



Rapport d'activité du prototypage de la station-i

Projet de coworking inclusif

2021-2022


Hamza
Développeur web
Paris

Amandine
Consultante handicap
Toulouse

Sabooj
EA communication
Paris

Gwenaëlle
Graphiste
Lille

ESAT du
Pont des Meuniers
Hazebrouck

Sophorn
Masseur
Nantes

Caroline
Box cadeaux
Paris

Table des matières

1.	Genèse du projet.....	3
2.	Analyse des besoins.....	4
	2.1 <i>Étude des besoins des bénéficiaires</i>	4
3.	Retours utilisateurs	6
	3.1 <i>Enquêtes bénéficiaires</i>	6
	3.2 <i>Séance de co-construction</i>	8
	3.3 <i>Questionnaire de satisfaction de l'espace expérimental</i>	8
4.	Enjeux du projet	9
5.	Évolution de notre modèle économique et des scénarios envisagés.....	10
	5.1 <i>Du scénario optimisé (voire ambitieux) ...</i>	10
	5.2 <i>... Au scénario flexible</i>	13
	5.3 <i>...à la naissance d'un projet de labélisation</i>	15
6.	Gestion, aménagement et équipement de l'espace prototype à la Tour Montparnasse	16



1. Genèse du projet

En mars 2021, le financement de l'État dans le cadre du FDI¹, nous a permis d'entamer une phase de prototypage et d'expérimentation d'un espace de coworking inclusif, dédié en priorité aux TIH² : la station-i³. L'objectif général de ce projet s'inscrit dans la mission principale de Linklusion : produire des services pour les TIH et leur écosystème. A travers cette phase expérimentale d'espace de coworking inclusif, le but est d'analyser les besoins spécifiques des TIH en termes d'équipement, d'aménagement, et d'animation, et ainsi de raisonner selon une logique d'amélioration continue pour atteindre une vision et un cahier des charges du projet. L'amorçage du projet a été marqué par l'ouverture d'un espace d'expérimentation et par le recrutement en 2021 d'une chargée de projet à plein temps.

¹ Fond de Développement de l'Inclusion

² Travailleurs Indépendants Handicapés

³ Nom inspiré de la « station F » à Paris, un campus international de startups innovantes.



2. Analyse Analyse des besoins

2.1 Étude des besoins des bénéficiaires

La consultation des bénéficiaires a été une dimension centrale dans le développement du projet station-i. Cela s'est fait notamment en quatre étapes :

- Début avril 2021 : **Enquête-Phase 1** : entretiens individuels avec 10 TIH accompagnés par l'équipe Linklusion dans le cadre du programme TIH-Booster⁴ à Paris ;
- Fin avril 2021 : **Enquête-Phase 2** : Questionnaire sur les besoins spécifiques des TIH, déployé par mail auprès des TIH accompagnés par Linklusion dans le cadre du programme TIH-Booster sur l'ensemble du territoire Français (137 personnes à début mars 2022) et auprès de l'ensemble des TIH du réseau Linklusion (dont les 548 personnes recensées sur la plateforme en ligne Linklusion.fr) ;
- 7 septembre 2021 : **Séance de co-construction** avec 12 TIH du réseau Linklusion, dédiée à la spécification des besoins et des préférences des bénéficiaires ;
- Mars 2022 : **Questionnaire sur la satisfaction** des TIH vis-à-vis de l'espace expérimental de coworking inclusif de la Tour Montparnasse (ouvert depuis début mars 2021), déployé auprès des TIH accompagnés dans le cadre de TIH-Booster en Ile de France (78, 92, 75). Entretiens individuels

⁴ TIH-Booster est le nom du programme d'accompagnement administratif et commercial de Linklusion dédié aux TIH. En 2023, ce programme comprend 16 antennes, dans 16 départements différents (Nord, Loire-Atlantique, Paris, Hauts-de-Seine, Seine-et-Marne, Rhône, Haute-Garonne, Hérault, Bouches-du-Rhône, Yvelines, Seine-Saint-Denis, Essonne, Val d'Oise, Isère, Gironde et Ile-et-Vilaine).



