



Les guides de La Cordée

# GERER ET ANIMER SON ESPACE DE COWORKING



les éclaireurs  
Le bureau d'études de la Cordée



BY

SA

## Les qualités essentielles d'un « couteau-suisse »

Le terme couteau-suisse désigne les gestionnaires - animateurs de la Cordée depuis 2011. Il traduit **l'ultra polyvalence et la disponibilité indispensables** pour mener à bien les missions variées liées à la création, au développement, à la gestion et à l'animation d'un espace de coworking.

**Aujourd'hui le terme couteau-suisse s'est démocratisé et est régulièrement utilisé.**

Facilitateur, régisseur d'espaces, space manager sont également des termes désignant les gestionnaires-animateurs de tiers-lieux.

Souriant, positif  
et enthousiaste



Patient et compréhensif  
Diplomate mais ferme

Débrouillard,  
polyvalent



Qualités essentielles  
d'un bon couteau-suisse



Sociable, facilité à  
communiquer et  
se créer un réseau

Avec un esprit collaboratif et  
soucis du bien commun



Organisé, Rigoureux et  
entrepreneur



Vos qualités spécifiques « bonus » : Drôle, musicien-ne,  
expert-e en business plan, créateur-trice de gâteaux,  
graphiste...

## Les missions du « couteau-suisse » avant l'ouverture



**Aménagement de l'espace** : définition et suivi des travaux, achat et montage des meubles, achat et mise en place des équipements...



**Démarches administratives** : agrément pour la domiciliation, agrément ERP, abonnements aux services internet, électricité, eau...



**Communication** : choix du nom, du logo, de la charte graphique, suivi de la création du site Internet, présence sur les réseaux sociaux, communication sur l'ouverture, relations presse ...



**Commercialisation** : mise en place d'une campagne de crowdfunding et gestion des préventes, présence sur les annuaires et les sites de référencement



**Recherche de partenariats et intégration dans l'écosystème entrepreneurial local** :

recherche de partenariats avec les entreprises, liens avec les associations et les commerces locaux, entraide avec les lieux complémentaires (incubateurs, pépinières etc.), la CCI, présence lors des événements liés à l'entrepreneuriat...



**Animation de la communauté naissante** : alimentation de la BDD des utilisateurs, implication de cette communauté naissante dans les choix (nom de l'espace, ambiance déco, programme événementiel...), envoi de nouvelles via les réseaux sociaux (vidéo de visite du local lors des travaux, photos des événements...)



**Veille et formation** : formation à la gestion d'un espace de travail partagé et à l'animation de communauté, veille sur les nouveaux modes de travail, l'innovation, l'entrepreneuriat etc.

L'ensemble de ces missions demande un travail à temps plein en amont de l'ouverture de l'espace :

## Les missions du « couteau-suisse » après l'ouverture

La simple mise à disposition de locaux, d'équipements et d'un réseau ne suffit pas à créer un écosystème professionnel, convivial et bienveillant. Le facteur humain est primordial. Selon les espaces de coworking, il prend le nom de « couteau suisse », concierge, manager, gestionnaire, animateur, facilitateur...

Ce rôle est prépondérant pour donner à l'espace de coworking son âme, son identité.



**Le Lien** : Il connaît tous les membres de la communauté et fait le lien entre eux. Il intègre les nouveaux à la communauté et présente un tel à untel, oriente un troisième vers la structure d'accompagnement ou le prestataire qu'il lui faut. Il est aussi l'autorité avec parfois le besoin de recadrer, voire de demander à quelqu'un de partir s'il déséquilibre l'atmosphère de l'espace partagé.



**L'accueil et l'animation** : Il accueille les membres, les visiteurs, les clients qui ont loué une salle. Il cadence la journée. De la tournée des bonjours matinaux pour fédérer les membres à l'organisation de l'événement en soirée où il faudra présenter l'espace devant 50 partenaires et futurs utilisateurs potentiels en passant par le repas de midi ou il prendra soin de demander à chacun ce qu'il a prévu pour le déjeuner. Il doit être capable de prendre la parole, toujours de façon positive et bienveillante.



**La logistique** : Véritable concierge, il s'assure de l'approvisionnement en café et toutes autres ressources vitales aux utilisateurs (papier toilette, goûter, toner d'imprimante...). Débrouillard, il doit être capable de changer une ampoule grillée, de déboucher l'évier ou encore de transformer l'espace de travail en espace événementiel en quelques déplacements de tables. Il est surtout celui qui trouve une solution à tous les problèmes.



