

# EXPÉDITION

# Gestions radieuses

VERS DES USAGES  
ADMINISTRATIFS  
SIMPLIFIÉS POUR  
LES NOUVEAUX  
INDÉPENDANTS ET  
LES COLLECTIFS  
D'ACTIVITÉS

## BILAN D'UNE ANNÉE DE RENCONTRES ET DE TESTS

**Comment améliorer le temps administratif des entrepreneurs en CAE, diminuer la phobie administrative vécue par certains, l'infobésité pour d'autres ? Comment alléger la charge de travail pour les équipes d'appui tout en maintenant une fiabilité et qualité de services ?**

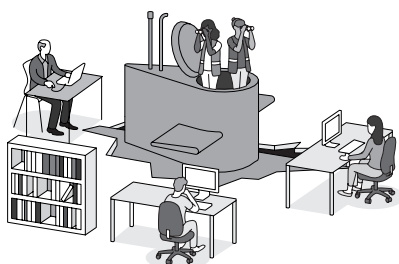
L'Expédition « Gestions Radieuses » s'est donnée comme défi de répondre à ces questions, en utilisant des méthodes de design de services. Une équipe de designers s'est concentrée sur le vécu des principales personnes concernées : les entrepreneurs et les équipes d'appui. Elle est allée à leur rencontre, a observé leur quotidien et leurs outils, espaces et interactions. Elle a conçu et testé avec eux, in situ, des pistes de solutions pour une gestion simple en CAE et, par extension, en collectifs d'activités.

Cette documentation se propose de résumer et de faire le bilan de la démarche.



COOPÉRER  
POUR  
ENTREPRENDRE

# RÉSUMÉ DE LA DÉMARCHE

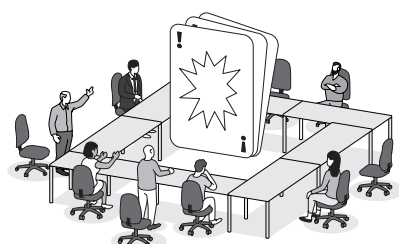


## TEMPS 1

Janvier-Mai 2017

### IMMERSIONS DANS DOUZE CAE

Pour observer, rencontrer, comprendre les entrepreneurs et leurs accompagnateurs.

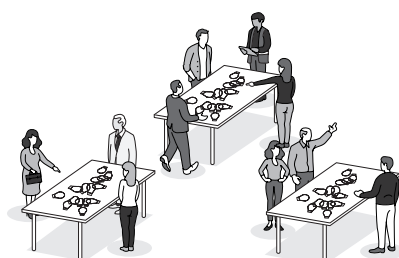


## TEMPS 2

Juin-Juillet 2017

### CARTES À RÉACTIONS

56 propositions fictives pour révéler les points de tension et les grandes tendances.

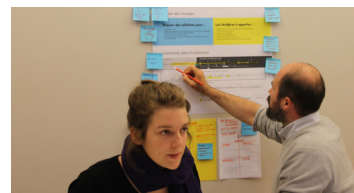


## TEMPS 3

Septembre 2017

### ATELIER DE COPRODUCTION

Pour concevoir avec les intéressés des tests dans les coopératives.

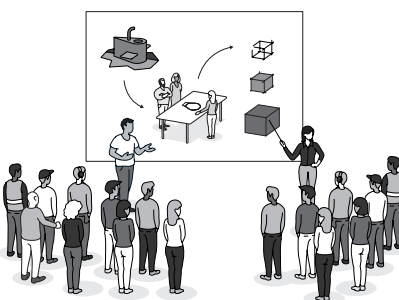


## TEMPS 4

Décembre-Avril 2018

### TESTS DES SERVICES PROTOTYPÉS

Conception et test dans les coopératives de douze propositions conçues par l'équipe de design.



## TEMPS 5

Mai 2018

### FORUM DE RESTITUTION

Partage des retours et des enseignements de la démarche avec les acteurs du réseau CPE.



# PROBLÉMATIQUES EXPLORÉES

## Kit A : Le guide de la CAE

Comment rendre plus clair le fonctionnement global de la CAE ?

## Kit B : Le carnet de bord

Quels outils de suivi et d'accompagnement dans l'entrepreneuriat ?

## Kit C : Le prospecteur

Quelles pratiques d'organisation calendaire et administrative, au quotidien ?

## Kit D : Le décodateur

Comment rendre plus lisible les comptes pour une meilleure gestion de l'activité ?

**L'objectif n'est pas tant de valider le fonctionnement d'un service mais de constater les opportunités et les envies résultant de chaque proposition.**

### DEVELOPPEES EN KIT DE PROTOTYPES :

- Un kit est un ensemble de prototypes complémentaires qui permet d'explorer une problématique de la gestion (organisation de la CAE, suivi du parcours entrepreneur-salarié, les impératifs administratifs et calendaire, comptabilité et contrôle de gestion) en s'adaptant au fonctionnement des CAE et aux variations d'usage des profils d'entrepreneurs.

- Le prototype propose une nouvelle manière de présenter des informations (leur hiérarchie et à quel moment elles interviennent) et explore de nouvelles modalités d'usages (chez soi, avant un rdv, en collectif, en déplacement...).

### 4 REGLES DE CONCEPTION

#### 1 LES PROTOTYPES SONT COHÉRENTS DANS LEUR ASPECT ET LEUR UTILISATION

Il est aisé de passer d'un outil à l'autre en conservant une logique visuelle et fonctionnelle.

exemple : Dans le kit A, les mêmes logiques sont appliquées pour présenter l'espace dans le guide personnel numérique et pour la signalétique affichée lors de la visite guidée.

#### 2 LES SERVICES PROPOSÉS S'ADAPTENT EN FONCTION DES COOPÉRATIVES

Des variables permettent une personnalisation des tests. Les outils s'adaptent à l'organisation de la CAE.

exemple : Dans le kit B, la page d'accueil est personnalisée par les référents en fonction des informations individuelles qui sont utiles à leurs entrepreneurs.

#### 3 LES KITS S'ADAPTENT AUX USAGERS RÉFRACTAIRES ET FAMILIERS DU NUMÉRIQUE

Des solutions parallèles ont été conçues pour répondre à des profils d'utilisateurs variés.

exemple : Dans le kit C, une solution numérique permet de traiter ses notes de frais rapidement depuis son téléphone tandis que la nuit des frais propose de le faire en convivialité sur un support imprimé.

#### 4 LES SYSTÈMES DE GESTION FACILITENT L'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN

En proposant des interfaces claires, nous avons souhaité faciliter les échanges.

exemple : Dans le kit D, le tableau de bord de l'entrepreneur a pour but de rendre clair l'état de ses comptes pour maîtriser son activité, développer son autonomie et faciliter le dialogue.