Hamza
Développeur web
Paris



Amandine
Consultante handicap
Toulouse



Sabooj
EA communication
Paris



Gwenaëlle
Graphiste
Lille



**ESAT du
Pont des Meuniers**
Hazebrouck



**Sophorn
Masseur**
Nantes



**Caroline
Box cadeaux**
Paris

Les questionnaires des entretiens individuels avaient pour objectif principal de cibler les enjeux d'un espace de coworking inclusif, basés sur la différenciation faite entre les deux types de compensation du handicap⁵ : technique (besoins matériels) et humaine. Il s'agissait également de tester la pertinence du projet et de jauger l'adhérence et l'enthousiasme des TIH.

Les entretiens individuels ont été le premier contact direct avec les bénéficiaires du projet dédié spécifiquement au sujet. Ils ont permis de structurer la phase 2 d'enquête sur les besoins spécifiques des TIH au sein d'un espace de coworking, en identifiant les enjeux principaux, mais également en évaluant l'intérêt des bénéficiaires pour le projet. Les questions posées étaient ouvertes afin de recueillir un maximum d'éléments de réponse. Chaque entretien durait une dizaine de minutes.

Il est important de noter que les bénéficiaires interrogés se caractérisent par une « fragilité » économique plus élevée que la moyenne des TIH en France étant donné qu'ils répondent aux conditions d'entrée au programme d'accompagnement TIH-Booster⁶.

Ces entretiens individuels ont permis de mettre en évidence un intérêt très clair pour le projet, notamment pour le cadre de travail et la possibilité d'interagir avec d'autres entrepreneurs qu'un tel lieu offrirait. Par ailleurs, les réponses convergent vers le fait que les équipements matériels ne constituent pas un besoin majeur, à la différence de l'accessibilité

⁵ La compensation du handicap est la réponse apportée à la personne handicapée pour faire face aux « conséquences de son handicap quels que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie. » (Source : <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/scolarité/en-quoi-consiste-le-droit-compensation#qui-attribue-le-droit-a-la-compensation-du-handicap>)

⁶ Pour rentrer dans le programme TIH-Booster, l'entrepreneur doit obligatoirement répondre à un des critères suivants : Être bénéficiaire du RSA, être allocataire de l'Allocation de solidarité spécifique (AAS), être bénéficiaire de l'Allocation adultes handicapés (AAH) ou alors être Demandeur d'emploi de très longue durée (DETLD).



du lieu en transport en commun, de l'organisation d'évènements de mise en réseau et de la présence d'une aide humaine de compensation du handicap.

3. Retours utilisateurs

3.1 Enquêtes bénéficiaires

L'enquête auprès des bénéficiaires a découlé des entretiens individuels qui nous ont permis d'en identifier les principaux axes. Nous avons la volonté de consulter les TIH pour connaître notamment leurs besoins en termes de dispositifs de compensation du handicap matériels et humains.

Le déploiement de l'enquête s'est déroulé en deux vagues : une première auprès des TIH du programme d'accompagnement TIH-Booster Linklusion, et une deuxième vague auprès de l'ensemble des TIH de notre réseau (environ 550 TIH, répartis sur tout le territoire Français).

Au total, nous avons recueilli 41 réponses, ce qui, dans l'état actuel des réseaux de TIH de France peut être considéré comme satisfaisant.

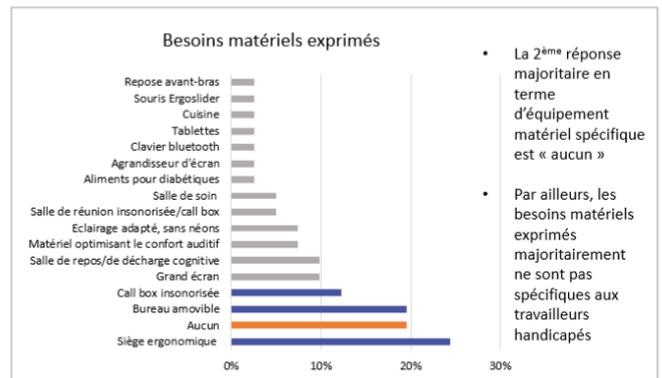
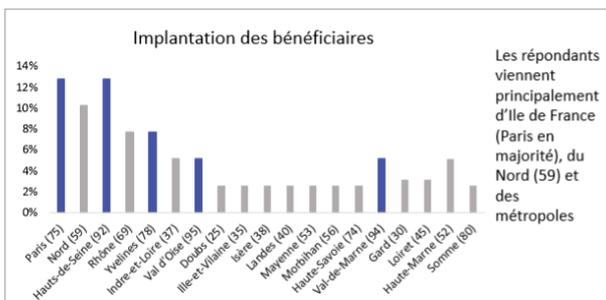
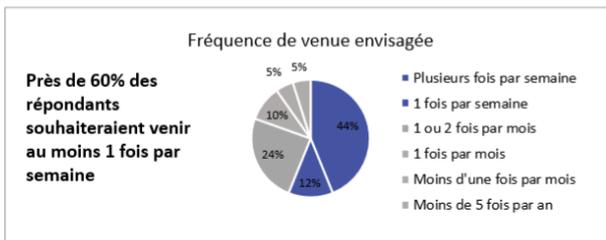


