EASY DECLARE

CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

#2 Rapport de recherche utilisateurs

[ETAPE CADRAGE]

Equipe UX Design Gobelins

GOBELINS
— PARIS —

Sommaire

1. Contexte et objectifs de la UX Research
2. Dispositif méthodologique
3. Principaux enseignements
4. Personas
5. Recommandations
6. Annexes

1. Contexte et objectifs de la UX research

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA UX RESEARCH

◆ CONTEXTE

La CCI souhaite avec la **solution digitale EASY DECLARE** faciliter et valoriser son accompagnement à la réalisation des formalités d'entreprises, pour reconquérir sa clientèle d'entrepreneurs et faciliter le traitement des opérateurs du service.

◆ OBJECTIFS

Récolter les usages et besoins des utilisateurs de formalités d'entreprise
Définir une proposition de valeur / stratégie UX et in fine une **meilleure expérience pour les utilisateurs** de la plateforme cible **EASY DECLARE**.

2. Dispositif Méthodologique

DOUBLE INTÉRÊT/USAGE UTILISATEUR ET COLLABORATEUR

PROFILS INTERROGÉS

- **Entrepreneurs** : immatriculés, porteurs de projet, mandataires => les utilisateurs front de la plateforme EasyDeclare

- **Collaborateurs CCI** (formalistes et juristes) => les traitants back des demandes reçues via la plateforme

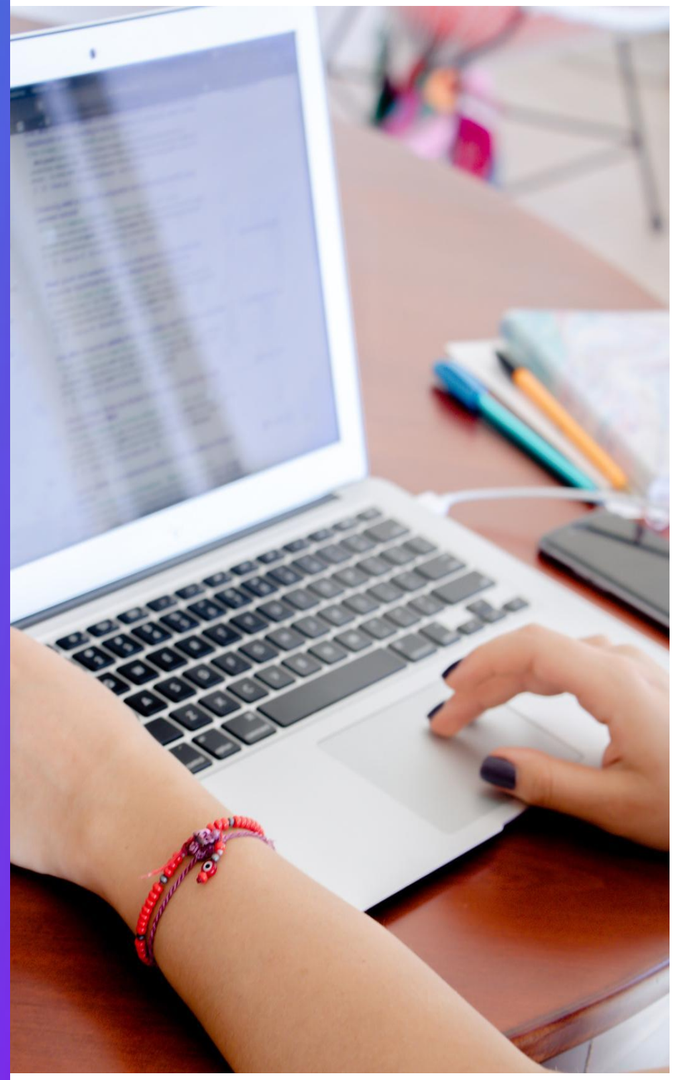
THÈMES ET PÉRIMÈTRE

les questions autour de 4 thématiques:

- Personnalité et compétences (Qui)
- Attentes et freins (Pourquoi)
- Usage, expérience, ressenti (Comment)
- Les indispensables (Idéal)

2. DISPOSITIF METHODOLOGIQUE

MÉTHODES DE RECHERCHE COMPLÉMENTAIRES



- Entretiens entrepreneurs et mandataires
- Sondage en ligne
- Entretiens collaborateurs
- Guerilla

Période de la recherche : du 25 mars au 5 avril

2. DISPOSITIF METHODOLOGIQUE

ENTRETIENS ENTREPRENEURS

➔ Les entrepreneurs interrogés :

Des entrepreneurs **ayant déjà créé** une ou plusieurs entreprises.