# Les enseignements issus de l'immersion



## Différentes postures d'entrepreneurs

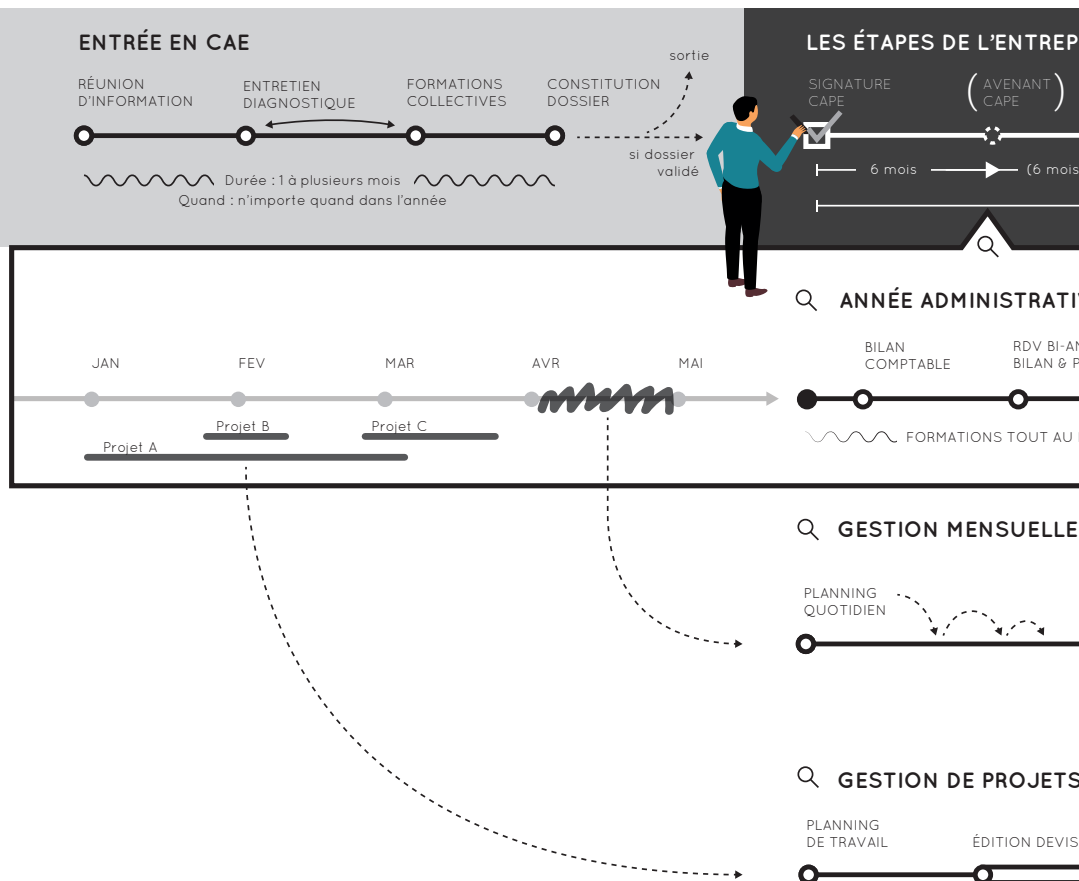
Hors de leur profils et de leurs expériences respectives, les différents entrepreneurs se distinguent dans des postures spécifiques. Les attentes en termes de valeurs, de services ou de ressources vont caractériser les modalités de relations avec la CAE et peuvent être la base d'incompréhension quant aux problématiques de gestion.

## Différents niveaux d'autonomie en gestion

Les entrepreneurs présentent différents niveaux de compréhension générale de la gestion (comptabilité, prévisionnels, suivi administratif...). Les différents niveaux d'autonomie concernant la gestion impactent directement leur façon d'envisager leur relation à la CAE et le développement de leur activité.

# Le parcours de l'entrepreneur

ET SES DIFFÉRENTES TEMPORALITÉS



# Les postures d'accompagnement

DIFFÉRENTS CAS RENCONTRÉS

**Suivi:**

Le chargé d'accompagnement fait un suivi poussé de l'activité de l'entrepreneur. Il l'appelle pour faire des points, lui rappelle les échéances, fait de la veille pour l'aider à développer son activité et lui propose des formations complémentaires.

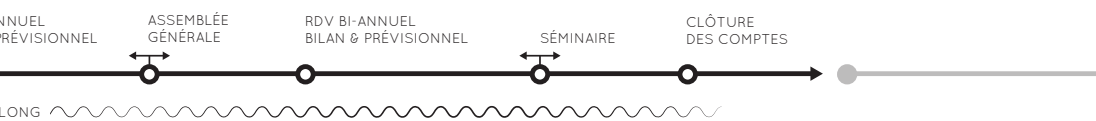
**À la carte:**

Les spécialisations réparties dans l'équipe d'appui permettent de fournir un conseil différencié : prospection, démarchage commercial, communication, développement d'activité, gestion, projection de l'activité. La comptabilité, l'administration et le social restent en back-office.

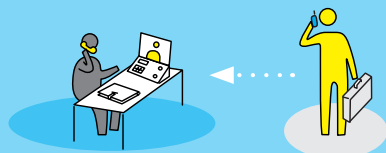
## ENTREPRENEUR SALARIÉ



## REUNIONS, SOCIALE ET COMPTABLE

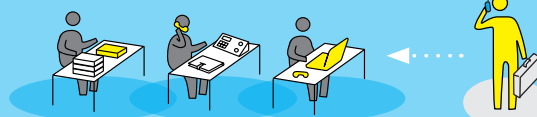


Les CAE présentent elles aussi différentes postures dans leur logique d'accompagnement. Les valeurs, les logiques de coopérations internes et la perception de l'accompagnement induisent des postures laissant un degré d'autonomie différent aux entrepreneurs-salariés.



### Conseil :

L'entrepreneur sollicite son chargé d'accompagnement lorsqu'il a identifié un besoin. C'est à lui de demander un changement de salaire, d'envoyer ses documents, de demander une formation.



### En équipe :

L'entrepreneur connaît l'organisation de l'équipe et va solliciter une personne en fonction de ses besoins, de ses questions. Il peut être en contact avec les chargés d'accompagnement mais aussi la comptabilité, l'administration... pour trouver les informations dont il a besoin pour sa gestion quotidienne.



# Rit A : Le guide de la CAE



# A : Le guide de la CAE

POUR EXPLORER EFFICACEMENT L'ORGANISATION DE LA CAE



## A1 - La visite guidée

Comprendre la logique d'organisation de sa CAE.

### Contexte

Lors des immersions, l'équipe de design a régulièrement identifié une confusion entre l'accompagnement par l'équipe d'appui et la notion de gestion à proprement parler. Sans savoir qui contacter pour une question précise, les entrepreneurs peuvent multiplier des appels non-ciblés qui impactent l'équipe d'appui, celle-ci devant ensuite relayer les informations auprès de leurs collègues. Cette difficulté à cibler l'interlocuteur apte à répondre à ses questions interroge le besoin de disposer d'une bonne représentation mentale des fonctions et cadres de compétences de chaque membre de l'équipe d'appui.

### Présentation des prototypes

Le guide de la CAE propose plusieurs niveaux de représentation de la CAE. Plusieurs niveaux de détail permettent de s'adapter aux usages et au niveau d'implication de son quotidien.

- Mettre en scène le quotidien de l'équipe d'appui et les emplois du temps de chacun.
- Mettre en exergue les compétences et les responsabilités de gestion et de suivi personnel.
- Expliciter les différentes temporalités de travail de manière précise.
- Expliciter les délais impératifs et les points de contact pour chaque question.



## A2 - Le guide personnel (de la visite au parcours)

Coordonner son organisation personnelle avec celle de sa CAE.

### Les objectifs du test :

- Rendre l'organisation de la CAE plus clair.
- Rendre compte des processus de gestion pour que les entrepreneurs adaptent leurs habitudes de gestion de leur activité dans leur quotidien.
- Avoir une visibilité sur l'évolution entrepreneuriale.
- Créer un support d'échanges sur l'organisation de la CAE et pointer les noeuds de difficulté.

# A1 - La visite guidée

Comprendre la logique d'organisation de sa CAE

## Description

Lors de l'intégration, les entrepreneurs rencontrent l'équipe dans les espaces de travail et découvrent le quotidien de chacun. Chaque espace est outillé d'une signalétique qui rend compte de l'organisation de la CAE et explique comment fonctionne chaque service.

## Ce que ça apporte à l'équipe

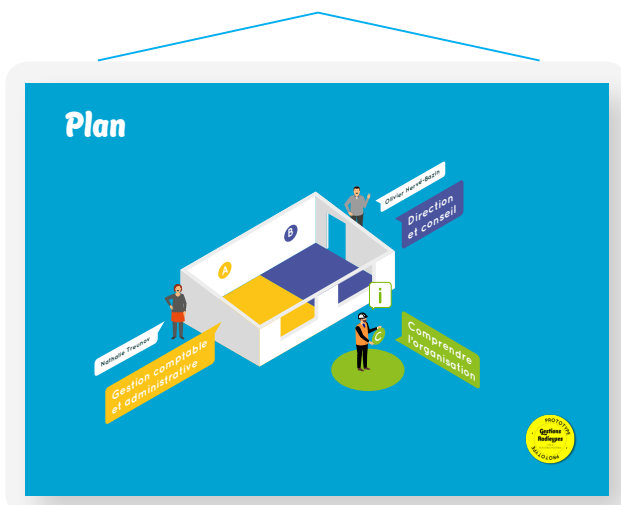
La visite guidée offre un premier contact avec les nouveaux entrepreneurs. L'équipe présente ses conditions de travail et ce que chacun peut offrir en terme d'accompagnement au regard de ses disponibilités et contraintes.

Un support didactique est affiché dans chaque espace. Il indique les fonctions de cet espace et les raisons pour lesquelles un entrepreneur peut venir le solliciter.