**L'administratif** : Connaissant tous les membres, il a aussi avec eux ce lien administratif. C'est lui qui s'occupe des paiements des loyers, cotisations et factures en tous genres. Concernant les achats aussi, il gère les factures fournisseurs et le budget de fonctionnement. Il s'occupe également des réservations de salles de réunion. Il envoie les justificatifs des domiciliés aux CFE etc.

## Les missions du « couteau-suisse » après l'ouverture

Certaines missions commencées avant l'ouverture de l'espace perdurent après l'ouverture :



**Le commercial** : Tâche décisive et très chronophage, il met en place et suit les actions de commercialisation (portes ouvertes, journées d'essai, parrainage etc.). Sur place il organise les visites pour les travailleurs intéressés, répond aux demandes entrantes, suit les prospects, négocie les demandes de locations de salle. Il gère les contrats pour les néo-arrivants. Il met en place un process d'évaluation de la satisfaction (enquête clients de salle de réunion, entretien 1 mois après l'inscription, sondage après un départ...) et il incite et suit les commentaires sur les sites d'avis (Facebook, google etc.)



**Communication** : Mise à jour du site internet, présence sur les réseaux sociaux, mise en place d'évènements, relation presse, affichage, présence lors d'évènement, sur les salons liés à l'entrepreneuriat etc.



### **Recherche de partenariats et intégration dans l'écosystème entrepreneurial local :**

recherche de partenariats avec les entreprises, liens avec les associations et les commerces locaux, entraide avec les lieux complémentaires (incubateurs, pépinières etc.), la CCI, présence lors des évènements liés à l'entrepreneuriat...



**Veille** : formation à la gestion d'un espace de travail partagé et à l'animation de communauté, veille sur les nouveaux modes de travail, l'innovation, l'entrepreneuriat etc.

**L'ensemble de ces missions demandent un travail dépassant un temps plein.** La simple présence cinq jours par semaine lors des horaires d'accueil habituels 9h00-18h00 entraîne une durée supérieure à 35h/semaine. Et cette présence ne comprend pas les éventuels évènements en soirée ou encore la prospection à l'extérieur.

Si cela est possible, **nous conseillons de prévoir 1,5 à 2 ETP.** Il est également possible de faire des choix, de limiter certaines missions et d'optimiser le temps du « couteau-suisse »

## Comment optimiser le temps du « couteau-suisse » ?

Différentes possibilités permettent d'optimiser le temps de travail d'un « couteau-suisse » :



- **réduire les horaires d'accueil** : une ouverture à 10h paraît plus appropriée qu'une fermeture le mercredi après-midi ou à 18h. En effet, les membres et les personnes louant des salles auront un badge et la plupart des visiteurs arriveront certainement plus tard dans la journée. (les membres auront un badge leur permettant l'accès 24h/24 et 7j/7)

- **proposer des horaires d'accueil définis pour les visites** afin de limiter les interruptions dans la journée. Car celles-ci seront déjà conséquentes entre les questions des utilisateurs, l'accueil pour les salles de réunion, le téléphone, les e-mails, les éventuelles pannes d'internet, l'évier bouché...

- **s'organiser pour gagner du temps** grâce à des e-mails et devis types, la prise de rendez-vous en ligne, le règlement par CB sur place ou le prélèvement automatique pour limiter les impayés (et donc les relances), la commande en ligne et la livraison sur place...



- **favoriser l'autonomie des utilisateurs** pour gagner du temps sur les petites tâches d'intendance : mettre des notes explicatives un peu partout (fonctionnement de la machine à café, du vidéo-projecteur, du Wifi, emplacement du stock de papier toilettes...) impliquer les utilisateurs pour que chacun lave sa tasse, la table, les tableaux blancs, remplace le papier toilette...

- **favoriser l'autonomie des intervenants** lors des événements, leur donner un badge et leur laisser gérer leurs événements afin de n'être présent qu'aux événements purement conviviaux, une à deux fois par mois.

- **pendant les vacances, laisser l'espace en autogestion** pour les membres, avec possibilité qu'un membre en soutien s'occupe de l'accueil des visiteurs. Il est également possible de fermer complètement l'accueil pour les visiteurs pendant les périodes très calmes, en août par exemple.



- **définir un ou plusieurs membres « soutien »** responsables de l'accueil lors des absences du couteau-suisse pour récupération le lendemain d'un événement tardif ou lors des tournées de « prospection ».

- **faire appel à des prestataires extérieurs compétents** : pour l'entretien des locaux, la comptabilité, la gestion du wifi et du matériel informatique...