9 ENTREPRENEURS

- 3 SAS - 3 SASU - 1 SARL - 1 SELAL - 1 SCI
- 2 femmes - 7 hommes
- 2 entre 25 et 30 ans - 3 entre 35 et 40 ans - 4 entre 40 et 50 ans
- 5 accompagnés par un comptable ou un avocat, 2 par la CCI, 1 passé par une LegalTech, 1 non accompagné

➔ Les mandataires interrogés :

Des mandataires professionnels du droit, du chiffre ou des formalités

1 MANDATAIRE notaire - femme - 49 ans

Modalités

- 10 entretiens individuels et semi-directifs
- de 30 à 45 minutes
- 100 % à distance via dispositif de visioconférence
- Enregistrement audio
- 1 interviewer + 1 notateur

Méthode d'analyse

- Retranscription de l'audio en texte
- Analyse et taggage par thématiques

MANQUEMENT

- les entrepreneurs individuels. Des entretiens vont être organisés.

2. DISPOSITIF METHODOLOGIQUE

SONDAGES ENTREPRENEURS

Un sondage entrepreneur en ligne

Les entrepreneurs qu'on a pas pu interroger lors de la phase interview ont reçu un sondage en ligne. Leur sélection a eu lieu dans nos connaissances, entourages, réseaux personnels.

Modalités

Nous avons préparé une liste de questions fermés et ouverte en adéquation avec celle posé dans les interviews.

Nous avons envoyé par mail le lien du sondage rédigé sous Google Form.

Durée: environ 5 à 10 minutes pour répondre

Contenu: 16 questions

Nous avons collecté 17 questionnaires d'entrepreneur

et un seul questionnaire d'une mandataire (avocate).

Méthode d'analyse

- Analyse et taggage par thématique

MANQUEMENT

- Panel peu représentatif des mandataires

Un sondage entrepreneur Guerilla

Afin de collecter un maximum de données en plus des interviews, nous avons élaboré un sondage en ligne pour le salon de l'entreprenariat rassemblant des profils intéressants pour notre recherche.

Modalités

Nous avons préparé une liste de questions fermées et ouvertes en amont du salon de l'entreprenariat afin de pouvoir interroger des visiteurs et déterminer leurs attentes, leurs appétences etc.

Nous avions un support numérique pour collecter les réponses et nous permettre de les analyser dans un second temps.

Durée: de 5 à 10 min selon sonder

Contenu: 16 questions

Nous avons effectué une dizaine d'entretiens.

Les intervenants devaient être résident / en Ile de France.

Méthode d'analyse

- Analyse et taggage par thématique

MANQUEMENT

- Aucun mandataire sondé

2. DISPOSITIF METHODOLOGIQUE

ENTRETIENS COLLABORATEURS

➔ **Les collaborateurs définis dans l'étude :**

Les collaborateurs CCI en lien avec l'accompagnement aux formalités

5 COLLABORATEURS

- 1 formaliste entreprise au sein d'un CFE départemental
- 2 formalistes mandataire
- 2 juristes

Niveau de maturité à la formalité d'entreprise : **Collaborateurs sénior**

Modalités

- 3 entretiens semi-directifs
- Durée : 2 heures
- 100 % présentiel
- Prise de notes et enregistrement audio
- Découverte des outils métiers
- 2 ou 3 interviewers

MANQUEMENT

- A posteriori sera complété l'interview du Centre de Relation Client

3. Principaux Enseignements

ENTREPRENEURS - 4 enseignements

1 RASSURER

Rassurer l'entrepreneur avant de souscrire un service d'accompagnement

2 CONTACT

Proposer une prise de contact réactive à toutes les étapes du parcours

3 INFORMER

Informer l'entrepreneur tout au long de son parcours

4 OUTILS DIGITAUX

Mettre à disposition de l'entrepreneur des outils digitaux efficaces

1. Rassurer l'entrepreneur avant de souscrire un service d'accompagnement

L'entrepreneur sera prêt à choisir la CCI comme accompagnateur si elle le rassure sur ses attentes et lui inspire confiance.