## Ce que ça apporte aux entrepreneurs

La visite guidée permet aux entrepreneurs de comprendre comment fonctionne la CAE. Elle donne un visage humain aux différentes tâches. Elle crée une mémoire de l'expérience.

La signalétique prolonge cette expérience.



## DIRECTION & CONSEIL

**Olivier Hervé Bazin**  
Direction générale et accompagnement

Je suis "Herr direktor", mon objectif est de me biodegrader au sein de la coopérative.

Disponibilités	lun	mar	mer	jeu	ven
matin					
après-midi					

olivierhervebazin@coobatir.com / 06 28 07 95 52

Logo Agriplus Bretagne

## CAFÉTERIA

Logo de la cafétéria, un cercle brun avec un symbole blanc stylisé.

Logo Agriplus Bretagne

## GESTION COMPTABLE & ADMINISTRATIVE

**Nathalie Treunov**  
Direction administrative et accompagnement

Mes domaines d'intervention sont variés. Je travaille en étroite collaboration avec Olivier Hervé Bazin. Je suis en charge de l'accompagnement des entrepreneurs, du social en lien avec notre comptable. Je suis interlocutrice pour toute question qui peut se poser l'entrepreneur et l'orienter si nécessaire vers la direction.

Disponibilités	lun	mar	mer	jeu	ven
matin					
après-midi					

nathalietreunov@coobatir.com / 03 88 65 75 17

Logo Agriplus Bretagne

# Scénario d'usage

## A1 - La visite guidée



### Installation

L'équipe d'appui de la CAE installe des aides pédagogiques dans ses bureaux.



### Visite

Lors des journées d'intégration, les entrepreneurs sont accompagnés dans une visite des locaux qui leur permet de comprendre l'organisation de la coopérative. Ils peuvent ainsi se projeter dans l'espace de travail et les tâches de leurs accompagnateurs.



### Rencontres

Les entrepreneurs font connaissance avec l'équipe d'appui qui peut expliquer son travail au quotidien, partager ses compétences et donner ses disponibilités. Le Guide personnel (A2) et les affiches permettent de mémoriser et d'en garder une trace écrite.



### Notes

Lors des journées d'intégration, les entrepreneurs sont invités à utiliser leur Guide personnel (A2) pour prendre des notes.

# A2 - Le guide personnel

Coordonner son organisation personnelle avec celle de sa CAE

## Description

Le guide est un support papier et numérique compilant les informations essentielles à l'entrepreneur à différents moments de son parcours. Il comprend, entre autres, une cartographie de l'équipe, pour répondre efficacement à la question « qui fait quoi ? ». On y trouve aussi des fiches présentant et clarifiant la frise des processus administratifs et comptables.

## Ce que ça apporte à l'équipe

Le guide donne un premier niveau d'information, qui filtre les questions récurrentes, d'ordre pratique. Simplifier l'explication des processus pour solliciter efficacement les entrepreneurs. Cet organigramme permet de rendre compte du rôle de chacun dans l'équipe.

## Ce que ça apporte aux entrepreneurs

Le guide offre un support de réponses aux questions du quotidien. Il rend les entrepreneurs plus autonomes et le fonctionnement de la CAE plus transparent. L'organigramme permet aux entrepreneurs de savoir rapidement vers qui se diriger en toute connaissance de cause.



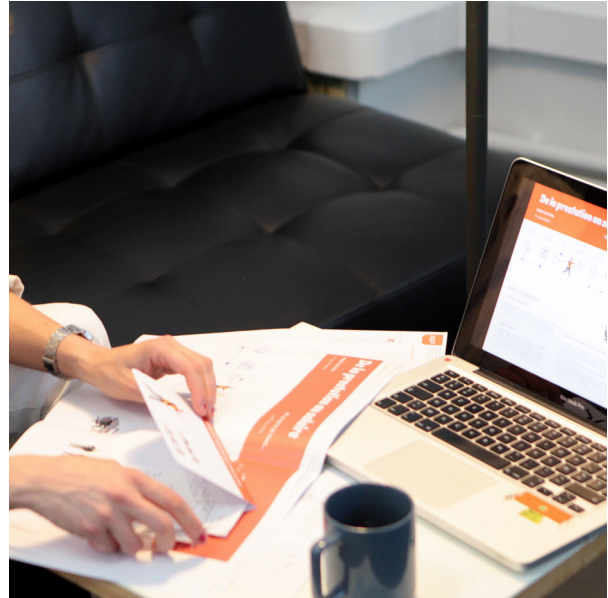
# Scénario d'usage

## A2 - Le guide personnel



### Distribution

Le guide est distribué aux entrepreneurs lors de leur journée d'intégration pour qu'ils puissent prendre des notes personnelles sur les informations qui leurs sont fournies.



### Récapitulatif

A chaque moment, l'entrepreneur peut se référer à son guide qui lui rappelle les informations pratiques ainsi que les processus à suivre en fonction de sa situation.



### Organisation de l'équipe d'appui

Le guide raconte la manière dont est organisée la coopérative et les différentes missions de l'équipe d'appui. Si l'entrepreneur a une question spécifique qui ne rentre pas dans les processus habituels cités dans le guide, il sait qui il peut appeler et à quel moment.



### Impression

A terme, nous imaginons un guide numérique qui recense les documents basiques à disposition des entrepreneurs pour qu'il puisse les imprimer.



# Kit 8 : Le carnet de bord



# Kit B : Le carnet de bord

POUR PERMETTRE À L'ENTREPRENEUR D'ORGANISER SON PARCOURS EN LE VIS



## B1 - La page d'accueil personnelle

Un récapitulatif personnel et une newsletter collective.

## B2 - La préparation du rendez-vous

Préparation au bilan personnel.

## Contexte

Les rendez-vous individuels sont des temps importants dans le rapport à la gestion des entrepreneurs. Ces temps d'interface directe entre les équipes d'appui et les entrepreneurs permettent d'identifier et de résoudre des points de tension importants. Lors des immersions, l'équipe de design a identifié une perception incomplète des possibilités offertes par ces temps. Parfois ressentis comme des obligations, ils ne sont pas préparés également par tous les entrepreneurs. Ils se changent alors en temps de transmission d'information à défaut d'être des temps de solutions pour des questions de gestion, de montée en compétence d'entrepreneur et de validation de ses acquis.

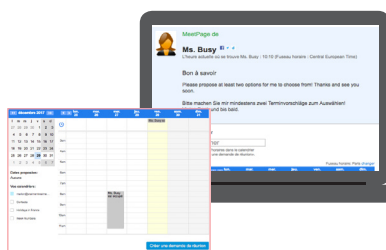
## Présentation des prototypes

Le carnet de bord est un kit d'outils de médiation des échanges avec la CAE et de médiation entre l'équipe et les entrepreneurs.

Il propose de centraliser le suivi de son parcours, de mettre en évidence ses acquis et d'appuyer son développement entrepreneurial.

- Regrouper les différentes bases de données et rendre opérationnelles leur utilisation.
- Outiller la prise de recul sur l'accompagnement et améliorer les rendez-vous individuels.
- Avoir une vision d'ensemble de son parcours.
- Permettre une prise de conscience de son parcours.
- Faciliter la relation communautaire.

SUALISANT



### B3 - Le référentiel de compétences

Certification des compétences dans le parcours entrepreneurial.

### B4 - L'agenda partagé

Expérimentation de la prise de rdv en partage d'agenda.

## Les objectifs du test :

qui proposent d'améliorer l'organisa-  
raliser le produit des échanges entre  
l'entrepreneur, en lui permettant de  
précier sa progression dans le parcours  
information de chaque entrepreneur et  
ion.  
tivité et la pratique quotidienne pour  
els.  
n parcours dans la CAE.  
de leur évolution pour les entrepreneurs.  
e.

- Rendre l'organisation de la CAE plus claire.
- Rendre compte des processus de gestion pour que les entrepreneurs adaptent leurs habitudes de gestion de leur activité dans leur quotidien.
- Avoir une visibilité sur l'évolution entrepreneuriale.
- Créer un support d'échanges sur l'organisation de la CAE et pointer les noeuds de difficulté.

# B1 - La page d'accueil personnelle

## Un récapitulatif personnel et une newsletter collective

### Description

Une plateforme qui centralise et hiérarchise les informations propres à chaque entrepreneur.

### Ce que ça apporte à l'équipe

Réguler les sollicitations et garantir une meilleure réactivité de l'entrepreneur.