L'infographie ci-dessous met en évidence les principaux résultats de notre questionnaire d'enquête :

Principaux résultats d'enquête Phase 2



La Station-i serait utile/indispensable pour l'activité professionnelle de 93% des répondants ¹



Par ailleurs

- 87,2% des répondants voient comme avantage principal de la Station-i un lieu d'échange et de mise en réseau
- Le facteur de succès principal d'un tel lieu serait son emplacement au cœur de réseaux de transports en commun accessibles

¹ Les 41 répondants sont tous des Travailleurs Indépendants en situation de Handicap (T.I.H)



Hamza
Développeur web
Paris



Amandine
Consultante handicap
Toulouse



Sabooj
EA communication
Paris



Gwenaëlle
Graphiste
Lille



ESAT du
Pont des Meuniers
Hazebrouck



Sophorn
Masseur
Nantes



Caroline
Box cadeaux
Paris

3.2 Séance de co-construction

Le but de la séance était de consulter les futurs bénéficiaires pour apporter plus de détails au projet. Grâce à l'enquête que nous avons déployée, nous avons récolté 41 réponses de TIH, ce qui nous permet d'avoir une base robuste. L'objectif n'était pas de remettre en cause les résultats d'enquête - car on peut considérer que celle-ci est représentative - mais de les affiner.

Afin d'offrir la possibilité aux TIH de la France entière de participer à la séance de co-construction, nous avons choisi de proposer un format hybride à la fois virtuel (via Google Meet⁷) et en présentiel à la Tour Montparnasse.

Au total, 12 participants ont été comptabilisés : 4 en visioconférence, 8 en présentiel. Différents types de handicap étaient représentés, notamment la déficience visuelle et auditive, l'hypersensibilité, les troubles autistiques, les troubles de l'élocution, les troubles de la mobilité.

3.3 Questionnaire de satisfaction de l'espace expérimental

Pour clôturer la phase expérimentale de l'espace de coworking inclusif à la Tour Montparnasse, un questionnaire de satisfaction a été déployé auprès des usagers effectifs ou potentiels du lieu. L'idée était de recenser les suggestions d'amélioration et de comprendre les freins à la fréquentation de l'espace. 13 réponses ont été récoltées parmi les TIH du programme TIH-Booster (des départements 75, 78 et 92).

⁷ Le choix de cette plateforme a été fait pour des raisons d'accessibilité pour les personnes sourdes et malentendantes : Google Meet permet d'activer le sous-titrage en direct.


 Hamza
Développeur web
Paris

 Amandine
Consultante handicap
Toulouse

 Sabooj
EA communication
Paris

 Gwenaëlle
Graphiste
Lille

 ESAT du
Pont des Meuniers
Hazebrouck

 Sophorn
Masseur
Nantes

 Caroline
Box cadeaux
Paris

4. Enjeux du projet

La consultation des bénéficiaires et l'observation des usages au sein de notre espace prototype à la Tour Montparnasse permet d'identifier les deux principaux enjeux du projet :