ETAT D'ESPRIT DE L'ENTREPRENEUR CONCERNANT LA RÉALISATION DE SES FORMALITÉS

Agenda	Dispo	**Urgent**
Environnement	Relaxant	**Stressant**
Origine	**Personnel**	Extérieur

ATTENTES DES ENTREPRENEURS CONCERNANT LE PRESTATAIRE QUI L'ACCOMPAGNE DANS SES FORMALITÉS :

1. **l'expertise** pour sécuriser la démarche administrative,
2. **avoir des "vrais" contacts** avec un humain pour se sentir en confiance,
3. la **rapidité de réalisation** pour ne pas entraver le fonctionnement de son activité,
4. **une preuve de l'efficacité** du prestataire (Dans 6 cas sur 9, **le choix du prestataire s'est fait sur le conseil d'un proche, d'un pair ou grâce aux avis lus sur internet.)**

Pour me décider, j'ai demandé à être rappelé par un commercial. Il m'a expliqué comment cela se passait, cela m'a rassuré.

Il fallait que la société soit créée pour qu'on puisse participer à notre premier salon professionnel et commencer à travailler avec les premières boutiques auxquelles on vendait nos vêtements.

Choix d'après avis sur internet

Méfiance des outils légaux automatisés

Recherche d'expertise

2. Proposer une prise de contact réactive à toutes les étapes du parcours

Alors que les attentes étaient prioritaires concernant l'expertise, ce sont les aspects concernant la proximité et la réactivité de l'accompagnant qui reviennent en premier dans les ressentis.

LES RESSENTIS POSITIFS DE L'ENTREPRENEUR DURANT SON ACCOMPAGNEMENT :

Les réponse majoritaires sont :

- **avoir pu contacter facilement et autant que souhaité** quelqu'un pour poser une question, faire une demande de formalité, que ce soit pour des entrepreneurs qui ont eu affaire à des comptables, avocats, ou une LegalTech
- **s'être senti "pris en main"** et avoir un **interlocuteur unique**.

LES RESSENTIS NÉGATIFS DE L'ENTREPRENEUR DURANT SON ACCOMPAGNEMENT :

- <u>Anecdote :</u> **Lors de la création de son entreprise, un entrepreneur a été très déçu par son prestataire. Les statuts étaient un copié-collé mal fait, il restait encore dans le texte des occurrences d'une autre société. De plus, la réalisation a été lente, il a dû relancer son prestataire pour avoir son Kbis. Tout cela pour un prix assez élevé.**

En fait il y avait une proximité qui a fait que vraiment ça s'est bien passé, j'envoyais un mail, ils me répondaient maximum le jour d'après.

Le tout numérique est un vrai plus. Mais à un moment donné, c'est impératif qu'il y ait une porte de sortie avec un humain qu'on puisse contacter.

Contact téléphonique

3. Informer l'entrepreneur tout au long de son parcours

Les démarches administratives apparaissent pour beaucoup d'entrepreneurs comme opaques. Être informés tout au long de leur parcours participe au sentiment d'être bien pris en charge.

LES RESSENTIS POSITIFS DE L'ENTREPRENEUR DURANT SON ACCOMPAGNEMENT :

L'entrepreneur qui est passé par une LegalTech a beaucoup apprécié :

- **une timeline sur son espace client en ligne** qui lui permettait de suivre l'avancée de sa démarche (de constater "qu'ils en ont pour leur argent")
- **l'envoi systématique d'un mail d'information** pour chaque étape réalisée.

CE QUI A MANQUÉ L'ENTREPRENEUR DURANT SON ACCOMPAGNEMENT :

Plusieurs entrepreneurs aurait aimé plus d'informations pour :

- **comprendre à quoi servent les formalités** dans la vie de l'entreprise de manière très concrète,
- **suivre l'avancée de leur démarche**,
- avoir le **détail précis des tarifs d'accompagnement**.

Ce n'est pas suffisamment explicite… qui voir dans quel ordre, pourquoi, quand est-ce qu'on va en avoir besoin, à quoi ça sert concrètement ?

C'est vrai que c'est assez opaque dans le sens où tant que je n'ai pas le document, je n'ai aucune idée de ce qui se passe, de ce qu'ils ont fait ou de ce qu'ils n'ont pas fait.

Tableau de bord et timeline

SUGGESTION D'ENTREPRENEUR

Avoir des supports illustrés, animés : vidéos ou motion design avec des schémas.

4. Mettre à disposition de l'entrepreneur des outils digitaux efficaces

Même si les contacts humains et la réactivité sont au coeur du sentiment d'être bien accompagnés, les entrepreneurs plébiscitent les outils digitaux pour leur simplifier leurs démarches.

LES RESSENTIS POSITIFS DE L'ENTREPRENEUR DURANT SON ACCOMPAGNEMENT :

Les entrepreneurs dont le prestataire utilise une plateforme digitale apprécient particulièrement :

- le **dépôt en ligne de document,**
- le **paiement en ligne**,
- le **stockage de documents**, afin de les retrouver facilement,
- une **version smartphone de la plateforme** pour accéder à tout moment à son espace.