### Ce que ça apporte aux entrepreneurs

Avoir une vision globale de l'état de leur finance, voir les prochaines échéances d'un simple coup d'oeil et prendre connaissance des actualités de sa CAE.

### Les suggestions de votre référent(e)

Ouvrir mon référentiel de compétences

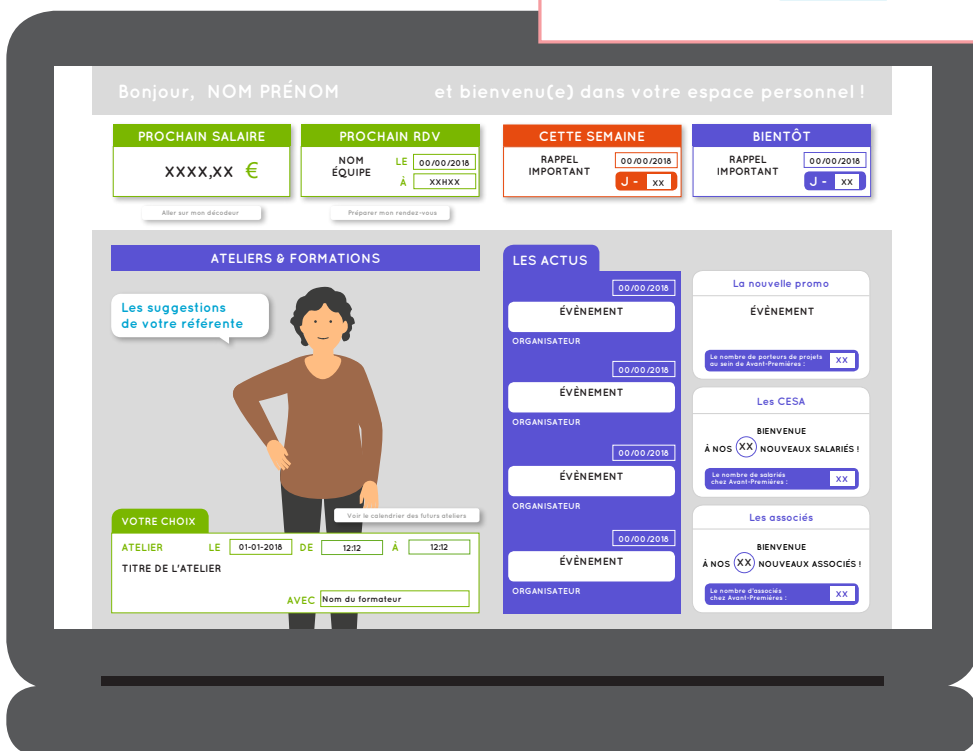
CATÉGORIE	NOM
ATELIER	LE 01-01-2018 DE XXHXX À XXHXX
TITRE	
Problématique abordée	
Développement	
AVEC Nom du formateur JY VAS1 Oui	
LIEU	

CATÉGORIE	NOM
ATELIER	LE 01-01-2018 DE XXHXX À XXHXX
TITRE	
Problématique abordée	
Développement	
AVEC Nom du formateur JY VAS1 Oui	
LIEU	

CATÉGORIE	NOM
ATELIER	LE 01-01-2018 DE XXHXX À XXHXX
TITRE	
Problématique abordée	
Développement	
AVEC Nom du formateur JY VAS1 Oui	
LIEU	

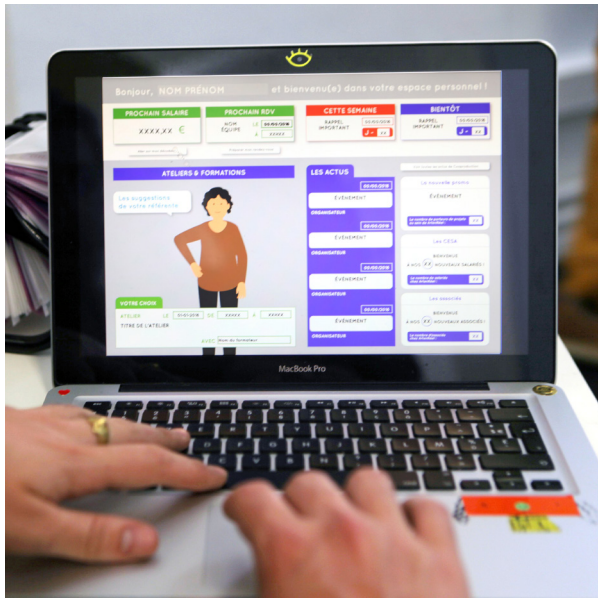
CATÉGORIE	NOM
ATELIER	LE 01-01-2018 DE XXHXX À XXHXX
TITRE	
Problématique abordée	
Développement	
AVEC Nom du formateur JY VAS1 Oui	
LIEU	

Envoyer la sélection à mon référent



# Scénario d'usage

## B1 - La page d'accueil personnelle



### Aperçu

La page d'accueil est imaginée pour apparaître lorsque l'entrepreneur se connecte à son intranet ou à son ERP. Cette page donne une vision globale de sa situation, avec les prochaines échéances d'un simple coup d'oeil et prend connaissance des actualités de la CAE.

- NOM et PRÉNOM de l'entrepreneur
- « Prochain salaire » prévu avec l'entrepreneur, « Prochain rendez-vous » prévu avec l'entrepreneur, important à prévoir pour « la semaine » (rappel, envoi importants...), « Bientôt » (les événements collectifs à ne pas manquer : AG, séminaire, point collectif...)
- Les actus : les différents événements qui rythment la vie collective (marché de créateurs, visite, rencontre...)
- Les « nouveaux », pour avoir un aperçu des entrées au sein de la CAE.
- Ateliers & formations : le prochain atelier auquel est inscrit l'entrepreneur.



### Ateliers et formations

Cette page s'affiche lorsque l'on clique sur les suggestions d'ateliers par le référent. En effet, en fonction de la situation de l'entrepreneur, le référent peut suggérer des formations auxquelles l'entrepreneur choisira de participer s'il le souhaite.

# B2 - La préparation du rendez-vous

## Préparation au bilan personnel

### Description

Une plateforme de préparation de rendez-vous qui demande à l'entrepreneur de faire un point sur son état personnel et ses besoins, en ciblant des caractéristiques régulières. Combiné à un document papier qui reprend les différents points que souhaite soulever l'entrepreneur pendant son rendez-vous, pour faire le bilan sur les derniers mois et débloquer des situations.

### Ce que ça apporte à l'équipe

La préparation du rendez-vous par l'entrepreneur permet au référent de connaître rapidement les besoins de l'entrepreneur, tout en gardant une certaine vigilance sur ses conditions de travail. La version papier constitue un support d'échange clair et concis pour développer une réflexion solide.

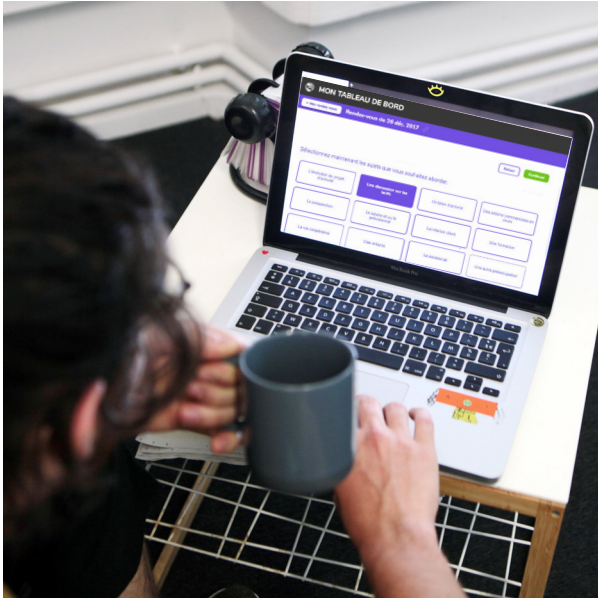
### Ce que ça apporte aux entrepreneurs

La préparation du rendez-vous impose un temps de réflexion et de bilan à l'entrepreneur sur son parcours, le temps de faire émerger des questionnements. La version papier est quant à elle un support de communication facile à transmettre ainsi qu'un recueil pour être accompagné et pouvoir revenir sur les échanges passés.



