

Pourquoi PoP est parti de Station F

Dans un post au vitriol, qui a fait polémique, diffusé sur le site de la startup malaysienne, Leonardo Losoviz, son fondateur, explique en détail pourquoi sa jeune pousse a dû quitter le plus grand incubateur du monde. Et pose un regard sans concession sur les limites d'un projet de cette ampleur. Maddyness a traduit son post, que voici.

Temps de lecture : minute

14 mars 2018

Disclaimer préventif : Les captures d'écran prises sur le Slack de Station F et présentées ci-dessous ont été modifiées pour que les noms d'utilisateurs, les noms et les avatars des posts ne soient pas reconnaissables. Les informations liées au compte du staff de Station F ont également été floutées, bien que le nom d'utilisateur reste visible pour une meilleure compréhension des discussions. Toutes les captures d'écran ont conservé la date à laquelle les événements sont intervenus.

Pas de bras, pas de visa

Hello, je suis Leonardo Losoviz, le fondateur de PoP. Je vais vous raconter comment et pourquoi j'ai décidé que ma startup devait quitter Station F, le plus grand incubateur au monde, situé à Paris.

En avril 2017, PoP a été accepté au sein du Founders Program de Station

F. J'ai alors décidé de déménager à Paris pour travailler de là-bas. Mais comme je ne suis pas un citoyen européen, j'ai besoin d'un visa pour pouvoir définitivement m'installer en France. J'ai pris l'avion pour la France grâce à un visa touristique, rejoint Station F le jour de son ouverture début juillet et ai, dès ce moment, commencé à chercher comment obtenir un visa permanent.

Le 17 juillet, après la première réunion de fondateurs de notre groupe, j'ai expliqué ma situation à Station F. Ils m'ont dit que le Founders Program de Station F devrait rapidement devenir partenaire du programme French Tech Visa, porté par le gouvernement français et qui permet aux entrepreneurs étrangers d'obtenir un visa pour vivre et travailler en France durant un an, renouvelable jusqu'à quatre ans. Je devais simplement attendre, puisque le gouvernement français n'avait alors pas donné à Station F d'indication sur la date à laquelle l'incubateur deviendrait effectivement partenaire. Je suis rentré en Malaisie en septembre 2017 avec la certitude que je pourrais obtenir un visa via le Founders Program. J'ai continué à travailler sur cette base-là, partant du principe que le partenariat serait bientôt conclu et que je pourrais alors obtenir mon visa.

J'ai engagé à Kuala Lumpur la procédure pour obtenir mon visa en octobre 2017 et attendu que le partenariat se noue durant tout le mois d'octobre puis en novembre, décembre, janvier. Pendant ce temps, je continuais à payer ma carte de membre à Station F et à communiquer avec l'équipe de l'incubateur concernant le partenariat avec le French Tech Visa.

Le 18 janvier, le partenariat a finalement vu le jour, ce qui voulait dire que je pouvais enfin demander à Station F de m'écrire une Lettre de Reconnaissance, un document officiel exigé pour prétendre au French Tech Visa. C'était le dernier document dont j'avais besoin pour obtenir le visa et pouvoir m'installer en France. Pourtant, à ma plus grande surprise et pour mon plus grand chagrin, on m'a informé, le 1er février, que je ne

l'aurai pas.

Leonardo,

I will be honest with you : I can't deal with such demands and tone every day (and I won't deal with it). Let me add a few things :

- We are a fully private owned startup campus : we select startups and provide a ton of startups resources, period. We do not provide State services. No startup programs provide visa.

- We are professionnals and we try to be as responsive as we can : we just got the "French Tech Visa" certification a few days age, their "service desk" is not even active yet so it is a manual process.

- Many foreign entrepreneurs we have on-site got their visas on their own (coming from the US, Turkey, Albania, Ouganda, Morocco, etc.)!

I am a bit worried about your attitude, your tone and how it fits with the Founders Program... Yes, you were selected last April but :

- You were already complaining last summer about

not having some services (like VCs, printers, lockers, construction work, directory, wifi, etc.)

- We have so many applications, the Founder Program is full and we need to have on-site a positive attitude with entrepreneurs going nuts on finding the right solutions on their own with their peers no matter the barriers you can face.

- Our role is to provide top-notch resources (perks, content, etc.) and always improve based on your feedbacks but there are certain ways to do it. The long list of questions you had in August, your last emails make wonder if your offer matches with what you expect.

Happy to discuss,

Thx.

Le contenu de l'email ne laisse aucun doute : en quelques mots, alors que l'on m'avait dit en juillet 2017 que je pourrais demander le French Tech Visa parce que je faisais partie du Founders Program de Station F, ce n'est finalement plus le cas. Ce qui remet complètement en cause tous les projets sur lesquels je travaillais depuis 5 mois et les objectifs que je m'étais fixé pour l'avenir.

J'aurais pu essayer d'en discuter avec la directrice de Station F mais j'ai été découragé de le faire parce que cette personne était en fait en copie

du mail (ce qui n'est pas visible sur la capture d'écran puisque j'ai flouté les noms), suggérant que le soutien de la direction était réel. Si la direction était au courant de la promesse initiale qui m'avait été faite en juillet 2017 et sur laquelle on est revenu en février 2018, ça, je n'en sais rien. De ce que j'en sais, il n'y a aucune trace écrite de ce qui arrive en coulisses : comme il est dit dans ce mail, Station F est une entreprise privée qui n'a aucune obligation envers ses membres.

Cet épisode a déclenché tout un ouragan dans ma tête les jours qui ont suivi. Me sentant perturbé par la façon dont l'équipe de Station F me traitait sans aucun respect ni pour la personne ni pour le client que j'étais, j'ai commencé à passer en revue l'intégralité de mes interactions avec l'équipe de Station F, tout comme l'intégralité des interactions entre le staff et tous les résidents et j'ai découvert qu'elles regorgeaient de situations déplaisantes et de semi-vérités.

Le mois d'août à Station F

Commençons par analyser l'email reçu. Il y est justifié le fait de ne pas m'aider à obtenir le visa en m'accusant de :

- mal parler
- avoir une attitude négative
- me plaindre de ne pas bénéficier de certains services (comme l'accès à des investisseurs, des imprimantes, des casiers, le wifi...)

À la fin, il est dit :

Notre rôle est [...] de toujours nous améliorer sur la base de vos retours mais il y a des manières de les

formuler. La longue liste de questions que tu avais en août et tes derniers mails remettent en question le fait que notre offre corresponde à ce que tu attends.