CE QUI A MANQUÉ À L'ENTREPRENEUR DURANT SON ACCOMPAGNEMENT :

Plusieurs entrepreneurs regrettent que leur prestataire n'ait pas de plateforme en ligne, cela leur permettrait de gagner du temps, de l'efficacité.

Ce serait super d'avoir une plateforme effectivement où tu peux tout regrouper. Parce que t'as un suivi de toute ton activité depuis le début.

La signature électronique, ça, c'est un outil incroyable. Ça, c'est un vrai, vrai gain de temps. Ça, c'est génial.

Pouvoir retrouver l'historique de sa société sur un espace personnel

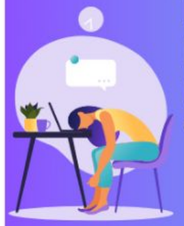
COLLABORATEURS - 4 enseignements

1 DEMANDES ENTRANTES NON QUALIFIÉES/CENTRALISÉES

les formalistes et juristes sont pollués par des demandes entrantes multicanales et non qualifiées.

3 PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ COMPLEXE

Les formalistes n'ont pas d'outils de gestion pour le suivi, des RDV et des dossiers.



2 CHARGE MARKETING

Charge marketing pour présenter les offres et prix caché de la formalité d'entreprise ainsi que le temps d'information important.

4 TÂCHES À NON VALEUR AJOUTÉE

re-verification des pièces, taches manuelles sur excel, 'passe plat' d'information non accessibles sur les plateformes tiers.

1. Demandes entrantes non qualifiées/centralisées

CONSTATS CHEZ LES FORMALISTES

Les formalistes reçoivent les demandes des clients via plusieurs canaux de contacts

- Accueil au guichet
- Mail direct sur la BAL personnelle
- Outil CRM CEOS
- CRC
- Appels téléphoniques directs

CONSTATS CHEZ LES JURISTES

Les juristes reçoivent les demandes des clients via plusieurs canaux de contacts

- Outil CRM CEOS
- CRC
- Mail direct sur la BAL du département
- Place des entreprises
- Appels téléphoniques directs

BESOINS EXPRIMÉS PAR LES FORMALISTES ET JURISTES

Pour chacun de ces canaux, il faudrait mieux :

- qualifier les demandes entrantes (motif, immatriculé ou non, statut entreprise, activité)
- filtrer les demandes non éligibles à la formalité
- Mettre en visibilité du formulaire Mandataire pour sécuriser les lead vers le pôle Mandataires.

3. PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

2. Charge marketing

CONSTATS CHEZ LES FORMALISTES

- L'offre Easy Declare n'est ni bien référencée sur le Web, ni bien valorisée sur le site de la CCI
- La tarification des services Easy Declare n'est pas assez précise, elle n'inclut pas les frais de greffe par exemple
- Les formalistes sont très disponibles pour proposer des services complémentaires à leurs clients (ex : accompagnement dans la déclaration des CA)

IDEE MARKETING DES FORMALISTES

Les formalistes créent eux-mêmes des packages d'offres :

- Classique (enregistrement dossier uniquement)
- Premium (enregistrement du dossier et rédaction du journal)
- Securit'Actes (enregistrement du dossier, rédaction des statuts, rédaction du journal)

3. Pilotage de l’activité complexe

CONSTATS CHEZ LES FORMALISTES

- Les formalistes sont sollicités par des demandes de rendez-vous via différents canaux :
  - Guichet physique (rdv centralisés sur un fichier excel par la réceptionniste)
  - Croneline (outil en ligne pour consulter les demandes de rdv dispatchés par le responsable de service)
  - Prise de rdv par mail / téléphone
- Les formalistes n’ont aucun outil de gestion de rdv pour centraliser et visualiser tous leurs rendez-vous.
- Les responsables de service n’ont pas une visibilité globale des rdv de leurs collaborateurs pour bien dispatcher les rdv Chroneline
- Chaque jour, il faut penser à consulter tel et tel outil pour avoir une visibilité des rendez-vous de la journée.