# Scénario d'usage

## B2 - La préparation du rendez-vous



### Bilan

Une plateforme de préparation de rendez-vous qui demande à l'entrepreneur de faire un point sur son état personnel et ses besoins, en ciblant des caractéristiques régulières. La préparation du rendez-vous impose un temps de réflexion et de bilan à l'entrepreneur sur son parcours, le temps de faire émerger des questionnements.



### Impression

Cette plateforme est combinée à un document papier qui reprend les différents points que souhaite soulever l'entrepreneur pendant son rendez-vous, pour faire le bilan sur les derniers mois et débloquer des situations.



### Échange

La version papier est un support de communication facile à transmettre ainsi qu'un recueil pour être accompagné et pouvoir revenir sur les échanges passés.

# B3 - Le référentiel de compétences

Certification des compétences dans le parcours entrepreneurial

## Description

Ce document répertorie les compétences entrepreneuriales supposées tout au long du parcours du CAPE au sociétariat. Il souligne les modalités pour acquérir puis certifier les acquis (formations, actions, échanges...).

## Ce que ça apporte à l'équipe

La validation des acquis permet de bien comprendre où en est l'entrepreneur et d'adapter les outils proposés en fonction du niveau d'autonomie dans chacune des catégories.

## Ce que ça apporte aux entrepreneurs

Le référentiel donne un aperçu plutôt complet des différents niveaux d'autonomie d'un entrepreneur et permet ainsi d'auto-évaluer ses compétences en fonction de son ambition et de connaître les moyens de progression.

### Référentiel de compétences

de l'entrepreneur : .....  
 Dernière mise à jour le : .....  
 Avec : .....

A - Stratégie et marché	
A1 - Définir une stratégie commerciale	
A2 - Connaître les différentes techniques de vente	
A3 - Savoir rédiger des Conditions Générales de Vente	
A4 - Travailler son réseau	
B - Pilotage de projet	
B1 - Porter un projet d'entreprise, savoir mener une négociation, savoir convaincre	
B2 - Savoir lire et interpréter des données comptables	
B3 - Préparer un budget, une opération financière, suivre la trésorerie	
B4 - Savoir produire les documents administratifs d'affaires	
B5 - Mettre en place et suivre des indicateurs	
B6 - Gérer son temps et son stress	
C - Prise de décision et adaptabilité	
C1 - Savoir décliner ses décisions en objectifs mesurables, quantifiables, réalisables	
C2 - Savoir s'adapter	
D - Innovation	
D1 - Savoir promouvoir de nouvelles solutions	
E - Qualité de service	
E1 - Avoir le sens du service/ de la qualité des prestations et des produits	
E2 - Être réactif	
E3 - Être dans une dynamique d'amélioration continue et de qualité de service	
F - Gestion des risques	
F1 - Savoir recenser et évaluer les risques	
G - Valeurs	
G1 - Être responsable vis-à-vis de l'engagement social, environnemental et économique	
G2 - Loyauté des pratiques et Respect des réglementations	

### B Pilotage de projet

5 Mettre en place et suivre des indicateurs

Supplément : .....

Mes observations : .....

<b>A</b> Stratégie et marché	<b>B</b> Pilotage de projet
1 Définir une stratégie commerciale	5 Mettre en place et suivre des indicateurs
<b>A</b> Stratégie et marché	<b>B</b> Pilotage de projet
2 Connaître les différentes techniques de vente	6 Gérer son temps et son stress
<b>A</b> Stratégie et marché	<b>C</b> Prise de décision et adaptabilité
Savoir rédiger des Conditions Générales de Vente	1 Savoir décliner ses décisions en objectifs mesurables, quantifiables, réalisables
<b>A</b> Stratégie et marché	<b>C</b> Prise de décision et adaptabilité
Travailler son réseau	2 Savoir s'adapter
<b>B</b> Pilotage de projet	<b>D</b> Innovation
Porter un projet d'entreprise, savoir mener une négociation, savoir convaincre	1 Savoir promouvoir de nouvelles solutions
<b>B</b> Pilotage de projet	<b>E</b> Qualité de service
Interpréter des données comptables	1 Avoir le sens du service/ de la qualité des prestations et des produits
<b>B</b> Pilotage de projet	<b>E</b> Qualité de service
Préparer un budget, une opération financière, suivre la trésorerie	2 Être réactif
<b>B</b> Pilotage de projet	<b>E</b> Qualité de service
Produire les documents administratifs d'affaires	3 Être dans une dynamique d'amélioration continue et de qualité de service

# Scénario d'usage

## B3 - Le référentiel de compétences



### Présentation

Le référent présente le référentiel de compétences pour définir avec lui sa situation et ses besoins pour faire évoluer son activité. Il lui suggère des formations, des documents et des conseils pratiques pour atteindre ses objectifs.



### Échange

L'entrepreneur peut se positionner vis à vis de ses propres expériences. Il définit avec son référent les sujets dans lesquels il veut acquérir plus d'expérience pour réussir.



### Expériences

Fort des conseils de son référent, l'entrepreneur va trouver les solutions pour augmenter son expérience, à travers notamment des formations proposées par la CAE, mais aussi en expérimentant les conseils dans la pratique.



### Retours d'expérience

Lors d'un nouveau rendez-vous avec le référent, l'entrepreneur va exprimer son expérience personnelle vis à vis du sujet abordé précédemment et le référent pourra le guider pour la suite.

# B4 - L'agenda partagé

## Une organisation synchronisée

### Description

La formule agenda est une plateforme qui centralise les calendriers et les formules calendaires (formations, intégration, évènements collectifs...). Elle propose des dates adaptées à tous.

### Ce que ça apporte à l'équipe

Une vision claire des agendas et une fluidité dans l'organisation générale.

### Ce que ça apporte aux entrepreneurs

Un calendrier qui s'adapte aux échéances mais qui peut également prendre en compte les contraintes (déplacements, secteur d'activités...)

« décembre 2017 » lun. 25 mar. 26 mar. 27 jeu. 28 ven. 29 sam. 30 dim. 31

I	m	j	v	s	d
27	28	29	30	1	2 3
4	5	6	7	8	9 10
11	12	13	14	15	16 17
18	19	20	21	22	23 24
25	26	27	28	29	30 31
1	2	3	4	5	6 7

**Dates proposées:**  
Aucune

**Vos calendriers:**

- marion@vraimentvraime...
- Contacts
- Holidays in France
- Week Numbers

Ms. Busy est occupé

Ms. Busy est occupé

Créer une demande de réunion

MeetPage de

**Ms. Busy** f t d

L'heure actuelle où se trouve Ms. Busy : 10:10 (Fuseau horaire : Central European Time)

**Bon à savoir**

Please propose at least two options for me to choose from! Thanks and see you soon.

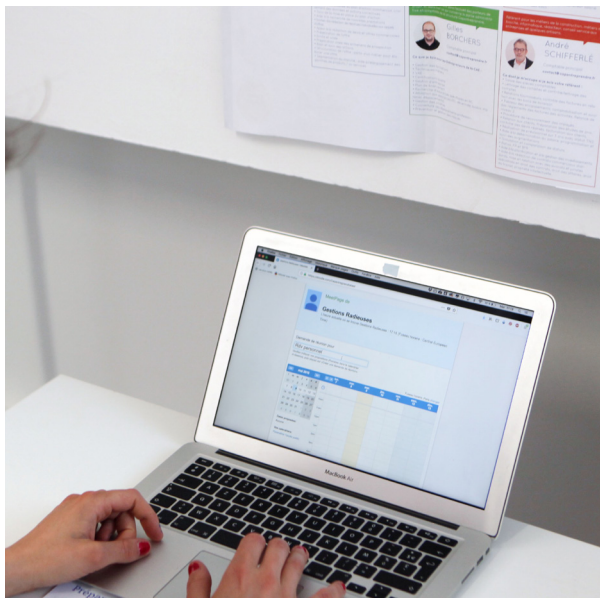
Bitte machen Sie mir mindestens zwei Terminvorschläge zum Auswählen!  
Bitte machen Sie mir mindestens zwei Terminvorschläge zum Auswählen!

Fuseau horaire: Paris changer

# Scénario d'usage

## B4 - L'agenda partagé

---



### Calendrier

L'agenda de l'équipe est automatiquement inscrit dans l'agenda partagé, en préservant les intitulés de manière à ce que les entrepreneurs ne lisent pas les tâches de l'équipe.