Il fait ici référence à un message que j'ai posté sur le Slack de Station F le 29 août et qu'il a inséré en capture d'écran dans son mail. Avant de parler du message, recontextualisons un peu.

Ce jour-là, l'atmosphère à Station F était très négative, notamment parce que les résidents étaient particulièrement frustrés à cause de plusieurs problèmes qui n'avaient toujours pas été résolus : des bruits de construction assourdissants résonnaient dans les locaux, Internet fonctionnait par intermittence, nous n'avions aucun retour concernant les services promis, les tickets demandant des infos ou de résoudre les soucis étaient ignorés ou mal traités... La plupart de ces problèmes arrivaient régulièrement depuis l'ouverture de Station F début juillet (comme le fait que le wifi ne fonctionnait que quand il le voulait), alors que d'autres avaient débuté seulement quelques semaines plus tôt (comme les bruits de construction). Le fait que l'équipe de Station F ne s'occupe pas convenablement de ces problèmes a engendré, ce jour-là, un ras le bol et une colère de certains résidents.

Les bruits de construction ne permettaient pas aux résidents qui avaient leur bureau non loin de travailler dans de bonnes conditions. C'est pourquoi ils ont posé des questions et se sont plaint de la situation. Un résident a posté le message ci-dessous le 21 août.



3:04 PM

Is this construction noise going to last for long time? @ -staff-stationf



1

Le bruit comme la frustration des résidents se sont amplifiés les jours suivants, débouchant sur des protestations de plus en plus explicites, comme le message ci-dessous qui a été posté le 25 août.



9:09 PM

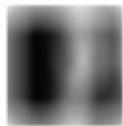
Anyway too much f*cking noise near block 7.

I thought I booked an office, not a loud construction site



11

Le 29 août, le bruit a atteint une telle amplitude que la plupart des résidents ne pouvaient plus faire avec plus longtemps, rendant l'atmosphère sur le campus incroyablement négative. Un résident a demandé au staff de Station F d'arrêter le bruit qui rendait tout travail absolument impossible. Un membre de l'équipe a répondu que c'était "presque terminé". Ce à quoi les résidents ont objecté que c'était ce qui leur était dit depuis 3 semaines, alors même que le bruit continuait sans diminuer.



Aug 29th, 2017 at 4:35 PM

in #help

PLEASE PLEASE PLEASE, can we have a deadline for the end of all this noise in block 7/8. It is really becoming difficult and painful to work here. I think at this stage, nobody gives a shit about any kind of green stuff coming up, we just want to be able to work.

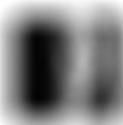


4 replies



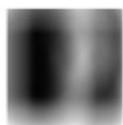
-staff-stationf 5 months ago

Concerning the noise - yes this morning there will be some noise and we are sorry for that but it's almost done



5 months ago

You've been telling us the same shit for the past three weeks.



5 months ago

, this green stuff is a project, there have to be some deadline. Get it and share it.



-staff-stationf 5 months ago

I understand - I'm not in charge of that kind of issues but I've told the team and they are meeting the site supervisor about it to find a solution. We will share the deadline asap.

Quelques minutes plus tard, le même résident a publié sur Slack une vidéo des bruits de construction et menacé d'en faire de même sur Twitter, où il compte 25 000 abonnés.

4:49 PM
uploaded this file: ▾

noiseAtStationF.mp4
3 MB MPEG 4 Video



0:00

3

4:50 PM
Thanks God I'm not doing this on Twitter (25k followers). I'M JUST ASKING FOR A FUCKING DEADLINE. WHEN WILL I'LL BE ABLE TO WORK AGAIN ?

10

This has been going on for three weeks now.

25 minutes plus tard, le même résident a de nouveau menacé de poster la vidéo sur Twitter, puisque personne de Station F ne répondait à ses récriminations et que le bruit continuait.

5:14 PM
They're not answering legitimate questions, also. Should I (loudly) switch to Twitter?

Encore 25 minutes plus tard, l'équipe de Station F promet que les bruits de construction ne continueraient que pendant 40 minutes supplémentaires avant de s'arrêter.



-staff-stationf Aug 29th, 2017 at 5:39 PM

in #help

Hey guys, we're very sorry about the noise in the CREATE Zone. We just spoke to the construction team working in there and they promised us another 40 minutes and no more noise for today and tomorrow! Thank you for your patience and understanding!

8 replies



-staff-stationf 5 months ago

@



5 months ago

FYI, for some of us working in tourism, August is peak season. And it is not even possible to pick up the phone.. seriously..



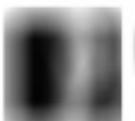
5 months ago

The pb is not just for today, but for an ending date of all this construction ?



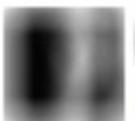
5 months ago

@ **-staff-stationf** : isn't it the beautiful sound of a jigsaw I'm hearing right now ? 🙄😭



5 months ago

Love it. It sure helps concentration. Or not.



5 months ago

Ok. I'm out of here.



5 months ago

OMG c'est la fin pour Station F. Edouard Phillipe ne vient plus, trop de bruit.



Alors que certains résidents juraient pour évacuer leur colère, d'autres relâchaient la pression en s'amusant de la situation.

-  5:42 PM
just saying, all the sawing stuff really couldn't have been done outside ?
 3
-  [1 reply](#) 5 months ago
-  5:42 PM
Or during the night ... ?
 1
-  5:50 PM
we've got an expert of "les bucherons de l'extreme" here, she's confirming : it's possible !
 5
-  6:01 PM
uploaded and commented on this image: [Timber Kings](#) ▾



-  1  1
- “ <http://www.hgtv.ca/shows/timber-kings/>
-  6:03 PM
“ Station F's new CHOs !

Deux heures et demie plus tard, le bruit reprit de plus belle, encourageant certains résidents à souligner l'échec de la résolution du problème et à questionner la crédibilité du staff.

8:10 PM
hmmmmm #failed <https://stationf.slack.com/archives/C57BZ6M4G/p1503999530000207>

Hey guys, we're very sorry about the noise in the CREATE Zone. We just spoke to the construction team working in there and they promised us another 40 minutes and no more noise for today and tomorrow! Thank you for your patience and understanding!

Posted in #general | Aug 29th, 2017

🙄 1 🙄 1

8:13 PM
Total fail @ -staff-stationf 🙄 (edited)

-staff-stationf 8:17 PM
Just spoke to them, they should be stopping now!