SUGGESTION POUR LES COLLABORATEURS

Mettre à disposition un outil de prise de rendez-vous en ligne type Doctolib entre les clients et les collaborateurs avec un formulaire détaillé pour la qualification de la demande et le dépôt de documents

3. PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

4. Tâches à non valeur ajoutée

CONSTATS CHEZ LES FORMALISTES

- Suppression de l'outil métier Proconsulix
  - Il centralise les données sur les entreprises et l'historique des formalités effectuées de toutes les entreprises immatriculées en IDF → Les formalistes doivent faire les recherches par eux-mêmes
  - Il permettait de transmettre les données de la formalité de façon automatique au Tribunal de Commerce → Les formalistes passent plus de temps pour faire la formalité (déclaration sur le Guichet Unique + saisir les informations sur CEOS)
- Les formalistes passent beaucoup de temps à suivre manuellement l'état d'avancement des dossiers qu'ils traitent

CONSTATS CHEZ LES JURISTES

- Pas d'outil centralisé pour réceptionner, valider et stocker les documents des entrepreneurs
- Sentiment de perdre du temps à re-vérifier les documents

BESOINS EXPRIMÉS PAR LES COLLABORATEURS

Les collaborateurs aimeraient avoir un outil qui leur permettent :

- de faire un suivi automatisé des dossiers en cours de traitement
- de centraliser sur un espace commun toutes les pièces justificatives et de voir lesquelles ont été vérifiés et validés

