

InSitu

Business Residences et Campus

Face à l'aéroport de Toulouse Blagnac, les bâtiments et les espaces verts du *Skywise Campus* viennent d'accueillir les équipes de Navblue, une filiale du groupe Airbus. Ce Campus, entièrement tourné vers l'innovation et le digital, a été promu et conçu par InSitu, qui en est aussi l'opérateur. Entretien avec le président et fondateur d'InSitu, Pascal Fenasse.



De quand date la création d'InSitu et pourquoi ce nom ?

J'ai créé InSitu en 1997. La société avait, alors, pour activité principale la *relocation*, c'est-à-dire la gestion humaine de la mobilité géographique et résidentielle. Nous prenions en charge les cadres étrangers venant travailler dans la région toulousaine et facilitons leur installation et leur insertion dans leur nouvel environnement (recherche de résidence, formalités administratives, etc.) Je voulais que le nom de la société évoque un accueil chaleureux et suggère une bienveillance rassurante. C'est une agence spécialisée qui m'a proposé le nom et qui a, ensuite, créé notre logo aux deux mains, qui donne une identité vraiment forte au groupe.

Airbus faisant partie de nos principaux clients, nous avons fait le choix de positionner nos bureaux à Blagnac, dans la zone de l'aéroport. Comme nous n'occupions pas l'intégralité de notre plateau (750 m² !), certains clients de *relocation* nous ont demandé si nous ne pouvions pas leur fournir aussi un point de chute professionnel dans l'attente de leurs bureaux définitifs. Avec, bien sûr, des services tels que secrétariat, téléphonie, Internet. Avant d'accepter et de lancer InSitu dans cette activité totalement différente, je suis allé voir ce qui se faisait en France et aux États-Unis en termes de centre d'affaires. À mon retour, j'étais convaincu de la faisabilité du projet et j'ai monté la filiale InSitu Business Centre, location de bureaux avec services associés.

Comment s'est développée l'activité Business Centre ?

C'est en 2001 que nous avons démarré, avec dix bureaux qui ont été assez vite occupés. Nous avons dû prendre à bail de nouvelles surfaces (pour atteindre 1 500 m²) que nous louions sur la base de contrats mensuels. J'ai assez vite constaté que nombre de clients qui devaient rester, au départ, quelques semaines étaient encore là des mois plus tard, non pas pour des raisons techniques, mais parce qu'ils se trouvaient bien chez InSitu. Cela m'a confirmé que la démarche que j'avais hérité de mon passé de qualicien était pertinente à la fois pour les lieux et pour les services.



Nous avons, ensuite, décidé de répondre à l'appel d'offre de l'OCCAR (Organisation conjointe de coopération en matière d'armement) pour l'Europe. Mon analyse était que la meilleure localisation pour l'OCCAR était au plus proche d'Airbus, aussi avais-je mis une option sur un plateau entier avant même le résultat de la consultation. Le pari a payé et nous avons remporté cet important contrat qui courait sur neuf ans. Il nous a donné une visibilité nouvelle et a marqué le début d'une période de croissance continue. Nous passons alors, par paliers rapides, de 1 500 m² à 5 000 m² et nous nous retrouvons locataire unique de l'immeuble Socrate, à Blagnac. Avec le recul je me dis que nous avons été fortunés de trouver des clients qui nous ont donné l'opportunité de relever des challenges difficiles, mais que nous les avons gagnés grâce à l'expérience que nous avons acquise à force de travail.