🙄 2

8:25 PM
Hum... Sounds like... 3 hours ago.
#credibility

Ce n'est que 30 minutes après que le bruit s'arrêta enfin. L'équipe de Station F a posté un message pour l'annoncer, incluant un gif peu approprié au regard des circonstances :

-staff-stationf 8:58 PM
Again, sorry about that. We unplugged their tools! Security is making sure they don't start up again. <http://gph.is/2aKbMbl>

Giphy (2 MB) ▾



👍 4 🙄 1

Un message pour ramener le calme...

Ce n'est qu'à ce moment-là, ayant remarqué combien les résidents étaient énervés et frustrés mais que le staff ne comprenait pas le sérieux de la situation, que je me suis senti obligé d'écrire mon message :

I believe the problem @Station F right now is the inability from the staff to communicate information properly. We are all aware the place is still a work in progress. Hence printers are not set-up, lockers are not ready, and there's construction (and so much noise) going on. We all understand that, that's not the main issue. The issue is the lack of information of where each single thing on the list will be ready, so that we, startups, can plan appropriately and it doesn't harm our work. It's not fun having to say sorry to a client for all the background noise, when it could've perfectly been avoided, by having that Skype call from a coffee place that one day, if we know that there's construction going on !).

There are many items which have been requested over time, yet they have not been addressed to in a proper, effective and professional way :

- Why is the wifi unsteady, will it be fixed ? If so,

when ? (eg: when can we arrange a Skype call with client without fear that it will be cut?) When will the printers be ready ?

- When will the lockers be ready ? (On Station F's Campus Newsletter from July 21st, we had already been told: "you will get a private locker number and passcode in HAL in the coming days"... it's been more than once month already, and still waiting. That's not what I'd call "in the coming days").

- When will the construction work end? Or at least, when can it be made inobstructive to us ?

- When will investors move in ?

- When will there be the info of all startups (or at least those from the Founders Program) in HAL, easily browsable, so we can get to know each other ? (Even if the HAL dev team were developing the functionality right now, a simple Excel file, with columns "Startup name" and "Website" would do for the time being. That should not take more than a few hours of work, and it would make our experience here much better!)

- Others (this list is coming off my head.... I

believe other people have also other issues)

I believe that, if each of these items has a date, something realistic, even if it's far away, the situation will improve tons. And then, if for any reason the date changes, then a warning to let us know about it. Otherwise, we are time and again let down with uncertainty, and for no good reason. I think it's not too much to ask. (And please, no silly GIFs when talking about something serious)

Dedans, j'ai souligné que le vrai souci était le manque de communication à l'intérieur de Station F : les résidents ont toujours su que le campus était en cours de construction et l'ont accepté sans objection. Ils avaient simplement demandé à être informés, à l'avance, des périodes de travaux pour qu'ils puissent s'organiser en fonction de ces infos. Le message suggérait qu'il suffisait de pas grand chose pour régler la situation efficacement et éviter que les résidents ne s'énervent.

Et la plupart des résidents ont semblé d'accord avec le message : 39 personnes au total ont montré leur approbation au travers des réactions Slack, en faisant l'un des messages les plus approuvés jamais posté par un résident (même jusqu'à ce jour et alors même qu'à ce moment-là, Station F comptait bien moins de résidents qu'aujourd'hui).

De plus, quelques résidents ont répondu à mon message, montrant leur soutien. En particulier, un "merci" posté par un résident a lui-même été récompensé de 13 likes. Ces actes de soutien d'autres résidents montrent que mon message avait atteint son objectif premier, celui de ramener un peu de paix dans l'open space.

 5 months ago
10/10

 5 months ago
thank your leo for expressing many's thoughts in such
a way
 1

 5 months ago
for startup listing, i developed something

 1  2

 5 months ago
Yep! That's a great way to put it. Thank you [@leo-pop-fp](#) . I like this better than the angry messages flying
around. Makes our community positive. And hopefully
stronger. We need to leverage being together, feeling
together here @ station F
 13

Le staff de Station F s'est excusé du dérangement et en a profité pour répondre aux problèmes soulevés dans mon message.

-staff-stationf 10:55 PM

Hey guys,

Again we want to offer our apologies for the less than ideal communication and thank you again for your understanding and patience. Everything we're working on is for you!

The next campus newsletter will be out Friday with the most up to date details. In the meantime here are the most accurate responses we can give to your most common questions:

There is still going to be some minor construction going on for a little while, but we are doing our best to make sure the rest of it will be done in the evenings and on weekends to disturb as few of you as possible.

Our tech team is working on the wifi this very moment. In the meantime, if you are having issues, there are ethernet ports at every table to which you can directly plug in.

The tech team are also working on the printers right now, which should be operational next week.

Lockers will be available next Monday 9/4 upon request. All 3000 must each be set individually by hand, which is why there's been such a delay up until now.

The community of 40 investors will all be on campus at least part time by October 1st. In the meantime, any startups are welcome to stop in the full-time offices of Ventech & Daphni in the SHARE Zone. Knock on the door and they will be happy to chat with you.

Every startup that has been added to HAL is available to find in the search bar. Updating your company and personal profiles with additional contact information (website, email, phone, socials) will help improve the search.

If you need to contact someone in particular who has not added other contact info, you can find them in the HAL search and message them on Slack. Any other questions, don't hesitate to ask.



Pourtant, mon message n'avait pas pour but d'obtenir une réponse sur ces points spécifiques mais plutôt de souligner le réel problème : celui de la communication de Station F. Parce que mon objectif était justement d'améliorer la situation pour tout le monde, j'ai affirmé que nous, les résidents, devons être patients avec l'équipe de Station F puisqu'eux aussi étaient en phase d'apprentissage. J'ai donc posté un nouveau message sur Slack.



leo-pop-fp 11:50 PM

replied to a thread: [Hey guys...](#)

@ 3 replies from chloerossignol, joey-staff-stationf, and you

Just to put the issue back on focus, my previous post was not exactly about getting information on those issues I listed, since as I mentioned, there are many other issues also. It was about pointing out that there is a communication problem in Station F right now. Not all tools are suitable for everything, and Slack is certainly not the best tool to have a timeline of when things will be delivered. Having a section "Timeline" on HAL, simply showing a table with columns "Deadline", "Remarks", etc, and then the items as rows will do a much better job. Or even an Excel sheet for that matter. However, once again, I'm not talking about the actual solution, but about the fact that the communication right now is quite unsuitable for the size and complexity of a place like Station F. If anything, I think it's about common sense, how to manage the expectations of all people here in a responsible manner. If people get angry, well, that's an indication that something is not right. Same if someone is offering to create a tool to show the information that Station F should be already sharing on its own (no, the address bar in HAL to find the startups is not very usable, since I don't know their names, I will not be typing all the way from A to Z just to get to all of them, and it lists only 3 items per search anyway, so if you're the 4th result item you don't show up). I think the Station F team should get together and address the communication problem in a holistic manner, and not as an ad-hoc response in Slack whenever someone complains. On their behalf, we can also give them the credit that they are learning (they are a startup themselves!), but to avoid failure, it's important to listen to one's clients... and we are Station F's clients...