4. Personas

Démarche d’identification des personas

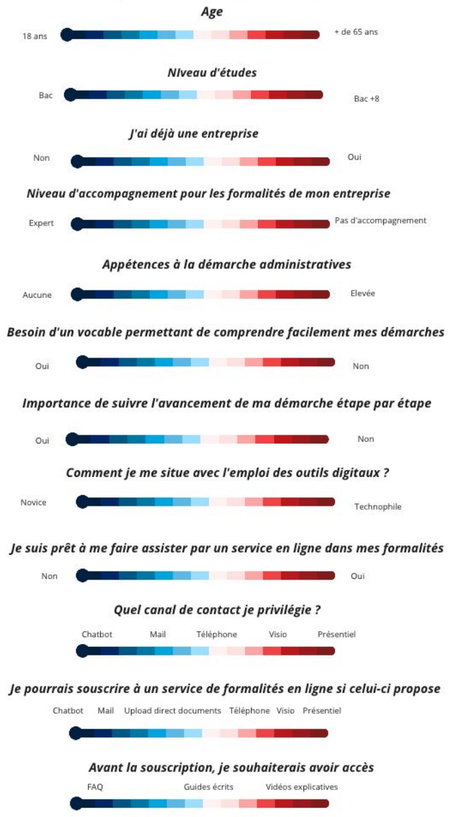
4. PERSONAS

Approche méthodologique des modèles comportementaux selon K. Goodwin*

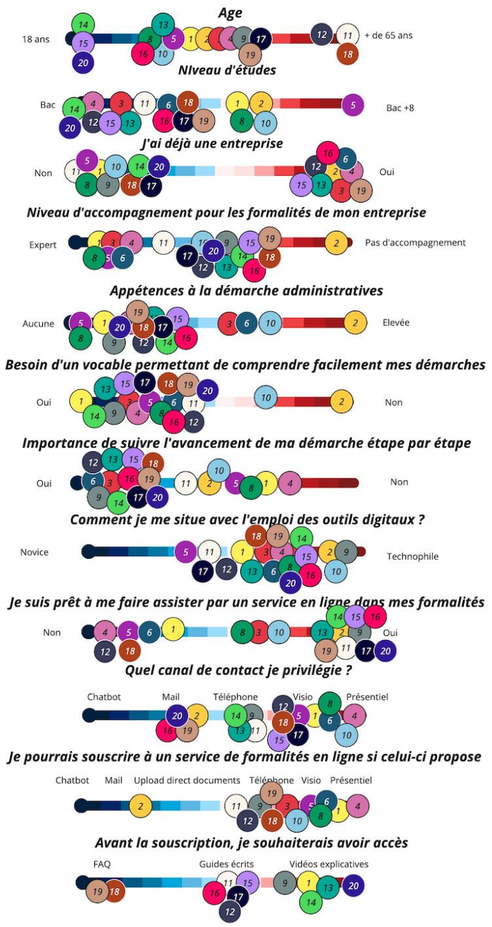
CONSOLIDATION DES DONNÉES BRUTES

Infos entrepreneur	Interview 1	Interview 2	Interview 3
Attentes			
	- Pouvoir se consacrer sur la partie activité de l'entreprise et déléguer les formalités. - Etre conseillé pour faire les bons choix : choix statut juridique / choix des modalités du pacte d'associés. - Gagner du temps : Obtenir rapidement un Kbis pour débuter l'activité	-Vouloir faire les choses de facon autonome et efficace avec le moins d'intermediare possible. -Etre sur que ses demarches soient validées rapidement par l'autorité compétente Infogreff	- envie de faire bien les choses, ne pas se louper : gros enjeu, créer son emplo
Points positifs experience			
	Importance d'un contact avec une personne identifiée lors de l'accompagnement :avoir un référent dès le début pour un accompagnement individualisé. Rapidité, réactivité	Pour la creation, tout s'est tres bien passé avec l'ancienne plateforme d'InfoGreffe.	
Points négatifs expérience			
		Depuis que c'est l'INPI, il déplore le manque d'efficacité, les bugs de la plateforme du Guichet Unique. A rencontré beaucoup de problemes pour modifier les statuts de ses entreprises.	A payé cher pour une création de statuts qui étaient un copié collé mal fait N'a pas senti un suivi personnalisé Manque de réactivité, lenteur
Points améliorables			
	Meilleure information sur l'utilité de chaque formalité, que ce soit en relation avec l'aspect concret		Importance du contact humain pour répondre à un demande mais peu importe

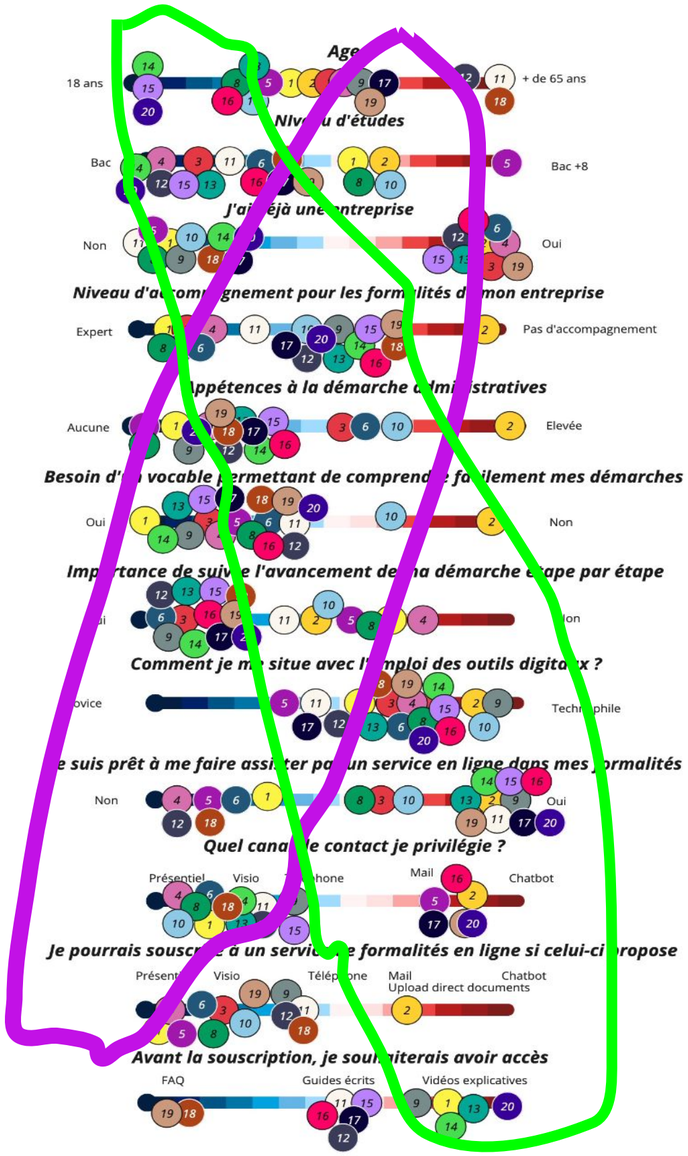
REGROUPEMENT DES VARIABLES & MISE EN CONTRASTE



PLACEMENT DES INTERVIEWÉS



Identification des patterns “Entrepreneurs”