J'ai ensuite monté une opération de l'autre côté de l'aéroport, à Saint-Martin du Touch et ouvert un Business Centre + bureaux de 2 700 m² destiné aux sous-traitants et prestataires d'Airbus. Une fois l'immeuble construit, c'est Airbus, en mal de surfaces de bureau, qui en sera l'unique occupant. Mais, en 2008, Airbus met en application son plan Power 8 (10 000 suppressions de postes et 2,2 milliards d'économies), ce qui a des répercussions dans l'écosystème auquel nous appartenons. Notre activité chute de 40 % et nous nous retrouvons au creux de la vague. Il nous faudra trois ans pour en sortir en « serrant les boulons » et



avec le soutien de nos partenaires et fournisseurs. C'est à cette occasion que nous faisons évoluer notre concept. InSitu, c'est un lieu où les gens viennent pour travailler, mais aussi pour se réunir, être ensemble ; cela s'apparente vraiment à une résidence... d'où *Résidence d'affaires* ou *Business Residence*. En outre, j'avais acquis la conviction, depuis quelque temps déjà, que l'appellation *business center* était connotée *chère*. Et, pour continuer l'analogie avec la démarche des chaînes hôtelières, je décide de labelliser les résidences avec, non pas des étoiles ou des tridents, mais avec des poignées de mains (celles du logo). Il y aura donc des résidences *3 mains*, *4 mains*, ou *5 mains* en fonction du niveau de prestations. La commercialisation a ensuite progressivement repris. Au début de la décennie, nous avons ouvert une troisième résidence de 1 500 m², ce qui portait notre parc à 10 000 m².

Comment êtes-vous passé de la Résidence au Campus ?

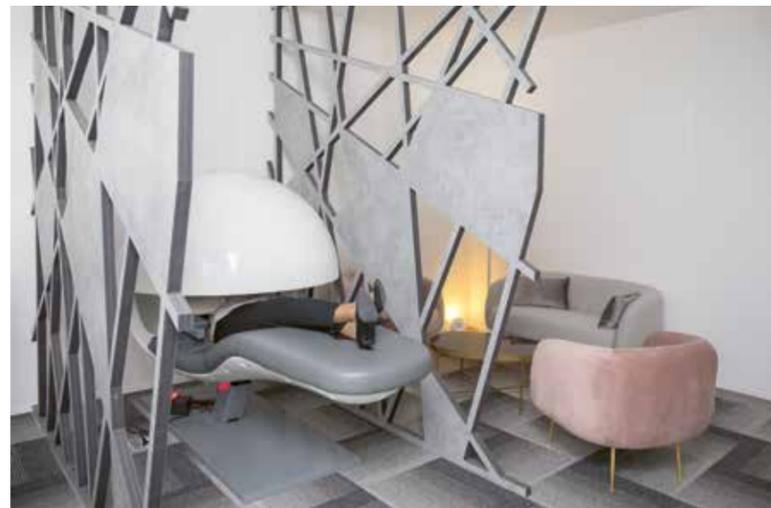
Nous avons observé un palier de quelques années à 10 000 m². Puis, il y a quatre ans, nous avons commencé à travailler avec une nouvelle filiale d'Airbus, Navblue, spécialisée dans les solutions numériques et conviviales des opérations de vol et de la gestion du trafic aérien. Ils ont rapidement occupé 1 000, puis 2 000, puis 3 000 m². Dans le modèle Navblue, l'immobilier ne fait pas partie des activités *core* et les locaux sont de préférence loués avec zéro contrainte, service optimum et prestation globale. Il y a deux ans, ils m'ont fait savoir que, compte-tenu de leurs prévisions de croissance, ils allaient avoir besoin de 5 000 m² supplémentaires, soit en tout 8 000 m², et que le nouvel ensemble serait le Campus digital d'Airbus. Or il se trouvait que deux immeubles situés face à l'aéroport (le Galilée et le Copernic) étaient vides d'occupants depuis quelque temps. La configuration des lieux permettait d'envisager de fermer le site et d'en faire un véritable campus avec parkings et espaces verts. Le tout faisait 10 500 m² ce qui convenait parfaitement à Navblue qui avait, entre-temps, réévalué ses besoins à 11 000 m². L'accord s'est fait au bout d'une année de discussions et pour une durée de six ans, sur un programme qui supposait un curage complet des lieux, l'installation de réseaux de dernière génération et une reprise complète de tous les aménagements intérieurs. Le projet, baptisé *Skywise Campus*, supposait une planification sans faille puisque le bail était signé en novembre 2017, le premier immeuble devait être livré en juillet et le second en août 2018.