L'équipe de Station F a immédiatement reconnu la pertinence de mon message.



-staff-stationf 5 months ago

Thank you for recognizing that we are a startup too! Every day we are working hard to provide you with a better experience. Your comments and suggestions are all noted and so many of them are so good we're working on putting them into action as quickly as possible. Please continue to have patience with us for the moment as you are all part of the very beginning of something special here!



... qui provoque finalement une tempête

Aucune autre message n'a été posté sur le Slack de Station F, témoignant que tout le monde était passé à autre chose. Pourtant, le lendemain, quelqu'un de l'équipe m'a contacté en m'envoyant un message privé sur Slack, m'accusant d'être énervé et d'avoir fait mon cinéma.



-staff-stationf 9:33 PM

Hello there,

What is going on ? It seems you are really pissed

Je lui ai alors expliqué que, au contraire, j'avais été celui qui avait essayé de régler le souci, pas celui qui en était à l'origine.



leo-pop-fp 9:46 PM

Hi [redacted], no, I'm not pissed. I tried to get other people calm down, it was a lot of negative vibes that were accumulating on Station F, very unhealthy. I simply mentioned why it was happening, people seemed to agree with what I said. I'm being constructive.

Ce que cette personne a, sur le coup, semblé comprendre.



[redacted]-staff-stationf 10:50 PM

yes I saw that, I just heard about the horrible noise that happened yesterday
Let me know if I can help on something

Au final, je lui ai fait un rapport plus détaillé de ce qui était arrivé. Tout en félicitant Station F pour ce qu'ils avaient accompli, j'ai relevé qu'il restait pas mal de petits détails à améliorer.



leo-pop-fp 11:02 PM

Well, there was really a lot of tension in Station F, and I think it's self inflicted. We are all aware that there will be construction, so no one is complaining about that. But the team could be doing a better job at communicating when these issues will happen, before they happen, not after... better say "watch out today will be noisy in the office" than having to say sorry later. And if you check the past days, there have been so many sorry situations. It is completely avoidable. That is why I say it's self inflicted, and I suggest the team should improve the way that information is communicated. And it's a general feeling, you can see how so many people agreed with what I said. And it's very easy to fix, since you're doing an awesome job, all of you (you are, indeed, Station F is a work of art), but you're not good about the "impressions": those tiny details that make us feel taken care of. You can very easily make people here feel much better, if you decided to. That detail, is nowhere to be seen now, and for that reason, I believe, there was so much negativity lately...

Il n'avait alors pas répondu. L'épisode semblait clos et devoir déboucher sur une situation positive : poster le message était donc la bonne chose à faire.

J'accélère le récit jusqu'au 1er février, jour où je reçois l'email de cette personne qui me refuse ma Lettre de Reconnaissance nécessaire pour mon visa. Je n'avais alors, jusque-là, jamais envisagé que poster sur Slack mon message pourtant bien intentionné aurait de telles terribles conséquences pour moi. Injuste, non ?

Comme je l'ai mentionné plus tôt, on m'avait dit le 17 juillet que je pourrais demander mon visa grâce au partenariat entre le Founders Program de Station F et le French Tech Visa. Comme je ne savais pas quand le partenariat serait effectif et que cela ne dépendait pas de Station F (ils attendaient eux-mêmes que la procédure soit validée par le gouvernement), il avait alors suggéré que je teste d'autres voies pour obtenir mon visa, histoire de ne pas perdre de temps.

Entre juillet et septembre, j'ai donc essayé d'autres moyens d'obtenir mon visa mais qui n'ont pas eu le succès escompté. Puis, juste avant l'expiration de mon visa touristique mi-septembre, je suis retourné en Malaisie et annoncé à l'équipe de Station F que j'enclenchais les procédures pour obtenir un visa permanent.



Leonardo Losoviz <losoviz@gmail.com>

9/9/17 ☆



to [redacted], [redacted]

Hi [redacted] and [redacted],

I'll go back to Malaysia on September 19th, and I have an appointment in the French Consulate in Kuala Lumpur for September 25th, I will apply there for the French Tech Visa. Could you provide me with a more updated invitation letter, as previously suggested by [redacted]? Also, if you know when Station F will be granted the fast track, also please let me know.

I expect to be able to come back to Paris not before December (for what I read, I must first come back as a tourist, and being here I can upgrade my visa to long-term), so I have to spend 3 months outside Europe before I can come back. Then, during these months, I won't be physically joining the guild's meetings, but I'll do it through Skype if possible.

Cheers,
Leo



Le 12 octobre, j'ai eu un entretien à l'ambassade française de Kuala Lumpur. Le lendemain, ils m'ont informé que je devais leur déposer la Lettre de Reconnaissance pour pouvoir prétendre au French Tech Visa.

**KUALA-LUMPUR-AMBA Admin-etrangers** <admin-etrangers.kuala-lumpur-amba@diplomatie.gouv.fr>

10/13/17 ☆



to leo ▾

Good afternoon,

After studying your application for a French Tech visa or innovative project, it was found that, to fulfill the criterias for this visa, Station F should have to provided to you the appropriate cerfa or a French Tech Official letter "Lettre de Reconnaissance".

Without this document, your visa application will be considered incomplete.

Thanks and regards,

Visa Section / Service des visas
Ambassade de France à Kuala Lumpur
Level 31, Integra Tower (The Intermark),
[348 Jalan Tun Razak](#),
[50400 Kuala Lumpur](#)

Comme Station F ne pouvait alors pas me fournir la Lettre de Reconnaissance puisque le partenariat avec le French Tech Visa n'était pas encore conclu, ils m'ont mis en contact avec un représentant du gouvernement français pour que je puisse lui poser directement mes questions. Ce que j'ai fait mais, après plusieurs jours, je n'avais toujours pas obtenu de réponse.

Puis, le 23 octobre, j'ai demandé à une autre personne qui gère Station F de demander au représentant du gouvernement de répondre à mon mail. J'explique bien dans ce mail que je pense qu'une fois que le partenariat entre Station F et le French Tech Visa sera sur les rails, Station F m'aidera à obtenir les documents nécessaires à l'obtention de mon visa.



