

Centre d'affaires / coworking

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque mois

- ☐ Choisir le positionnement : postes nomades ou dédiés, bureaux, salles, événementiel, domiciliation, services, capacités, amplitudes, occupation, rétention et marge par espace
- ☐ Fixer objectifs de demandes, visites, devis, ventes, occupation, fidélisation, satisfaction, chiffre et marge
- ☐ Comparer toute nouvelle offre à la demande, aux compétences, à la capacité, aux obligations et au coût complet
- ☐ Comparer chaque semaine demandes, disponibilités, ventes, annulations, capacité restante et charge de l'équipe

02 Qualifier un besoin ou une réservation

À chaque demande

- ☐ Qualifier chaque demande avec : entreprise, effectif, fréquence, dates, durée, confidentialité, visiteurs, accessibilité, équipements, salle, adresse, courrier, budget et décisionnaire
 - ☐ Répondre rapidement en confirmant la compréhension du besoin et les informations encore nécessaires
 - ☐ Vérifier la disponibilité réelle, les dépendances, le prix complet et le délai avant de proposer
 - ☐ Orienter vers l'offre compatible ou refuser clairement lorsque le besoin ne peut pas être tenu
-

03 Qualifier, proposer et conclure un contrat, service ou séjour

À chaque vente

- ☐ Décrire l'offre et le contrat avec : espace, capacité, accès, horaires, services inclus, équipements, prix, dépôt, durée, préavis, règlement, visiteurs, courrier et conditions de domiciliation
 - ☐ Présenter les options en distinguant ce qui est inclus, facultatif, soumis à disponibilité ou facturé séparément
 - ☐ Faire relire les informations essentielles puis obtenir l'accord et les signatures nécessaires sur un support durable
 - ☐ Créer le dossier dès l'accord avec version de l'offre, contrat, parties, échéances et responsable
-

04 Ouvrir et tenir un dossier client ou membre

À chaque changement

- ☐ Ouvrir le dossier avec : entreprise, utilisateurs autorisés, contacts, contrat, justificatifs nécessaires, facturation, dépôt, badges, clés, accès, domiciliation, courrier et consignes
 - ☐ Nommer un responsable et afficher statut, prochaine action, échéance, blocage et personne à contacter
 - ☐ Classer chaque nouvelle pièce ou confirmation dans la bonne version en évitant les copies contradictoires
 - ☐ Mettre à jour et préparer la clôture avec : utilisateurs, accès, badges, clés, état des lieux, factures, dépôt, courrier, adresse domiciliée, préavis, restitution et suppression des droits
-

05 Gérer réservations, courrier ou services

Chaque jour

- ☐ Cartographier les réservations de : postes, bureaux, salles, phone boxes, équipements, événements, accueil visiteurs, parking, prestations et créneaux de maintenance
 - ☐ Poser une option ou bloquer une ressource avec référence, bénéficiaire, période, quantité, expiration et conditions
 - ☐ Contrôler avant confirmation : site, espace, date, horaire, capacité, configuration, équipement, accès, responsable, visiteurs, prix, remise en état et conflit de planning
 - ☐ Envoyer une confirmation unique avec références, contenu, accès ou déroulé, contacts, conditions et prochaine échéance
-

06 Traiter une réclamation client

À chaque réclamation

- ☐ Tracer les réclamations portant sur : accès, bruit, propreté, Wi-Fi, température, équipement, salle, facturation, sécurité, confidentialité, courrier, colis, domiciliation ou résiliation
 - ☐ Accuser réception, sécuriser la situation, préserver les preuves et annoncer le canal et le délai de traitement
 - ☐ Comparer la demande au contrat, aux informations remises, aux confirmations, aux paiements et aux événements
 - ☐ Analyser chaque mois causes, délais, coûts, récurrences, partenaires ou ressources concernés et prévention
-

07 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Prévoir et contrôler les dépenses de : loyer, charges, énergie, internet, nettoyage, sécurité, maintenance, café, consommables, mobilier, logiciel, prestataires et travaux
 - ☐ Rapprocher contrat ou commande, service reçu, facture, avoir, responsable, centre de coût et échéance
 - ☐ Faire valider tout écart de quantité, prix, devise, période, qualité ou service avant paiement
 - ☐ Revoir chaque semaine factures, prélèvements, doublons, litiges, remboursements attendus et trésorerie
-

08 Suivre encaissements et abonnements

Chaque semaine

- ☐ Prouver les revenus et coûts selon : abonnement, bureau, poste, salle, domiciliation, option, dépôt, crédit, remise, consommation, impayé, coût du site, occupation et marge par espace
 - ☐ Rapprocher contrats ou dossiers, services confirmés, factures, encaissements, rejets, avoirs et remboursements
 - ☐ Relancer un impayé avec montant, échéance, pièces, historique et solution prévue au contrat
 - ☐ Contrôler chaque semaine sommes attendues, reçues, rejetées, remboursées, contestées et non affectées
-

09 Organiser l'accueil et les remplacements

Chaque semaine

- ☐ Organiser l'équipe et les relais avec : accueil, communauté, vente, exploitation, courrier, sécurité, nettoyage, maintenance, ouverture, fermeture, astreinte et prestataires de secours
 - ☐ Construire le planning selon demandes, échéances, pics, ouvertures, compétences et présence minimale
 - ☐ Préparer chaque remplacement avec accès, priorités, dossiers sensibles, incidents, limites et personne à joindre
 - ☐ Faire un point court sur arrivées, départs, réservations, urgences, impayés, pannes et décisions attendues
-

10 Arbitrer et valider l'exploitation sans blocage

Chaque jour

- ☐ Écrire la matrice d'arbitrage avec type d'écart, seuil, mesure immédiate, décideur, délai, solution et preuve attendue
 - ☐ Qualifier immédiatement : zone dangereuse, capacité dépassée, badge perdu, intrusion, panne réseau, conflit de salle, comportement, nuisance, colis sensible, impayé ou service indisponible
 - ☐ Sécuriser la personne, la ressource et les informations avant de rechercher une solution commerciale
 - ☐ Revoir chaque jour demandes bloquées, incidents ouverts, décisions attendues, promesses faites et délais dépassés
-

11 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque mois

- ☐ Tenir les accès critiques : bâtiment, zones, badges, clés, Wi-Fi membre et invité, réservations, alarme, imprimantes, casiers, vidéosurveillance éventuelle et comptes administrateurs
 - ☐ Attribuer un compte ou moyen d'accès nominatif limité aux dossiers, fonctions, zones et périodes nécessaires
 - ☐ Transmettre une information sensible par un canal autorisé en vérifiant le destinataire
 - ☐ Retirer les droits le jour d'un départ, d'une fin de relation ou d'un changement de rôle
-

12 Sécuriser contrats et obligations d'accueil

Chaque mois

- ☐ Sécuriser le cadre applicable : bail et usages autorisés, assurance, obligations ERP, registre de sécurité, accessibilité, contrôles, règlement, contrats, RGPD, badges et agrément préfectoral lorsque la domiciliation est proposée
 - ☐ Vérifier avant toute vente ou activation : client et utilisateurs, espace, capacité, durée, horaires, services inclus, prix, dépôt, préavis, règlement, visiteurs et contrat de domiciliation distinct lorsque nécessaire
 - ☐ Versionner conditions, contrats, formulaires, règlements, mentions, procédures et preuves de remise ou d'acceptation
 - ☐ Identifier les données personnelles réellement nécessaires, leurs accès, leur durée de conservation et leur mode de suppression
-