d'accueil, de constitution de réseau même sur des gares où moins d'activité est prévisible. La première volonté était de donner aux clients de la gare des services supplémentaires. Mais il s'avère aussi que pas mal d'utilisateurs des espaces Regus Express ne prennent pas forcément le train !

#### Les axes de développement de Regus

Les bureaux classiques flexibles sont le core business de Regus depuis 1989. Les 23 (actuellement) points de chute de 80 à 300 m<sup>2</sup> de son réseau Express sont un deuxième axe. En plus, Regus développe les Budget Centers : comme le font chaînes hôtelières et les compagnies aériennes : le même concept, mais à des prix plus abordables. Enfin Regus ouvre une nouvelle voie de diversification avec le rachat de la société hollandaise SPACES (le rachat des concurrents fait partie intégrante de sa stratégie de croissance). Le concept de cette entreprise: des bâtiments importants (2 à 3.000 m<sup>2</sup>) favorisant le coworking, la création d'un club et de membership, des espaces privatifs mais où les parties communes sont plus importantes qu'ailleurs. Objectif : créer une communauté de travail avec des espaces adaptés au coworking, au networking, une conception très répandue aux USA où des concurrents travaillent côte à côte dans les mêmes centres, se fréquentent et se stimulent.  [www.spacesworks.com](http://www.spacesworks.com)



Le centre Regus Express de Liège-Guillemins fut le premier à être implanté cette année dans une gare en Belgique.

Pour déployer cette offre, la SNCB a aidé Regus notamment en fournissant les chiffres de navetteurs et en mentionnant où elle pensait qu'il y avait des opportunités liées au trafic. C'est ainsi par exemple que Sint Niklaas a été identifiée comme une ville d'où proviennent beaucoup de navetteurs vers Bruxelles. Ceci, combiné avec le mapping de la Belgique établi par Regus à partir des centaines de demandes reçues chaque mois, et avec sa perception des marchés, a permis de dégager diverses options de localisation.

### La croissance de l'activité surprend

« Rien que sur Liège nous avons entre 15 et 25 visites par jour, à notre étonnement, explique notre interlocuteur. Notre objectif mensuel est que nos salles de réunion soit louées au minimum 5 jours par mois et que 200 à 250 personnes nous visitent, avec une ouverture du

lundi au vendredi seulement. Mais on sent déjà un besoin d'heures d'ouverture flexibles dans des endroits comme la gare du Midi ou l'aéroport de Bruxelles National. Nous avons aussi des clients réguliers qui utilisent les centres Express comme nos centres de bureaux : leur carte leur permet d'accéder à l'espace de travail même quand notre personnel a terminé son service – dans les limites des heures d'ouverture de la gare. »

Outre les centres Express, Regus a lancé un programme B2B réservé aux 9.000 clients corporate du rail belge. Chaque société cliente reçoit des cartes nominatives ou de société qui sont distribuées à ses salariés. Une seule facture mensuelle est envoyée à l'entreprise pour l'utilisation à l'heure des salles de réunion et autres bureaux de tout le réseau Regus, en gare ou non.

### Le bureau flexible, un outil RH ?

Alors est-ce la fin du bureau ? « Non, assure William Willems, les entreprises auront toujours besoin d'un QG pour leur corporate identity, le branding, la formation, mais dans leur développement, elles ne doivent plus perdre leur argent à louer ou construire des bureaux satellites : elles doivent sous-traiter et offrir à leurs employés des solutions flexibles comme les nôtres. Où nous pouvons même leur réserver un espace pour qu'ils restent ensemble. C'est aussi une façon pour les RH d'offrir un avantage concurrentiel lors des engagements : un lieu de travail proche du domicile qui offre une meilleure qualité de vie. Pourquoi les entreprises, au lieu d'une voiture, n'offrent-elles pas une carte de mobilité ? »

Patrick Bartholomé

### A lire

- Etude 'IDC worldwide work mobile population' disponible via [www.profacility.be/references](http://www.profacility.be/references)
- Rapport Regus 'Agility at work' disponible via [www.profacility.be/references](http://www.profacility.be/references)
- Article 'Aller à la gare pour éviter de prendre le train!' Interview de Koen Van De Putte chef du département Change & Corporate Office de la SNCB Holding au sein de SNCB Holding. disponible via [www.profacility.be/biblio](http://www.profacility.be/biblio)



Jacqueline Galant, ministre de la Mobilité, Vincent Bourlard, directeur général "Stations" à la SNCB, et William Willems, Regional General Manager Belgium & Luxembourg de Regus se félicitent de l'accord conclu pour la création des centres Regus Express dans les gares.

### Réseau Regus Express

Fin 2014, Regus et la SNCB annonçaient leur intention d'ouvrir des espaces de travail partagés dans 8 gares en Belgique. Ce ne fut pas un vœu pieu. Ces espaces de travail flexibles dans les gares sont bel et bien sur les rails. Le premier centre Regus Express ouvrit ses portes fin janvier dans la superbe gare Liège-Guillemins dessinée par Santiago Calatrava. Se succédèrent ensuite l'ouverture d'un centre Regus Express dans les gares de Louvain, Bruges, Saint-Nicolas, Bruxelles-Luxembourg Bruxelles-Midi et Bruxelles Central. Et sous peu, le Regus Express de la gare d'Anvers-Central sera inauguré. Les gares ont connu une profonde évolution au cours des dernières années: non seulement, elles offrent une large palette de services mais elles agissent également comme points d'intersection entre plusieurs alternatives de mobilité comme les voitures et vélos partagés, les parkings, etc. Grâce au développement d'espaces de travail partagés dans les gares, Regus se positionne hors des sentiers battus, traditionnellement suivis par les centres d'affaires, dans des lieux de forte affluence.