Leonardo Losoviz <losoviz@gmail.com>

10/23/17 ☆



to [redacted]

Good morning [redacted],

I sent the email below to [redacted] one week ago, but I still got no response. Could you help me, by asking her what's the status about it? (I can't put pressure on her to reply, but hopefully you can? ;))

My situation is the following:

- [redacted] had told me that Station F has applied for the fast track to be a partner in the French Tech Visa program. Then, once this is done, I can apply for the visa through Station F. However, he said it's not know when it's going to be ready, Station F is waiting for the French Government to confirm.
- I told the French Consulate in Kuala Lumpur that I'm part of Station F, which had applied to be a partner in the program, and that it was waiting for confirmation. I asked them if I could apply for the visa already, by email.
- They sent me a list of general requirements to apply for a long-term visa. Since I fulfill of those requirements, I applied for the visa already
- After applying, they said that, in order to apply for the French Tech Visa, I need the Lettre de Reconnaissance, otherwise I can't apply (they didn't say this before I applied, since didn't know)
- They said I have up to 3 months to present the Lettre de Reconnaissance at the Consulate. After that, the application fails.
- If Station F becomes a partner in the program is less than 3 months, then I can wait (I'm planning to go to France in January 2018 anyway, so I have time). If it's more than 3 months, then I need to look for another solution.
- Because of all of this, I need to know when Station F will become a partner of the program, to see if I can wait or not. Hence my email with those questions to [redacted].

I hope Station F can help me solve this issue. If I can't get the visa, then I can't be in Station F either... (I wonder if the other foreigners accepted to the Founders Program have the same problem?)

Thanks, I hope you have an awesome week. Cheers,

Leo

Peut-être pensez-vous que le staff de Station m'a répondu en me disant que, non, pas du tout, Station F ne m'a jamais dit qu'ils m'aideraient à obtenir la Lettre de Reconnaissance. Hé bien non, cette personne ne m'a jamais dit cela, ne m'a jamais détrompé et a au contraire démontré que ce que j'avais dit était notre base commune de discussion. Comme je l'avais demandé, le manager a transféré ma demande au représentant du gouvernement, mettant mon autre interlocuteur de Station F en copie (flouté sur la capture d'écran).



[redacted] <[redacted]@stationf.co>

10/23/17 ☆



to me, [redacted], [redacted], [redacted]

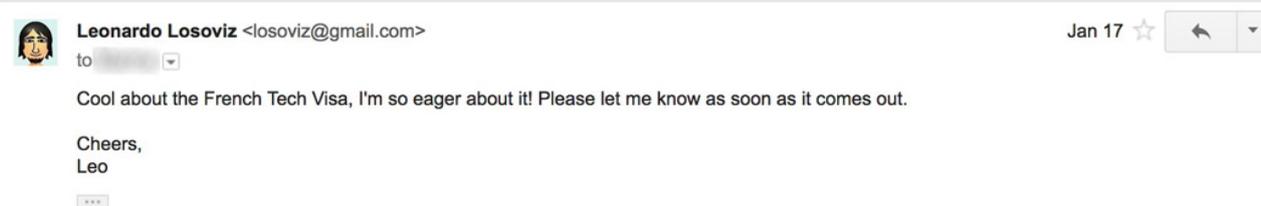
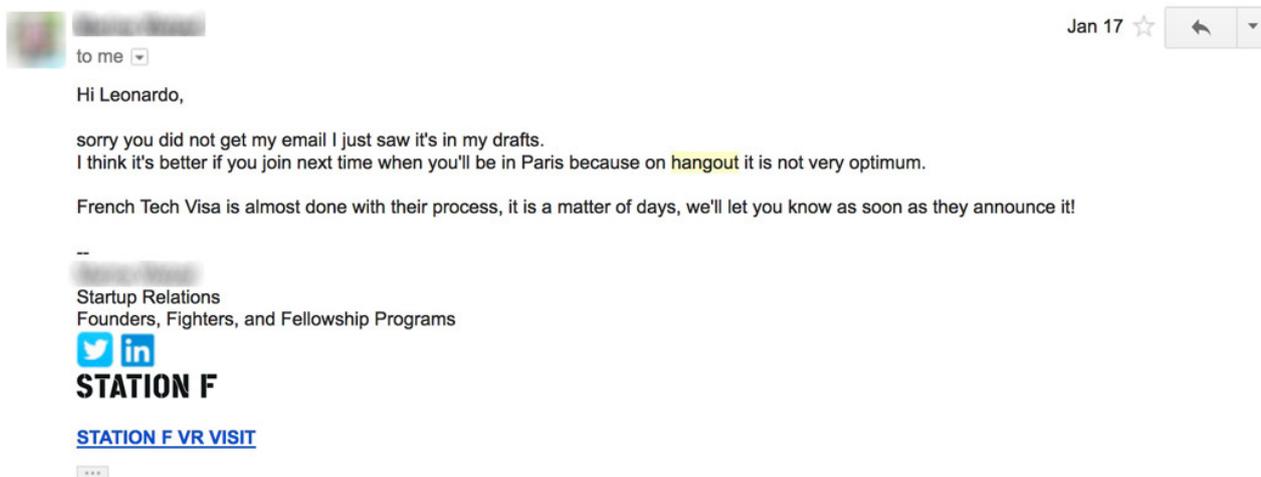
Hi [redacted],

would you be able to help Leonardo with his questions by any chance?

Many thanks for your help! :)

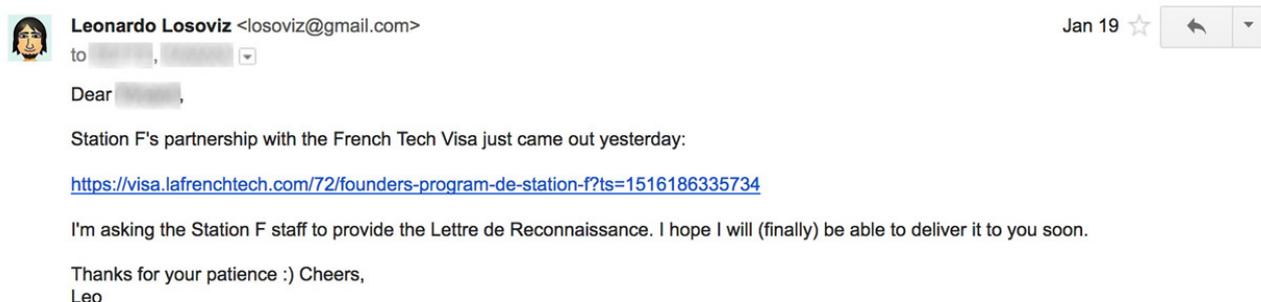
Dans toutes nos communications entre septembre 2017 et janvier 2018, les équipes de Station F n'ont JAMAIS mentionné le fait qu'elles ne m'aideraient pas à obtenir le visa. L'email ci-dessous en est un autre

exemple : le 17 janvier, on m'a informé que le partenariat "*était presque sur les rails*", que ce n'était plus "*qu'une question de jours*" et qu'il "*me le ferait savoir dès que ce serait annoncé*".