- Une aide dite « technique » (ou compensation matérielle du handicap), désignant un agencement, un aménagement et un équipement de l'espace adaptés et prenant en compte les besoins spécifiques des bénéficiaires : fauteuils ergonomiques, grands écrans, postes informatiques équipés de synthèse vocale, bureaux amovibles, prises électriques à hauteur des bureaux, matériaux adaptés pour un confort acoustique optimal afin de pallier les problèmes liés aux troubles de l'attention ou à l'hyper-sensibilité sonore (moquette, plafond en mousse, séparateurs de bureaux en feutrine, box téléphoniques complètement insonorisés, mobilier avec revêtement absorbant le son tel que le velours, etc.) ;
- Une aide dite « humaine » (ou compensation humaine du handicap), la présence physique d'une personne permanente, disponible pour répondre aux besoins des TIH étant essentielle. En effet, l'inclusion des personnes en situation de handicap tient non seulement à des équipements matériels adaptés mais aussi à un appui global dans tous les aspects qui pourraient constituer un frein au développement optimal de leur activité entrepreneuriale : démarches administratives complexes, utilisation de plateformes informatiques ou sites internet non accessibles, envoi de documents rédigés nécessitant une relecture pointilleuse, etc.



Hamza
Développeur web
Paris



Amandine
Consultante handicap
Toulouse



Sabooj
EA communication
Paris



Gwenaëlle
Graphiste
Lille



ESAT du
Pont des Meuniers
Hazebrouck



Sophorn
Masseur
Nantes



Caroline
Box cadeaux
Paris

5. Évolution de notre modèle économique et des scénarios envisagés

L'un des enjeux de l'expérimentation menée par Linklusion est la projection du projet à moyen / long terme, ce qui suppose une réflexion sur la pérennité économique du projet. Les bénéficiaires de la station-i étant peu solvables, notre projet repose à ce stade principalement sur un modèle économique fortement subventionné.

Nous avons donc envisagé 3 scénarios (ambitieux, optimisé et flexible), d'ampleurs diverses, pour pouvoir nous adapter aux différents financements que nous allons percevoir.

5.1 Du scénario optimisé (voire ambitieux) ...

Initialement, nous envisagions d'inclure dans le projet station-i une phase d'études et d'aménagements intégrant potentiellement de gros travaux de mise en accessibilité.

Linklusion a imaginé un espace d'une surface de 220 m² (460 m² pour le scénario ambitieux), à disposition de plus d'une trentaine de bénéficiaires, et mutualisé avec l'équipe Linklusion et son partenaire associatif h'up entrepreneurs. L'idée était de proposer trois salles de travail distinctes ainsi qu'un espace commun, propice à l'échange, la rencontre entre entrepreneurs, mais également à l'organisation de séminaires, d'expositions, et d'autres évènements et animations.

Si l'on raisonne selon une logique de « parcours client », l'espace imaginé, présenterait successivement un hall d'entrée (20 m²) avec une banque d'accueil, un espace de



détente/open-space (30 m²), puis 3 salles de travail d'une quinzaine de postes chacun (une pour h'up entrepreneurs, une pour Linkklusion, une pour les TIH, environ 35m² chacune).

L'open-space, l'accueil, l'espace de travail des TIH ainsi que les petites pièces annexes (salles de réunion et box téléphoniques) seraient séparées de cloisons escamotables afin de pouvoir convertir l'espace en une grande salle de réception/d'exposition/d'organisation d'évènements divers. Les bureaux seront disposés de manière à optimiser l'espace tout en respectant les normes d'accessibilité.

Un élément clé à prendre en compte est le calme dans l'espace de travail des TIH. L'accent doit être mis sur le confort acoustique du lieu. Pour cela, les éléments suivants seront intégrés :

- Moquette au sol
- Séparateurs de bureau en feutrine qui absorbent et isolent du bruit
- Mobilier en velours
- Plafond avec panneaux acoustiques ou mousse
- Pièces annexes isolées du bruit (salles de réunion, salles d'entretien, box téléphoniques)

Enfin, le lieu présente des sanitaires répondant aux normes d'accessibilité, d'une vingtaine de m², ainsi qu'un local technique/espace de photocopies (6 m²).