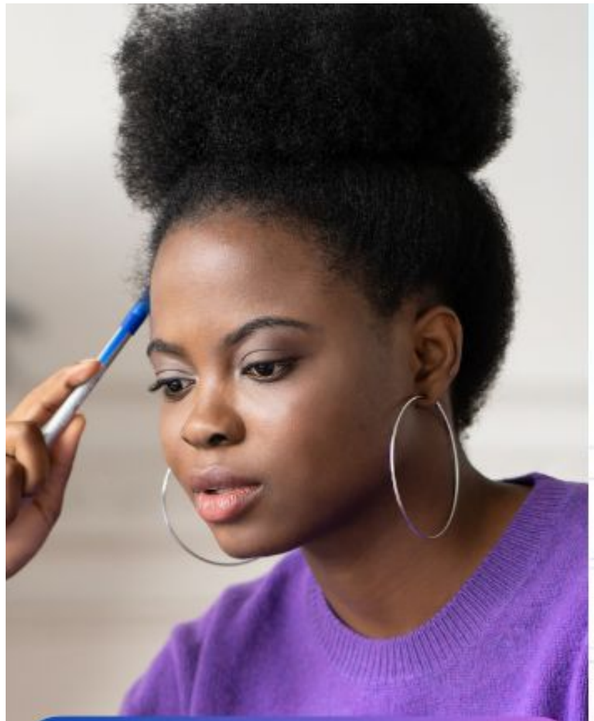


Entrepreneur délégataire

Entrepreneur autonome

Entrepreneuse Délégataire

4. PERSONAS



ROSHA

AGE: 39 ANS

PROFESSION : DIRIGEANTE

STATUT ENTREPRISE : SAS

ACTIVITE : RESTAURATION

EMPLOYÉS : 10

" JE PRÉFÈRE M'OCCUPER DE CE QUE J'AIME ET DÉLÉGUER LES FORMALITÉS À DES PERSONNES DE CONFIANCE PLUS COMPÉTENTES QUE MOI DANS CE DOMAINE "

CONTEXTE

Rosha a déjà créé plusieurs entreprises dans la restauration. A chaque création, Rosha se pose des questions sur les statuts et la forme juridique de son entreprise et fait donc appel à son avocate. Pour les formalités, elle délègue à sa comptable par manque de temps mais elle déplore le manque de transparence sur le suivi de ses démarches.

PERSONNALITE / COMPETENCES

Temps disponible à la formalité

Aucune ●●●●● Disponible

Aisance numerique

Pas à l'aise ●●●●● Très à l'aise

Mode de communication

Mail/chat ●●●●● Présentiel

SES INDISPENSABLES

DEPOT DE DOCUMENTS

LIGNE TELEPHONIQUE DEDIÉE

TABLEAU DE BORD DE SUIVI

FORMALITÉS DIGITALES DISPONIBLES

ATTENTES

- Conseils d'expert sur les questions juridiques,
- Une relation de confiance avec un interlocuteur dédié pour ses dossiers,
- Gagner du temps en déléguant les formalités administratives,
- Avoir un suivi pro-actif de l'état d'avancement de ses demarches.

FREINS

- Crainte de ne pas être dans les normes légales,
- Méconnaissance du domaine législatif et administratif,
- Ne fais pas confiance aux outils légaux automatisés.

4. PERSONAS

Entrepreneur Autonome

VINCENT

AGE: 22 ANS

PROFESSION : ETUDIANT UNIVERSITÉ

STATUT ENTREPRISE : NON DÉFINI

ACTIVITE : EVENEMENTIEL

EMPLOYÉS : 0

" JE SOUHAITE TROUVER UNE OFFRE SUR LE WEB POUR M'ACCOMPAGNER ET AINSI FAIRE MES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES À MOINDRE COÛT ET DANS UN COURT DÉLAI. "

CONTEXTE

Vincent souhaite créer son activité dans l'évènementiel. Il ne sait pas encore queL statut choisir pour avoir les meilleures conditions et faciliter ses formalités. Il est prêt à prendre du temps pour faire une partie de ses démarches en autonomie mais souhaite avoir un accompagnement pour ses formalités en ligne.

PERSONNALITE / COMPETENCES

Temps disponible à la formalité

Aucune ● ● ● ● ● Disponible

Aisance numerique

Pas à l'aise ● ● ● ● ● Très à l'aise

Mode de communication

Mail/chat ● ● ● ● ● Présentiel

SES INDISPENSABLES

DEPOT DE DOCUMENTS

LIGNE TELEPHONIQUE DEDIÉE

TABLEAU DE BORD DE SUIVI

FORMALITÉS DIGITALES DISPONIBLES

ATTENTES

- Aide au choix du meilleur régime pour son entreprise,
- Rédaction des statuts,
- Un interlocuteur disponible en ligne ou au moins par téléphone en journée en cas de question,
- Suivre les étapes de création de son entreprise depuis son espace client,
- Des vidéos explicatives,
- Un tarif intéressant.

FREINS

- Crainte d'un service en ligne de mauvaise qualité,
- Crainte d'un accompagnement digital peu réactif,
- Peur de frais caché dans l'offre.

Collaboratrice Formaliste - Mandataire

EVA

AGE: 39 ANS

PROFESSION : FORMALISTE MANDATAIRE

ENTREPRISE : CCI IDF

"Mon métier s'est transformé en l'espace de quelques années, l'aspect commercial devenant de plus en plus prégnant. La transformation numérique doit m'accompagner dans cette transition"

CONTEXTE

Eva appréhende le changement de paradigme de la CCI. Elle dispose d'une double compétence en droit et commerce qui lui permet de s'insérer en toute sérénité dans la mutation en cours.