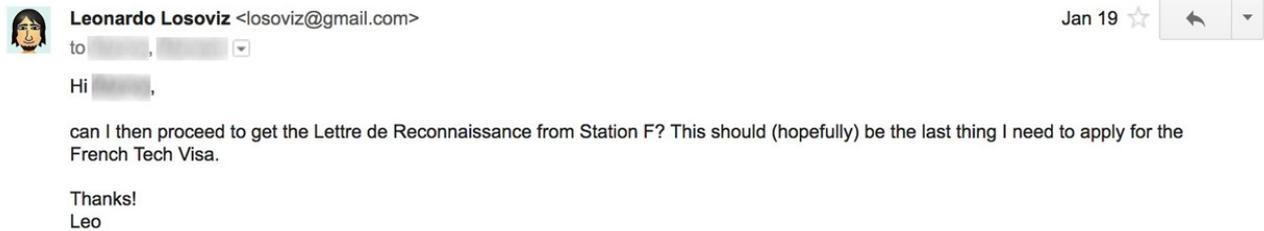


Donc la veille de l'annonce du partenariat et moins de deux semaines avant l'email de Jacques, l'équipe de Station F me conforte dans l'idée qu'elle me signera la Lettre de Reconnaissance dont j'ai besoin.

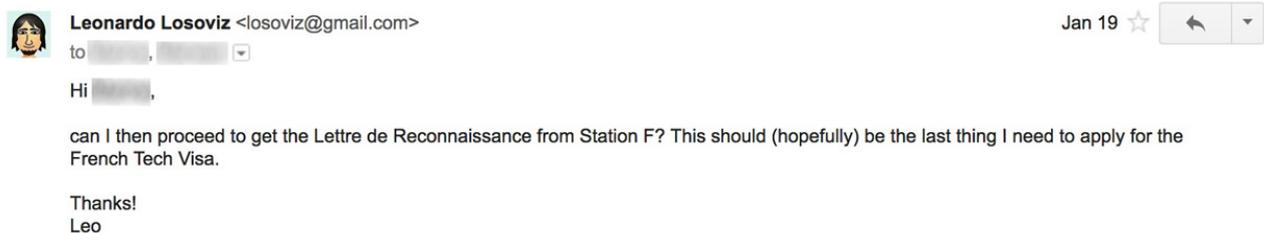
Le 19 janvier, le représentant du gouvernement français m'informe que le partenariat a été officialisé.



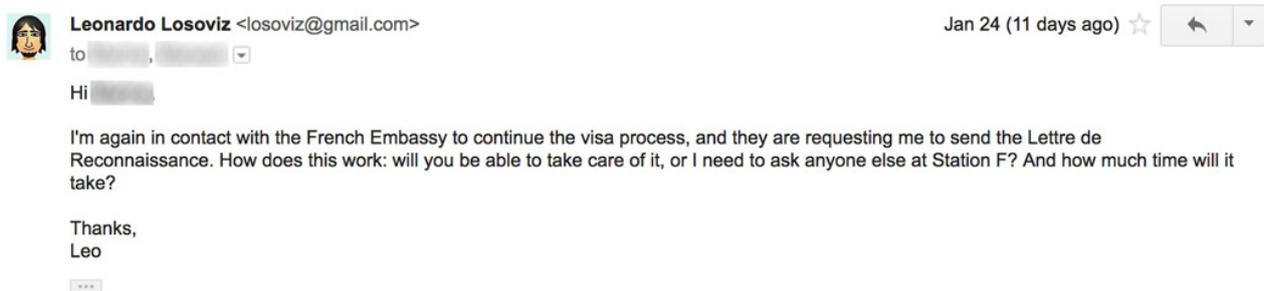
Ce que j'ai immédiatement signalé à l'ambassade française de Kuala Lumpur, qui attendait depuis fin novembre que je leur présente la Lettre de Reconnaissance qui allait déclencher ma demande de visa.



Et j'ai donc demandé à Station F de me transmettre la Lettre de Reconnaissance.



Mais on ne m'a jamais répondu. J'ai donc relancé cinq jours plus tard.



Je n'ai à nouveau eu aucune réponse. J'ai donc à nouveau relancé une semaine plus tard. Je leur ai dit que leur silence me frustrait, puisque

l'ambassade française de Kuala Lumpur attendait de pied ferme ma réponse.



Leonardo Losoviz <losoviz@gmail.com>

Feb 1 (3 days ago) ☆



to [redacted], [redacted]

Hi [redacted],

it's been 2 weeks since I asked if/when I can get the Lettre de Reconnaissance from Station F, and I still got no response. Why are my emails being ignored? Why can't you just tell me when I can get what I need? I have the Embassy waiting for me, and not getting information from you is not helping at all, and certainly very frustrating.

I hope you can address my questions promptly.

Thanks,
Leo

Et on répondit à mon mail. Mais c'était pour m'informer que Station F avait finalement décidé de ne plus m'accorder de Lettre de Reconnaissance, ce qui m'empêchait de m'installer en France. Avec comme justification mon attitude négative quand j'ai posté mon message sur Slack en août, mes questions pressantes et le ton que j'ai employé en m'adressant à eux.

En résumé : j'ai attendu que le partenariat entre le Founders Program de Station F et le French Tech Visa voie le jour, tout en continuant à payer ma carte de membre et à faire des plans sur la comète concernant mon installation en France. Et quand le partenariat est conclu et que je demande à Station F la Lettre de Reconnaissance qu'ils m'ont promise, ils ignorent mes emails, me forçant à les relancer pour être à nouveau ignoré pour finalement ne pas m'octroyer le document que j'attendais et qu'ils avaient promis de m'accorder.

Est-ce que c'est ce qu'une personne normale appellerait "des demandes pressantes et le ton employé" ? Pas vraiment, si ? Les accusations concernant mon attitude négative et le ton que j'aurais employé sont infondées, montrant tout simplement qu'on ne m'apprécie pas.

Ce que cette histoire révèle de Station F

Les emails échangés sont révélateurs de la façon dont les équipes de Station F fonctionnent, témoignant notamment d'un manque de professionnalisme, d'un favoritisme et de l'exercice d'un pouvoir indu.