L'intérêt de la mutualisation de cet espace avec différents acteurs du secteur du handicap (start-up, partenaire associatif, entrepreneurs) est la consolidation et la croissance de notre écosystème. Le plan en axonométrie ci-dessous donne un aperçu de l'espace imaginé. Linkklusion a collaboré avec Grégory Taylor, architecte-designer connu notamment

**Hamza**
Développeur web
Paris**Amandine**
Consultante handicap
Toulouse**Sabooj**
EA communication
Paris**Gwenaëlle**
Graphiste
Lille**ESAT du
Pont des Meuniers**
Hazebrouck**Sophorn
Masseur**
Nantes**Caroline**
Box cadeaux
Paris

pour son expertise en matière de conception de l'expérience client. Grégory Taylor a réalisé les plans du projet, en prenant en grande considération le double enjeu d'accessibilité pour tous les types de handicaps, mais également la nécessité de rendre le lieu adaptable pour les différents usages prévus (travail, formation, services de compensation du handicap, réunions, évènements de différentes ampleurs, séminaires, etc.).

Plan en axonométrie réalisé par l'architecte Grégory Taylor, pour notre scénario optimisé imaginé :





5.2 ... Au scénario flexible

Le développement du scénario flexible privilégié aujourd'hui est un scénario de plus petite ampleur, très similaire à la configuration actuelle à la Tour Montparnasse.

Il s'appuie principalement sur deux idées clés :

- Le fait d'opérer un espace de coworking est une expertise à part entière, il ne s'agit pas du cœur de métier de Linkklusion, ni de sa vocation ;
- La vision du coworking inclusif développée par Linkklusion apparaissant finalement comme la plus fidèle au principe d'inclusion est celle d'un espace de travail où les TIH travaillent dans les mêmes espaces que les autres travailleurs, avec quelques espaces qui leurs sont adaptés. Il ne s'agit pas pour eux de se rendre dans un endroit distinct (intégration) ou de se soumettre aux contraintes d'un lieu qui ne serait pas adapté (exclusion). En résumé, un espace de coworking réellement inclusif est un espace qui répond particulièrement aux besoins des TIH tout en étant attractif pour les autres travailleurs : localisation proche des nœuds de transports en commun, équipements et aménagements adaptés, confort acoustique et visuel, animations et sessions de formations adaptées / accessibles⁸.

⁸ Ces différents freins ont été recensés dans l'enquête que nous avons déployée auprès des bénéficiaires, et dont les résultats sont présentés dans la partie 2.1.2 de ce document



In fine, le scénario flexible consiste à accueillir les TIH au sein d'un espace de coworking déjà existant, avec des équipements et des aménagements adaptés à leurs besoins spécifiques.

Ce scénario présente un risque financier faible grâce à la possibilité de souscrire à un bail dérogatoire, moins engageant qu'un bail commercial classique, et laissant donc plus de flexibilité dans le choix de la localisation (enjeu majeur du projet).

Au fur et à mesure de la réflexion et de discussions avec des partenaires potentiels, il est apparu que Linklusion avait aussi vocation à partager son expérience et son expertise auprès de structures (tiers-lieux, espaces de coworking) déjà existantes. C'est ce constat qui a donné naissance à un projet de labélisation, qui viendrait en complémentarité d'un lieu vitrine de coworking inclusif, pour poursuivre la dynamique de test, d'observation et d'amélioration continue, indispensables pour étoffer le projet et soutenir l'écosystème des TIH.



5.3 ...à la naissance d'un projet de labélisation

Concrètement, le projet de labélisation consisterait à accompagner des tiers-lieux existants dans le développement d'une approche inclusive, basée sur l'expérience de Linkklusion. Cela prendrait la forme d'un label « station-i » (potentiellement avec 1, 2 ou 3 étoiles, afin de distinguer les degrés de « maturité inclusive » des lieux labellisés, ou encore avec un système de classification de l'accessibilité du lieu par type de handicap), opéré par une équipe Linkklusion en charge de l'accompagnement des tiers-lieux en matière :

- D'équipement
- D'aménagement
- D'animation (sessions collectives dans le cadre de notre EITI)
- De formation (déploiement du programme de formation TIH-Learning soutenu par l'Agefiph, la Fondation Malakoff Humanis Handicap, le Préfet des Hauts-de-Seine et Veolia⁹)
- De dispositifs de compensation du handicap

Ce projet de labélisation a été présenté à de nombreux acteurs des écosystèmes du handicap et de l'économie sociale, qui ont manifesté un intérêt pour le projet.