J'étais confiant de pouvoir tenir les délais grâce à mon réseau d'entreprises partenaires avec, entre autres, Eiffage pour les travaux, Rouzès pour le cloisonnement,

LBC pour le mobilier. Mais encore fallait-il préciser les attentes du client et arriver rapidement à un accord sur des propositions créatives. Le parti du décloisonnement total étant acquis, nous avons beaucoup échangé avec le directeur de Navblue France, Thomas Lagaillarde, son directeur stratégie et marketing, Fabrice Villaumé, et leurs équipes pour cocréer leurs environnements de travail. À l'extérieur, nous avons créé plus de 250 m² de terrasses avec, notamment des oliviers d'Espagne ; une serre avec des plantes aromatiques et des fruits de saison ; un kiosque de vente de restauration à emporter ; des ruches et un boulodrome ; des bornes de recharge pour les véhicules électriques. Une station de vélos électriques hybrides est également prévue.

À l'intérieur, les utilisateurs peuvent profiter de cafétérias à tous les étages (nous avons embauché un chef et tous les plats sont préparés sur place), d'un espace fitness, de baby-foot et d'un billard, d'une salle de repos avec des fauteuils dévelop-

pés par la Nasa, avec musique douce, luminothérapie et massage des vertèbres. Pour les collaborateurs, l'objectif est de favoriser le travail d'équipe, la collaboration, la créativité et, donc, la performance. L'acoustique, l'ergonomie et tous les éléments mobiliers ont été particulièrement réfléchis. Nous avons conçu une salle de co-innovation dans laquelle les équipes Navblue peuvent travailler avec leurs clients, une agora de cent places (extensible à deux cents, en décloisonnant), des salles de créativité pour s'isoler et travailler sur un sujet pendant quelques jours ou quelques semaines ; un showroom avec mur d'écrans géants ; et aussi de petites salles (*restrooms*) pour la concentration, la réflexion ou la microsieste. Nous avons installé un système de gestion en temps réel des salles de réunion qui permet d'identifier les salles de réunion libres, de les réserver et de détecter les salles réservées mais non occupées (en France, en moyenne, 70 % des réservations de salle ne sont pas honorées). Navblue a maintenant transféré toutes ses équipes au



Skywise Campus et nous sommes spécialement fiers de cette réalisation qui, je crois, mérite les qualificatifs de visionnaire, fonctionnelle et esthétique.

Comment voyez-vous le développement d'InSitu à moyen terme ?

Notre parc de Résidences (avec le Campus) atteint maintenant 30 000 m² (soit 2 900 utilisateurs) et nous allons ouvrir une nouvelle unité de 4 000 m² en janvier. Nous avons fait la preuve de notre savoir-faire. En restant fidèle à ses valeurs (écouter les clients, être en phase avec leurs attentes et anticiper leurs besoins), InSitu veut être un acteur majeur dans la conception et le management de sites pour les entreprises désireuses de transformer leurs espaces de travail et prendre un vrai virage.

Sur le *Skywise Campus* figure notre nouvelle signature : « by InSitu, conception et management de site ». Elle souligne que nous voulons aussi nous renforcer dans le facility management avec une offre globale de gestion du bâtiment, depuis l'accueil jusqu'au nettoyage, la sécurité, la maintenance et la gestion. Le groupe aura donc trois axes de développement : notre activité historique de *relocation*, les Résidences d'affaires et le facility management.

Chiffre d'affaires prévisionnel 2018 : 12 millions €

Personnel : 50

Sites : 6 résidences d'affaires et un campus

Nombre d'utilisateurs : 2 900



Immeuble Socrate

17 avenue Didier Daurat

31702 Blagnac

www.insitu-centre.com