### Prise de rendez-vous

L'entrepreneur ne voit que les créneaux disponibles de son référent et lui demande un rendez-vous sur une plage qu'il a lui-même de disponible.



# Kit C : Le prospecteur



# Kit C : Le prospecteur

POUR ALLÉGER LE FLUX DES IMPÉRATIFS CALENDAIRES ET ADMINISTRATIFS



## C1 - L'éditeur d'échéances

Notifications et liste de documents à fournir.

## C2 - La note de frais

Relevé numérique pour la note de frais.

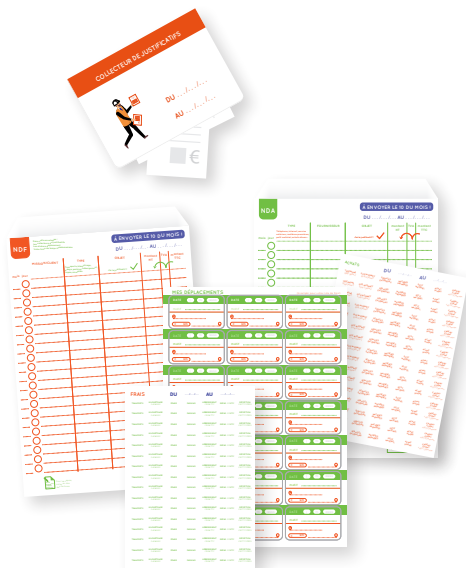
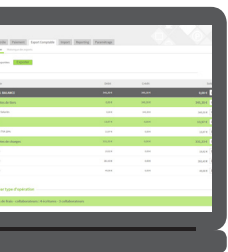
## Contexte

Les échanges de documents entre l'équipe d'appui et les entrepreneurs sont chronophages. Pour les premiers, une demande de pièces administratives et comptables fait souvent l'objet de relances, d'explications et de longs appels. Pour les seconds, il est difficile d'accorder son calendrier avec ces échéances. En allant à la rencontre des CAE, l'équipe de design a pu constater la sensation de fatigue et de lassitude des entrepreneurs lorsqu'ils doivent envoyer la documentation nécessaire au format demandé. Cette multiplicité de moments, de formats et d'interlocuteurs rend difficile la mise en place d'une routine comptable où chacun est autonome.

## Présentation des prototypes

Le prospecteur est un kit qui se propose de résoudre des problèmes définies par les processus comptables. Il est conçu pour être utilisé dans le quotidien des entrepreneurs à travers la mise en place de temps forts pour :

- Décharger l'équipe des relances individuelles
- Palier aux difficultés individuelles et collectives
- Être clair sur les impératifs.
- Rendre plus intelligible la pratique comptable
- Passer d'une sensation de contrainte à une pratique coopérative.



automatique

pour les justificatifs

C3 - La nuit des frais

Faire sa note de frais en collectif.

### Les objectifs du test :

de s'établir et de partager les échéances  
Ces échéances peuvent ainsi s'inscrire  
à travers des rappels dans leur agenda et  
partager les pratiques.

nécessantes.

en s'appuyant sur l'action collective.

contrainte individuelle à en conscience

- La possibilité de constituer au fur et à mesure les notes de frais et d'achats dans une approche plus pédagogique de la comptabilité.
- Automatiser les rappels et les échanges réguliers.
- Des méthodes facilitant l'intégration des échéances dans les agendas personnels.
- Des temps collectifs pour s'aider dans la gestion de l'activité, et valoriser les échanges entre entrepreneurs.

# C1 - L'éditeur d'échéances

Notifications et liste de documents à fournir

## Description

L'éditeur d'échéances permet d'établir les parcours de la CAE et d'en déduire les alertes calendaires ainsi que les documents et justificatifs requis à chaque étape des parcours administratifs et comptables.

## Ce que ça apporte à l'équipe

Rendre compte des processus et fixer les contraintes pour prévenir les retards et les mécontentements.

## Ce que ça apporte aux entrepreneurs

Une lisibilité des échéances et une mise à plat des pièces à fournir qui s'inscrivent dans les outils du quotidien pour éviter les oublis.



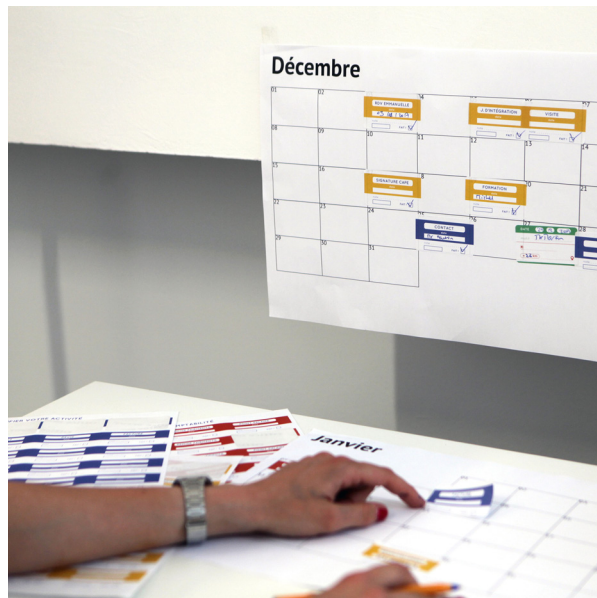
# Scénario d'usage

## C1 - L'éditeur d'échéances



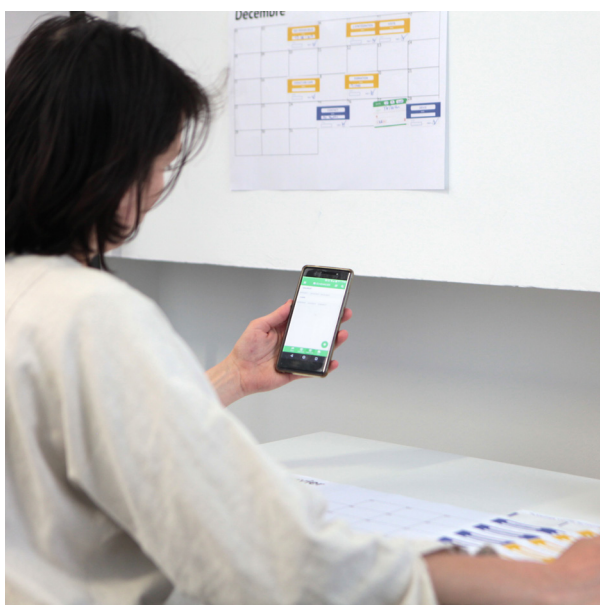
### Intégration des informations

Les étiquettes qui reprennent les trois grands processus en CAE (parcours d'entrepreneur salarié (jaune), la gestion d'activité (vert), la gestion comptable (rouge)). L'entrepreneur les colle dans son agenda, en amont des échéances butoires, comme rappels visuels.



### Mise à jour

Grâce à la récurrence de certaines échéances, l'entrepreneur peut aisément identifier les dates clés de son calendrier sur plusieurs mois.



### Notifications

L'entrepreneur peut recevoir des notifications qui sont des rappels des échéances, en lien avec son calendrier en CAE.

# C2 - La note de frais automatique

Relevé numérique pour les justificatifs de frais

## Description

Le relevé numérique des justificatifs de frais permet de les collecter en gardant une trace du jour (voire du lieu, en géocalisant la photo). La plateforme va recueillir les photos ou documents, au quotidien, pour composer rapidement la note de frais, le moment voulu.

## Ce que ça apporte à l'équipe

Une meilleure traçabilité des justificatifs de frais.

