

Changer les Règles du Jeu : Quand les Propriétaires osent accompagner les Locataires !

Il est une frontière que les propriétaires rechignaient historiquement à franchir : celle qui sépare les parties communes des parties privatives.

Lorsqu'un locataire aménage ses espaces, le propriétaire garde le plus souvent ses distances.

Il validera le dossier travaux mais toute posture d'accompagnement des locataires dans l'aménagement de ses espaces (et, a fortiori, dans leur gestion) semblait, par principe, exclue. Pour les parties privatives, le propriétaire est simple pourvoyeur de m². Telle a longtemps été la règle.

Pourtant, le propriétaire a tout intérêt à ce que l'expérience locataire soit réussie et il semble difficile d'imaginer que les parties privatives n'aient pas un rôle à jouer pour cela...

Les locataires souvent démunis pour concevoir leurs espaces privatifs dans leur dimension physique, servicielle et digitale

Dans le meilleur des cas, le locataire saura s'entourer des bons partenaires. Mais dans les ETI et a fortiori dans les PME, les ressources des fonctions immobilières et environnement de travail sont souvent limitées. La connaissance du marché pour identifier les bons partenaires ou l'offre de services adaptée au contexte peut aussi être insuffisante. La Direction Générale ou la fonction RH du locataire sont alors bien souvent sollicitées quand ce n'est pas la fonction achats qui doit incarner le temps du projet les compétences requises face aux prestataires d'aménagement, de maintenance, etc.

Trop souvent, cela pourra aboutir à des espaces et à des services chers payés mais pas toujours adaptés aux enjeux spécifiques de l'entreprise.

Certaines difficultés très concrètes résultant des travaux preneurs sont pourtant bien connues des propriétaires. On citera en particulier la mauvaise gestion de l'impact des travaux sur les installations CVC : absence de mise à jour du zoning de la GTB ou des choix de conception qui pèseront sur le confort des collaborateurs tout au long du bail.

Des initiatives d'accompagnement des locataires qui changent la donne

Le paradigme que nous venons de décrire serait-il en train d'évoluer ? Plusieurs indices le montrent.

On peut citer en premier lieu le développement du bureau opéré. Inspiré du coworking, il adresse les entreprises qui souhaitent conserver leurs espaces privatifs tout en bénéficiant d'une offre de services intégrée.

Le programme Wellcome de La Française REM s'inscrit également dans cette logique d'accompagnement des locataires. En référençant des partenaires à la manière d'une centrale d'achats, La Française souhaite accompagner le parcours clients de ses locataires pour tous les services qui gravitent autour des espaces de travail. Chaque locataire peut s'appuyer sur un panel de partenaires référencés qui ont fait leurs preuves et qui ont conçu, à la demande de La Française, des

offres « packagées » pour répondre à leurs enjeux tout au long de leur parcours (digital, déménagement, aménagement, restauration,...).

Le nouvel horizon de l'expérience locataire

Difficile d'imaginer que l'accompagnement des locataires par les propriétaires ne se développera pas encore plus à l'avenir tant il répond à un besoin fort. Entre le modèle « all inclusive » du bureau opéré et l'approche non intrusive de centrale d'achats, une approche intermédiaire peut également être imaginée. Il s'agit d'une approche « conseil » dans laquelle le propriétaire proposerait une expertise pour aider le locataire à concevoir ses espaces dans leur dimension physique (aménagement des espaces), servicielle (nettoyage, frigo connecté, accueil, ...) et digitale (solution de réservation, de gestion des visiteurs, d'organisation du travail hybride, application immeuble,...). Comprendre les besoins, éclairer le locataire sur les offres de services, accompagner ses choix et lui permettre de naviguer dans l'écosystème des prestataires qui gravitent autour des espaces de travail, voilà bien des enjeux pour lesquels un propriétaire pourrait apporter de la valeur.

Le monde de l'immobilier change. Le travail hybride et la flexibilité sont 2 dimensions structurantes et bien identifiées de ce changement. Il nous semble en revanche qu'une troisième dimension est encore mal discernée alors que son impact pourrait être également fort sur la transformation du secteur : la nécessité pour les propriétaires (ou leurs partenaires) d'intégrer des services « privés » dans leur offre dans une approche plus holistique pour maximiser la valeur d'usage des espaces loués.