## Zoom sur l'animation : intégrer les nouveaux

- **Dès la journée d'essai :**  
le présenter, faire un tour de table, l'introduire lors des conversations...
- **Dès l'inscription :**  
guide de bienvenu (charte etc.), rappel du fonctionnement et des règles de vie, ajout de son profil, de sa photo au sein de la communauté d'utilisateurs, présentation d'un ou deux utilisateurs « parrains »...
- **Lors des premières visites :**  
attention particulière lors des moments clés (arrivée, départ, déjeuner, goûter), portrait dans la newsletter, rendez-vous pour faire le point, e-mailing d'enquête, invitation aux événements dédiés ex : apéro des nouveaux...



### L'encordé de la semaine :

S comme **Simon**



**Simon** est **développeur back-end** dans une **boîte de furieux** qui va sûrement éclipser LinkedIn d'ici quelques mois (c'est lui qui le dit, et il pèse ses mots) :)

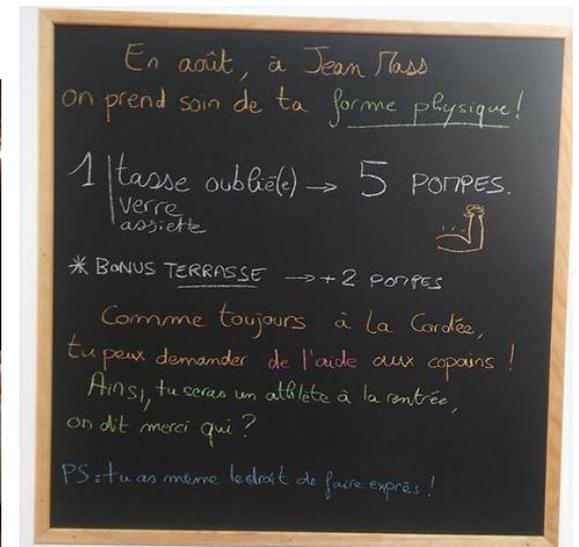
Simon est un intermittent de la **Cordée Annecy** puisqu'il vient une à deux fois par semaine. Pour s'adapter à la culture locale, il met des "y" dans toutes ses phrases.

Plus sérieusement, il nous a dit : "Ça fait du bien de **sortir de chez moi de temps en temps** et de voir des gens sympas, de boire un excellent café agrémenté de délicieux petits écoliers." On a alors remarqué qu'après un **séjour de 5 ans à Lyon**, il a appris à reconnaître la grande gastronomie.

Simon est aussi particulièrement fan des **parties de Dobble** avec Mme la Couteau Suisse (qui est pourtant bien plus forte que lui à ce jeu). Mais là où il excelle vraiment c'est en **crackage de "Monsieur et Madame ont une fille / un fils"** ! Défie-le quand tu veux à Annecy ;)

## Zoom sur l'animation : favoriser une ambiance dynamique et bienveillante

- **Etre soi-même dynamique, souriant et bienveillant**  
« bonjour », tournée des bises du matin, accueil souriant, disponibilité et , optimisme et dédramatisation même face aux pires situations (panne d'internet, d'imprimante, de machine à café...)
- **Favoriser la confiance :**  
Ouverture en dehors de la présence du CS, PC sur les tables à midi, déclaration des impressions et invités par les membres, prêt de matériel facilité...
- **Favoriser les échanges positifs et bienveillants tout en évitant la censure :**  
Bannir les propos sexistes, discriminant et rabaissant, éviter les débats politiques et religieux ou imposer l'ouverture et le respect des propos et des pensées de chacun.
- **Garantir le respect des règles ( vaisselle, bienveillance, consommation d'alcool...)**  
Par l'humour, la discussion, l'explication et se séparer d'un membre si les comportements inappropriés persistent



## Zoom sur l'animation : Favoriser le lien et la collaboration

### ➤ Animer un réseau social interne

Profil des membres, coups de main, petites annonces, suggestion d'évènements et d'améliorations de l'espace...

### ➤ Renforcer le sentiment d'appartenance :

Noms des membres, stickers, mise en avant de l'espace par les membres comme argument marketing (site web, signature e-mail), goodies, loisirs communs, groupe lors des évènements...