Un manque de responsabilité

Dans un email, on me dit qu'on ne répondra pas à mes demandes de retour concernant la Lettre de Reconnaissance :

"Je vais être honnête avec toi : je ne peux pas répondre à de telles demandes, formulées avec un tel ton, tous les jours (et je ne le ferai pas)."

Obtenir une Lettre de Reconnaissance, qui est le dernier document dont j'ai besoin pour obtenir mon visa, n'est pas un détail pour moi, qui suis un client de Station F. Pourtant, Station F a à plusieurs reprises ignoré mes emails pour finalement me dire qu'il ne répondrait pas à mes demandes. C'est pourquoi je me demande : quel est leur rôle alors ?

Un manque de respect

Ils semblent ignorer le fait que je suis un client (qui paye) et dans tous les cas ne me traitent pas avec le respect qu'ils devraient m'accorder à ce titre. Ils ne m'aiment peut-être pas mais cela ne leur donne pas le droit de me mépriser.

Une absence de process clairs

On m'avait initialement dit que je pourrais obtenir mon visa grâce au

partenariat entre Station F et le French Tech Visa. Pourtant, plus tard, une fois le partenariat finalisé, ils ont changé d'avis et m'ont refusé le document.

Je me pose la question : comment cela a-t-il pu arriver ? Cette décision a-t-elle été visée ou approuvée par ses managers ? Ou au contraire prise par un seul individu qui cède à ses caprices ? Pourquoi n'ai-je pas eu la chance de m'expliquer avant qu'une décision aussi radicale soit prise ?

Du favoritisme

Il est clair que le refus de m'accorder la Lettre de Reconnaissance ne procède pas d'une politique générale mais du fait que je n'avais pas les faveurs de l'équipe de Station F. Ils ne m'ont pas accordé la Lettre de Reconnaissance à *moi*. À chaque fois qu'un membre du Founders Program demandera une Lettre de Reconnaissance, la réponse sera-t-elle la même à l'aune d'une politique commune ? Cela n'a aucun sens, puisque la raison évidente d'un partenariat entre le Founders Program et le French Tech Visa est justement de permettre à ses membres de demander un visa !

De plus, la directrice de Station F, Roxanne Varza, a expliqué qu'héberger des startups internationales constituait l'une des priorités de Station F :

"Depuis le premier jour où j'ai rejoint Station F, je me suis promis que je ferais tout ce que je pourrais pour rendre Station F la plus internationale possible. En fait, être international est tellement important que cela est rapidement devenu l'un de nos trois grands principes. On a hâte d'intégrer des éléments internationaux dans tout ce qu'on entreprendra - qu'il s'agisse d'héberger des

startups étrangères ou de trouver des solutions administratives pour aider les entrepreneurs étrangers à venir à Station F... et tout ce qui s'ensuit."

En d'autres mots, l'équipe de Station F se montre partielle avec ses startups/clients en décidant qui elle choisit d'aider à obtenir son visa et qui elle laisse sur le côté sur la base de ses caprices, sans aucune possibilité de recours.

Je ne suis pas le seul à avoir souffert du favoritisme du staff de Station F. Un autre résident s'est plaint de ce traitement partial des résidents qui demandent de l'aide.

  9:50 PM
j'imagine que ca depend de qui poste (edited)

Le manque d'équité dans le traitement des résidents laisse entrevoir une culture de corruption, dans laquelle les résidents qui soulèvent un problème à Station F pourraient être punis par des managers mécontents qui ont le pouvoir d'accorder ou non un service. Et comme Station F n'a aucune obligation envers ses résidents, il n'y a aucun process qui permet de contester les décisions prises par ses équipes.

Une confiance brisée

J'ai attendu, payé pendant cinq mois pour rester membre du Founders Program. Si j'avais su que Station F ne m'accorderait pas ma Lettre de Reconnaissance, je serais parti plus tôt. Ce ne sont pas seulement 5 mois

de temps perdu et d'énergie gâchée mais près de 1200 euros de frais de membre (195 euros hors taxes par mois) que j'ai payés pour rien. Peut-être que cette somme ne représente rien pour Station F mais c'est un montant considérable pour moi, qui travaille depuis 5 ans pour des associations caritatives. Le staff de Station F le savait : au moment de l'entretien de sélection, j'ai expliqué la philosophie de PoP, affirmant que le but n'était pas de créer une entreprise multimillionnaire mais d'aider les ONG à avoir leurs propres plateformes en ligne et à contrôler leurs données. De plus, je ne me rémunère pas grâce à PoP, puisque j'ai décidé de partager le code en opensource. Travailler en opensource peut être difficile, parfois je ne sais même pas si je pourrais terminer le mois.

C'est avec ses contraintes que j'ai accepté de payer pour être membre du programme de Station F durant ces cinq mois, leur faisant confiance pour m'aider à obtenir mon visa grâce au partenariat avec le French Tech Visa et ainsi m'installer en France. Exactement comme Jacques me l'avait indiqué en juillet 2017. Quand Station F a eu la possibilité de m'accorder la Lettre de Reconnaissance, ils me l'ont refusée, ce qui a achevé de briser ma confiance en eux.

Des valeurs à géométrie variable

Comment Station F peut-elle employer des gens avec une telle attitude quand elle clame haut et fort les valeurs qu'elle souhaite porter ? Ce qui me fait réfléchir au fait que Station F n'est peut-être pas ce que je pensais qu'elle était, le lieu qui m'a séduit et m'a convaincu de postuler à son Founders Program.

Station F affirme être un lieu qui répond à des principes. Par exemple, pendant l'inauguration de Station F, Roxanne Varza a déclaré qu'elle espérait que Station F "*sortirait de l'entrepreneuriat tout blanc, tout*

masculin et tout diplômé d'un master". De plus, l'un des trois programmes directement sous l'égide de Station F (alors que la plupart des autres programmes sont organisés par des tiers, comme Facebook, Zendesk et d'autres) est le Fighters Program, qui accueille durant un an et gratuitement 13 startups dont les fondateurs viennent d'un environnement défavorisé. Enfin, Station F souligne aussi que 40% des startups faisant partie du Founders Program (un autre des trois programmes de Station F) sont dirigées par des femmes. Ce message d'inclusion semble très enthousiasmant et constituait l'une des raisons pour lesquelles je voulais au départ faire partie de Station F.

Pourtant, pendant le temps durant lequel j'ai été physiquement présent sur le campus de Station F, entre juillet et septembre 2017, j'ai surtout vu des hommes blancs. Oui, il y avait quelques femmes. Oui, il y avait des non-blancs. Mais j'avais l'impression qu'ils constituaient des minorités. Pour être certain que mes impressions étaient justifiées, j'ai vérifié si leurs affirmations concernant l'inclusion étaient soutenues par des statistiques.