## Ce que ça apporte aux entrepreneurs

Un relevé efficace dans le temps sans souci de perte des « petits papiers » et une vision d'ensemble des documents pour composer sa note de frais aisément.



cleemy

Depenses Notes de frais Validation Contrôle Paiement Export Comptable Import Reporting Paramétrage

Données à exporter Historique des exports

4 écritures seront exportées. Exporter

Solde

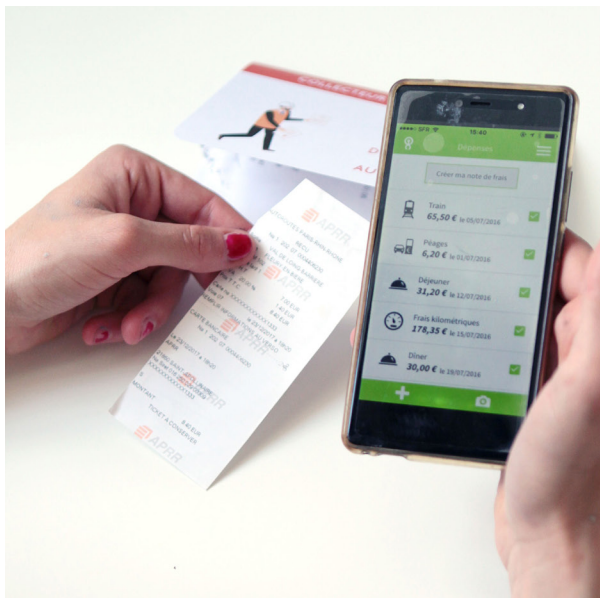
Compte	Débit	Credit	Solde
<b>TOTAL BALANCE</b>	345,30 €	345,30 €	0,00 €
Comptes de tiers	0,00 €	345,30 €	345,30 €
467000 Salariés	0,00 €	345,30 €	345,30 €
TVA	13,97 €	0,00 €	13,97 €
445601 TVA 20%	13,97 €	0,00 €	13,97 €
Comptes de charges	331,33 €	0,00 €	331,33 €
606400	19,92 €	0,00 €	19,92 €
625100	281,41 €	0,00 €	281,41 €
626200	49,99 €	0,00 €	49,99 €

Ventilation par type d'opération

Notes de frais - collaborateurs : 4 écritures - 3 collaborateurs

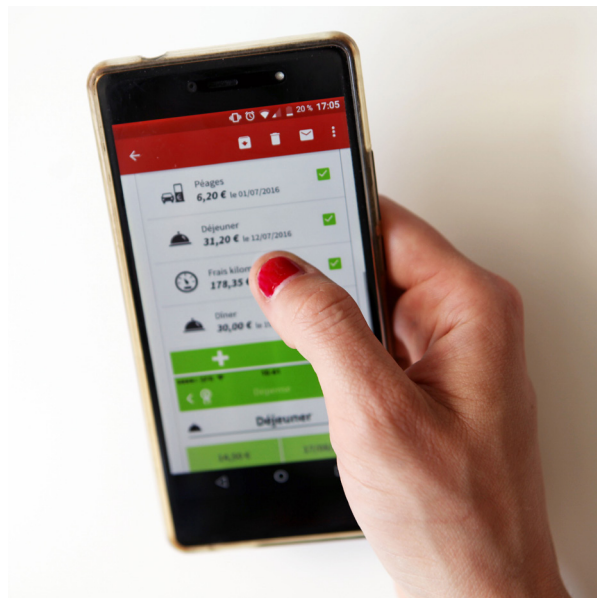
# Scénario d'usage

## C2 - La note de frais automatique



### Photographier les justificatifs

L'application mobile propose une galerie dans laquelle les utilisateurs peuvent ajouter des justificatifs de note de frais, au moyen de l'appareil photo de leur smartphone. Lors de l'ajout d'un justificatif, l'application applique une reconnaissance de caractères afin d'en extraire le montant, la date, les taxes et le type de frais. Lorsque des données ont été détectées, une dépense est automatiquement créée.



### Calcul automatique

L'application génère automatiquement les écritures comptables des dépenses dans les journaux comptables.

# C3 - La nuit des frais

Faire sa note de frais en collectif

## Description

Tous les mois, la CAE propose « La nuit des frais », un temps collectif, où les entrepreneurs se retrouvent, pour faire de la réalisation de leur note de frais, un moment convivial et efficace.

## Ce que ça apporte à l'équipe

Offrir un caractère humain et solidaire autour des questions comptables.

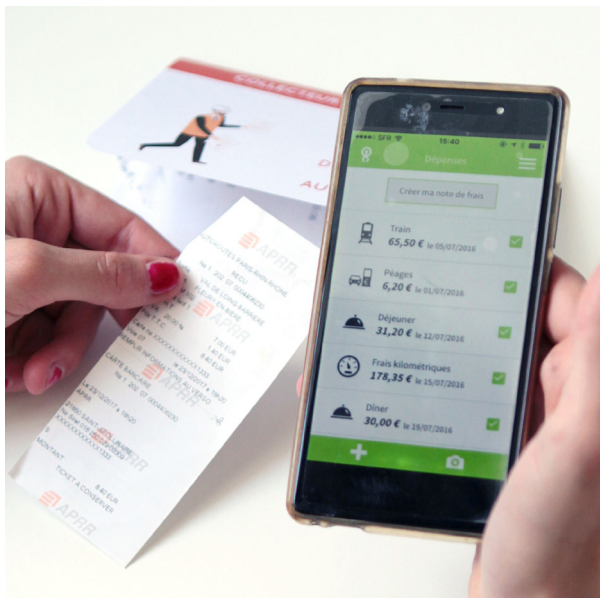
## Ce que ça apporte aux entrepreneurs

La nuit des frais est un moment convivial pour composer sa note de frais et pour identifier des personnes ressources parmi les salariés sur ce sujet.



# Scénario d'usage

## C3 - La nuit des frais



### Collecte

L'entrepreneur salarié collecte ses justificatifs au fur et à mesure et peut les ranger dans le clapet magnétique ou dans une enveloppe sur laquelle est imprimé une feuille de frais qu'il peut pré-remplir.



### Suivi kilométrique

A chacun de ses déplacements, l'entrepreneur-salarié peut remplir une étiquette « déplacement » sur laquelle il va préciser le kilométrage, le motif du déplacement et la date.



### Atelier

Les entrepreneurs-salariés peuvent se retrouver lors d'un moment convivial pour faire la note de frais ensemble. C'est une fois par mois, et une personne de l'équipe est là pour les aider si besoin.



### Remplissage

Chaque entrepreneur-salarié remplit sa note de frais qui sera validée plus rapidement par la CAE.

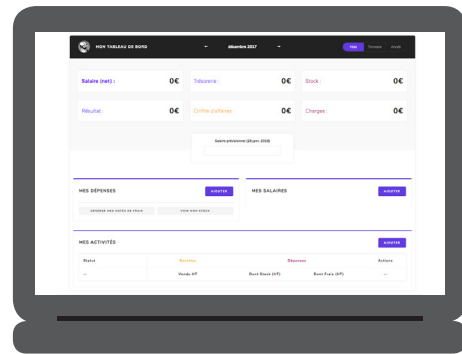


# Kit D : Le décodeur



# Kit D : Le décodeur

POUR OUTILLER SIMPLEMENT LA GESTION DES ENTREPRENEURS



## D1 - Le tableau de bord

La pédagogie des calculs du quotidien au salaire.

## Contexte

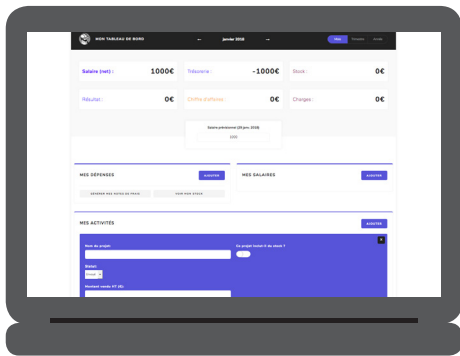
Les informations transmises par la comptabilité génèrent souvent des questionnements et une inquiétude parfois très vive des chiffres de la part des entrepreneurs non-aguerris. C'est essentiellement en apprenant à cibler les lignes qui les préoccupent et en prenant un temps régulier d'explications avec l'équipe qu'ils peuvent appréhender leur situation. Il leur faut comprendre comment atteindre leur objectif unique : un salaire pour vivre et qui honore leur engagement au quotidien dans leur activité. Cette lecture stratégique complexe demande un suivi et des temps d'accompagnement individuels, pour que l'entrepreneur s'approprie les processus de calcul et les utilise au fur et à mesure de son évolution.

## Présentation des prototypes

Le décodeur propose de centraliser le (pour avoir une vue directe sur l'ensemble du salaire, charges, trésorerie...)

Il permet un contrôle de la gestion de l'activité et l'aide à prendre des décisions. Il propose des outils prédictifs pour estimer l'évolution de ses

- Proposer une lecture pédagogique des calculs.
- Comprendre les calculs comptables et leur impact sur l'avenir de l'activité.
- Donner un rôle prédictif à la gestion budgétaire de l'entrepreneur.
- Affiner les paramètres de calcul pour les facturés et non-facturés.



## D2 - Le simulateur budgétaire

Simulation / Projection.