### ➤ Favoriser les temps d'échanges et de partage au quotidien

Déjeuner en commun, jeux après-manger, goûter, séance d'étirements....A définir selon vos envies et celles de vos utilisateurs

### ➤ Favoriser les échanges dans l'espace convivial

Parler normalement, proposer du thé, réagir à une information, faire rire... sans en faire trop et en évitant les comportements trop envahissants

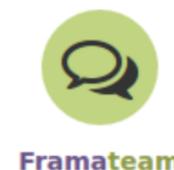


## Zoom sur les outils numériques : quelques exemples

### Gestion d'espaces de coworking :



### Animation de communauté :



### Facturation et CRM :



### Gestion de projets / outils de collaboration :



### Gestion des tâches :



## Zoom sur le refuge, outil numérique d'animation de communautés



### Un outil numérique AU SERVICE de la communauté physique

Pour faciliter les échanges entre leurs membres, la plupart des organisations n'ont pas besoin d'un intranet ou d'un nouvel outil de communication en ligne.

Mais plutôt d'un moyen de connexion sympathique et convivial, qui donne confiance et l'envie de partager des moments... en chair et en os !



#### Pensé pour les animateurs

Ce n'est pas l'outil qui rassemble les groupes, mais les meneurs humanoïdes !

Plus qu'un réseau social interne, Le Refuge est pensé comme le prolongement du facilitateur de communauté, pour l'aider à multiplier les possibles.



#### Vers la rencontre en vrai

On ne partage pas grand chose en restant chacun derrière son écran.

La finalité de l'ensemble des fonctions du Refuge est de provoquer la rencontre de ses utilisateurs, dans la vraie vie.



#### Simple et convivial

Les connexions ne se construisent pas via une interface froide et désincarnée.

Le Refuge se veut inclusif, convivial et bigarré et plus que tout... centré sur l'humain.

### Organisations utilisant Le Refuge :



## Zoom sur l'entretien de son espace

Accès au bâtiment, badgeuse

Gestion de l'approvisionnement  
en énergie



Entretien des locaux, du linge,  
de l'électro-ménager, poubelles ...

Garantie de la qualité  
du réseau  
Internet et téléphone



Maintenir un espace  
de travail fonctionnel



Entretien des plantes  
et des éventuels animaux

Gestion des stocks:  
alimentaire, fournitures de  
bureau, entretien...



Plomberie, électricité,  
réparation du matériel,  
coup de peinture....



Réception du courrier et des colis

## Où se former à la gestion et à l'animation d'un espace de coworking ?

### Tester différents espaces et discuter avec les couteaux-suissees

La première étape est de se mettre dans la peau d'un nouvel arrivant qui doit s'intégrer à une nouvelle communauté, découvrir et s'approprier un nouvel espace de travail. Travailler une journée au sein d'un espace permet de **s'immerger et de s'inspirer**.

La plupart des espaces de coworking proposent une **journée d'essai gratuite**. L'occasion de tester sans se ruiner. Nous conseillons de prévenir le couteau-suisse de l'espace, par soucis de transparence. Et avec un peu de chance il sera disponible pour donner quelques conseils !

### Animer ponctuellement un espace, lors d'un remplacement, d'un soutien bénévole etc.

Si tu es disponible sur un temps plus long tu peux également t'investir dans la gestion et l'animation d'un espace de coworking existant. **De nombreux espaces sont gérés de manière participative ou proposent du troc** : quelques heures d'animation contre du coworking gratuit. Les couteaux-suisse peuvent également être heureux d'avoir un remplaçant pendant leurs vacances, même si dans ce cas l'idéal est de confier « les clés » à quelqu'un qui connaît déjà bien l'espace et la communauté.



**Se former avec des « couteaux-suissees » et des experts de la gestion et de l'animation de tiers-lieux**  
Les espaces de coworking qui commencent à avoir de l'expérience proposent **des programmes de formation**. C'est le cas de la Cordée qui propose des formations personnalisées de courte durée à la gestion et à l'animation de communauté.

C'est également le cas de la Coopérative des tiers-lieux qui propose une formation « facilitateur de tiers-lieux » de 16 jours, en groupe, en Nouvelle Aquitaine et une session en partenariat avec Mutualab à Lille.



### Se former à l'animation de réseau, de communauté et de projet collaboratif

Des formations à la coopérations, à la collaboration, aux projets collectifs peuvent aider à **monter et animer un tiers-lieux de manière participative**. Animacoop, les Colibris ou l'université du nous par exemple **proposent des formations en présentiel ou à distance**.

Formation Animacoop





Tu as des suggestions pour compléter ce guide ?  
Tu souhaites en faire une version améliorée ?  
Tu souhaites te faire accompagner ou te former dans la  
création d'un tiers-lieu ?  
Contacte-nous :

Les éclaireurs de la Cordée  
[www.la-cordee.net](http://www.la-cordee.net)



les éclaireurs  
Le bureau d'études de la Cordée



BY

SA