Disclaimer : je ne dis pas que les chiffres présentés ci-dessous sont représentatifs de l'actuelle démographie de Station F, puisque je n'ai plus d'informations là-dessus. Pourtant, je pense qu'ils peuvent être considérés comme une base d'estimation de la situation réelle.

J'ai scanné toutes les newsletters de Station F (un total de 25 jusqu'à fin février 2018) et ai fait attention à la rubrique "rencontrez un fondateur" dans laquelle les fondateurs présentent chaque semaine une photo d'eux. Et j'ai compté combien de personnes de chaque groupe (hommes/femmes, blancs/non-blancs) il y avait. Pour un total de 105 personnes représentées dans les newsletters (des fondateurs pour la plupart mais aussi quelques membres d'équipes) et hébergées dans plusieurs programmes du campus, à la fois dirigés par Station F et des tiers, j'ai compté :

- 79% d'hommes (83/105)
- 89% de blancs (94/105)
- 70% d'hommes blancs (74/105)

Si je limite la recherche aux membres du Founders Program qui est dirigé par Station F et dont elle dit que 40% des fondateurs sont des femmes, voici les chiffres que j'ai obtenus pour un total de 51 personnes présentées dans les newsletters :

- 84% d'hommes (43/51)
- 78% de blancs (40/51)
- 66% d'hommes blancs (34/51)

Ces résultats me paraissent édifiants. Ils montrent que 70% des fondateurs de l'ensemble des programmes et 66% de ceux du Founders Program sont des hommes blancs. Les fondatrices présentes dans le Founders Program ne représentent que 16% des membres, loin des 40% sur lesquels Station F communique.

Le critère d'inclusion constituait l'une des raisons pour lesquelles je voulais faire partie de Station F. Pourtant, il semblerait que l'inclusion à Station F relève davantage du voeu pieux que de la réalité (ou est-ce juste une pirouette publicitaire ?).

Station F, tout est fini entre nous (mais ce n'est pas moi, c'est toi)

Je trouve leur décision de ne plus m'accorder la Lettre de Reconnaissance à la fois moralement déplaisante et gratuitement blessante. Travailler en-dehors de tout process et sans respect pour un client, le tout de la part d'un seul individu et avec de telles conséquences sur ma vie...

Chez lecteur, laisse-moi te demander : comment te sentirais-tu si tu comptais sur une institution pour t'accorder le document dont tu as besoin pour demander ton visa alors qu'on t'a dit que ce serait possible et que finalement ton interlocuteur change d'avis et modifie tous tes plans ?

Comment te sentirais-tu si une telle décision trouvait ses racines dans le fait que tu as essayé de faire ce qu'il fallait quand tu as posté un message sur Slack pour calmer les autres et améliorer l'ambiance ? Et que même après t'être expliqué sur l'épisode, ce même interlocuteur t'accusait d'avoir une attitude négative ?

Comment te sentirais-tu sachant que tu n'es pas respecté en tant que client et que tu as été ostracisé parce que quelqu'un qui a du pouvoir ne t'aime pas et utilise son pouvoir pour pourrir ta vie ?

Je peux te le dire : tu sens horriblement mal. Néanmoins, comme pour toute expérience horrible, j'ai retenu une leçon : j'ai découvert que Station F n'est pas le lieu que je pensais qu'il était, celui où je voulais être. Je comprends qu'il puisse y avoir quelques soucis par-ci par-là (aucune organisation n'est parfaite) mais je ne peux pas faire partie d'une institution qui ne se conforme pas à ses propres valeurs, avec un tel manque de professionnalisme de la part de ses équipes qui traite leurs clients à coup de favoritisme et qui utilisent leur pouvoir pour leur nuire.

J'ai donc décidé que je ne voulais plus faire partie de cela. Pour toutes ces raisons, Station F, je te dis adieu. J'espère toujours que tu t'améliores et que tu changes de route, au moins pour le bien-être des startups que tu accompagnes. J'espère que tu ne les laisseras pas tomber comme tu m'as laissé tomber, ce qui, je dois te le dire, n'a pas été très cool.

Bonus : la réponse de Roxanne Varza

"Hello Leonardo,

Merci d'avoir partagé tes impressions dans ce message et je suis désolée que tu n'aies pas eu une meilleure expérience.

Évidemment, les premiers mois de Station F n'ont pas été sans quelques heurts ☐ beaucoup des problèmes que tu mentionnes (par exemple la construction du campus) ont été temporaires et ont bien entendu été signalés aux résidents lorsqu'ils sont arrivés. Ceci étant, beaucoup de choses ont changé depuis que nous avons ouvert (si j'ai bien compris, tu n'as pas été sur le campus depuis septembre) et nous avons résolu beaucoup des problèmes - mais évidemment, nous ne sommes pas parfait et ce genre de retours est toujours apprécié.

Au regard des échanges que tu as eus avec l'équipe, je suis vraiment désolée que tu aies eu l'impression que notre équipe n'a pas su communiquer avec toi. J'étais effectivement en copie d'un des emails de notre directeur des relations avec les startups lorsqu'il t'a informé de notre décision de ne pas t'aider pour ton visa.

La raison pour laquelle nous avons pris cette décision est que nous avons la sensation que tu ne correspondais plus au Founders Program. C'est ce que le directeur t'a dit dans son email (la première capture d'écran que tu as postée). Le Founders Program reçoit de nombreuses candidatures des quatre coins du monde - c'est pourquoi nous sommes si sélectifs quant aux startups et aux entrepreneurs avec lesquels nous choisissons de travailler. Comme tu l'as très justement mentionné dans ton post, beaucoup de startups font face aux mêmes problèmes que toi. Pourtant, au contraire des autres startups avec lesquelles nous travaillons, le directeur a pensé que ton attitude ne correspondait pas à notre culture.

Concernant les autres points que tu soulèves, particulièrement à propos de la diversité, je ne suis pas certaine des données que tu utilises mais nous avons toujours été clairs sur le fait que 40% des startups du Founders Program sont fondées ou cofondées par des femmes. C'est le chiffre exact.

J'aimerais profiter de cette occasion pour te souhaiter le meilleur pour le futur de ta startup et, en dépit de ton post, tu seras toujours le bienvenu à Station F."

Roxanne Varza m'a remboursé les 5 mois que j'ai perdus (soit 1170 euros). C'est un beau geste, même si je ne l'avais pas demandé.

Article écrit par Maddyness