PERSONNALITE / COMPETENCES

Aisance à la formalité d'entreprise

Débutante ● ● ● ● ● Experte

Aisance numerique

Neophyte ● ● ● ● ● Très à l'aise

Fibre commerciale

Faible ● ● ● ● ● Forte

SES INDISPENSABLES

Autonomie sur la gestion portefeuille client

Etre Libérer des taches administratives

Disposer d'affaires entrantes qualifiées.

ATTENTES

- Automatiser les tâches sans valeur ajoutée.
- Unicité de l'information
- Bénéficier d'une identité numérique et commerciale.
- Demandes entrantes qualifiées.
- Compartimenter les activités de formalisme.

FREINS

- Un suivi personnalisé s'effectue par une l'approche nécessairement physico-digitale.

5. Recommandations pour le parcours entrepreneur

1. Rassurer l'entrepreneur avant de souscrire un service d'accompagnement

Au début du parcours en ligne, avant la souscription :

- **Rassurer sur l'expertise EasyDeclare**
  - mettre en avant l'expertise de la CCI
  - proposer de l'information, des vidéos
- **Rassurer en montrant que des pairs sont contents de leur expérience**
  - publier sur la page de présentation de EasyDeclare des avis d'entrepreneurs, raconter des expériences d'accompagnement réussi
- **Rassurer sur le fait qu'il sera rapidement pris en charge**
  - informer sur les délais de réalisation
- **Rassurer sur une prise en charge avec des humains derrière**
  - proposer à l'entrepreneur d'entrer en contact avec quelqu'un de la CCI avant de commencer une démarche : call back avec formulaire rapide (département, besoin) pour diriger vers le bon interlocuteur
  - présenter les équipes
- **Présenter dans le détail les tarifs**

2. Proposer un contact réactif à toutes les étapes du parcours

- Prévoir un système de call back, un numéro accessible ou un système de prise de rdv téléphonique présent constamment sur la plateforme et ce avant même la souscription (voir recommandations du point 1).
- Faire un retour systématique de la demande de prise de contact (avec délai indiqué du temps de rappel si call back)
- Avoir sur l'espace client de l'entrepreneur un rappel de l'identité de son ou ses interlocuteurs
- Proposer de rencontrer son accompagnant avec un système de prise de rdv.

3. Informer l'entrepreneur tout au long de son parcours

- Mettre en place une timeline sur l'espace client de l'entrepreneur
- Envoyer un message (email, sms,...) dès qu'une étape est réalisée.
- Expliquer le pourquoi et le comment de chaque étape sur le site, sur l'email
- Donner des explications via des vidéos, des motion design

4. Mettre à disposition de l'entrepreneur des outils digitaux efficaces

- Mettre en place la possibilité de charger en ligne les pièces demandées.
- Mettre en place un espace où retrouver ses documents.
- Pouvoir payer en ligne.
- Pouvoir signer numériquement des documents.

5. Recommandations pour le parcours collaborateur

1. Optimiser son travail quotidien

⇒ **centraliser les flux d'information** vers son outil pour faciliter son travail quotidien.

- Définir / Élargir des champs pour une **saisie normalisée qui se déverse dans un outil métier**
- Améliorer le processus **d'éligibilité à la formalité**
- Brancher le **site en API** avec des interfaces externes participant au parcours (Guichet unique …) et interne (SAP)
- Construire un **tableau de suivi** de l'activité
- Refondre et simplifier les parcours d'accès / prise de rdv

2. Recentrer son travail sur le conseil

⇒ **supprimer les tâches administratives** sans valeur ajoutée pour se concentrer sur l'activité de conseil.

- Mettre en place **un système de suivi automatisé** avec notifications automatiques fonction de l'état du dossier
- Permettre le **dépôt de document** dématérialisés.
- Travailler la **clarification / visibilité de l'offre** (hors scope projet digital)
- Travailler sur des solutions d'information de l'offre et process (vidéo, FAQ..)
- Mettre en place un **outil de gestion** ou faire évoluer les modules CEOS (hors scope projet digital)

6. Annexes

6. Annexes

Guide d’entretien - Entrepreneur
Guide d’entretien - Mandataire
Consolidation des interviews

Questions sondage Entrepreneur
Réponses Sondage
Réponses Guerilla

Identification des personas

EASY DECLARE

Equipe UX Design Gobelins

GOBELINS
— PARIS —