⁹ Lien vers la chaîne YouTube de nos modules de formation du programme TIH-Learning :
https://www.youtube.com/watch?v=9AUgqPWT-A4&list=PLJVrsPNF1kM-byMBaSIC_FOIR1baJxFM9


 Hamza
Développeur web
Paris

 Amandine
Consultante handicap
Toulouse

 Sabooj
EA communication
Paris

 Gwenaëlle
Graphiste
Lille

 ESAT du
Pont des Meuniers
Hazebrouck

 Sophorn
Masseur
Nantes

 Caroline
Box cadeaux
Paris

6. Gestion, aménagement et équipement de l'espace prototype à la Tour Montparnasse

Afin de structurer la gestion de l'espace, et d'en garantir le bon fonctionnement, un règlement intérieur a été rédigé ainsi qu'une procédure d'évacuation d'urgence adaptée notamment aux personnes à mobilité réduite et déficients visuels.

L'espace a été aménagé et équipé progressivement, en gardant à l'esprit le caractère provisoire de la localisation, et en se limitant donc à de petits aménagements (poignées de tirage adaptées dans les sanitaires, étiquetage braille de la machine à café et dans les ascenseurs : accentuation en relief du bouton correspondant au bon étage) et des équipements déménageables, tels que :

- Parois amovibles en matériau favorisant l'absorption acoustique et permettant d'isoler les bureaux et donc de diminuer les distractions visuelles (le public ciblé par cet équipement était particulièrement les personnes souffrant d'hypersensibilité visuelle et acoustique, ou de troubles de l'attention) ;
- Grands écrans d'ordinateurs ;
- Ventilateurs et radiateurs pour réguler au maximum la température de l'espace ;
- Bureaux amovibles motorisés permettant de changer régulièrement de posture de travail ;
- Siège ergonomique ;
- Repose-avant-bras ;
- Repose-pied.



L'achat de ces équipements, et particulièrement le siège ergonomique et les bureaux motorisés s'est basé sur l'expertise de Vepi, un acteur spécialisé dans le mobilier ergo-dynamique et le confort physique au travail. A l'issue de différents échanges avec des experts sur le sujet, il a été décidé de créer et afficher dans l'espace un visuel dédié au confort physique au travail.

Affiche reprenant les règles d'or dédiées au confort physique au travail (contenu qui s'appuie sur l'expertise de la société Vepi) :

LE CONFORT PHYSIQUE AU TRAVAIL

REGLES D'OR :



Changez de posture régulièrement

N'attendez pas la douleur : l'immobilité et le maintien prolongé d'une posture statique sont des ennemis du corps humain !



Soyez à l'écoute de votre corps

- Bougez quand vous en ressentez le besoin
- Ne gardez pas une position qui vous fait mal
- Adoptez une position confortable

ELEMENTS CLES :

Regard dirigé légèrement vers le bas



Avant-bras appuyés sur la table et coudes à 90°



Assise en bord de chaise et pieds asymétriques



Le contenu de cette affiche s'appuie sur l'expertise de la société Vepi



Hamza
Développeur web
Paris



Amandine
Consultante handicap
Toulouse



Sabooj
EA communication
Paris



Gwenaëlle
Graphiste
Lille



ESAT du
Pont des Meuniers
Hazebrouck



Sophorn
Masseur
Nantes



Caroline
Box cadeaux
Paris

Les TIH avaient également à leur disposition des gâteaux adaptés à certaines pathologies (diabète, avec option sans gluten) afin de parer à d'éventuelles crise d'hypoglycémie, ainsi que des boissons chaudes ou froides (eau, thé, café).

Dans le cadre de ce rapport, nous avons réalisé une synthèse des référentiels officiels des aménagements pour rendre un ERP accessible ainsi qu'une étude statistique sur les proportions des différents types de handicap.

En conclusion, les résultats de nos travaux ont clairement démontré un intérêt pour le projet de coworking inclusif « station-i », mettant en évidence des besoins en termes d'accessibilité, de mise en réseau et d'accompagnement humain pour les entrepreneurs en situation de handicap.

Ce projet d'espace de travail inclusif vise à répondre aux besoins spécifiques des TIH et de certains TH. Nous sommes convaincus que le développement de cette initiative contribuerait non seulement à favoriser leur inclusion dans le milieu professionnel, mais aussi à stimuler l'innovation et la diversité au sein de notre société.

Le développement d'un tel projet nécessite des financements significatifs et des compétences spécifiques. Si vous souhaitez échanger à ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse suivante : contact@linklusion.fr.