### Les objectifs du test :

Les résultats financiers de l'entrepreneur  
semble de sa situation (chiffre d'affaires,  
entrepreneur en fonction de ses projets  
pose également un prévisionnel mani-  
comptes.  
de la comptabilité.  
es à prendre en compte pour envisager  
comptabilité pour prévenir des impasses  
pour gérer les temps de travail facturés

- Centraliser les informations comptables d'un instant T et tester leur mise en forme (hiérarchie d'information, et lecture simplifiée des résultats).
- Intégrer la temporalité comme paramètre modulable dans les calculs pour esquisser un prévisionnel.
- Tester une relation visuelle entre les affaires quotidiennes de l'entreprise et leur impact dans les comptes.

# D1 - Le tableau de bord

La pédagogie des calculs, du quotidien au salaire

## Description

Un support pédagogique, sur les calculs comptables à insérer dans le guide de l'entrepreneur, permet une première compréhension des calculs.

Le tableau de bord personnel donne ensuite une vue globale des résultats comptables pour que l'entrepreneur puisse gérer son activité en considérant tous les paramètres (nombre de projets, temps imparti, temps non travaillé...).

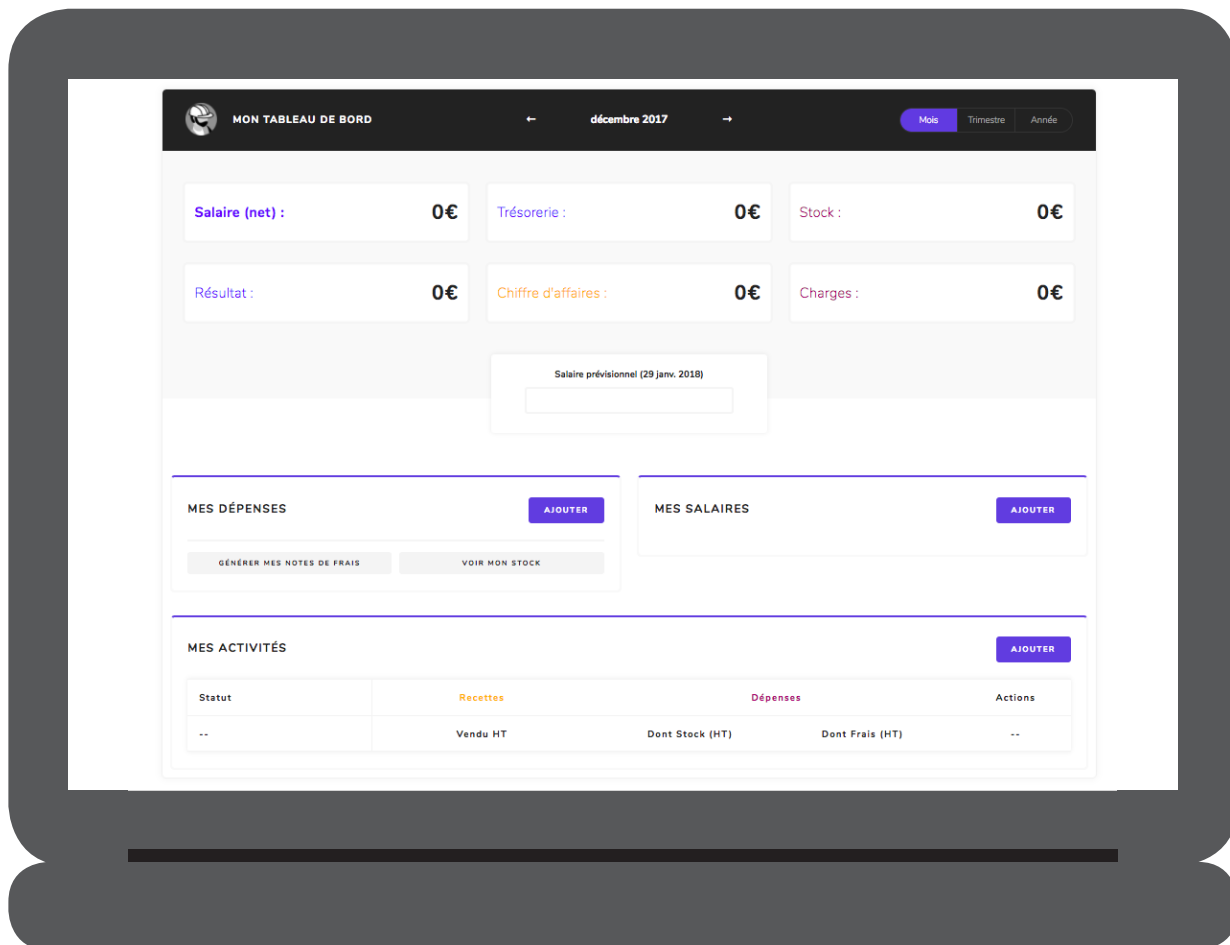
## Ce que ça apporte à l'équipe

Une meilleure visibilité sur l'activité des entrepreneurs pour les aider à faire leur gestion.

On peut considérer le temps de travail non facturé pour prévenir des conditions difficiles.

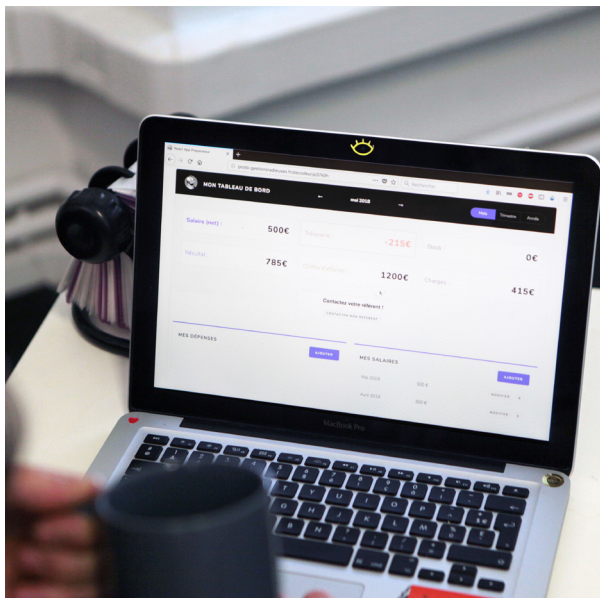
## Ce que ça apporte aux entrepreneurs

Bien comprendre les calculs de la facture au salaire, et donner une dimension concrète aux chiffres en faisant le lien avec les projets. Fournit un bilan comptable individualisé.



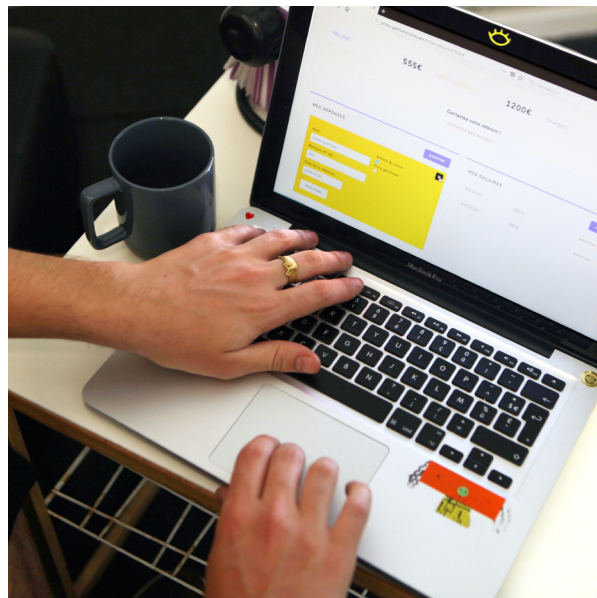
# Scénario d'usage

## D1 - Le tableau de bord



### Situation

Lorsque l'entrepreneur arrive sur son logiciel de gestion, il a une page d'accueil qui lui signale sa situation comptable à l'instant T. Cette vue d'ensemble lui permet de visualiser aussi bien le salaire prévu à la fin du mois, que les flux qu'il doit contrôler.



### Gestion

L'entrepreneur-salarié peut rentrer les informations au fur et à mesure de l'avancée de ses affaires. Il peut ainsi gérer son activité en considérant tous les paramètres (nombre de projets, frais ou stock impartis,...) et en intégrant son salaire et les charges imparties dans le calcul du résultat.

# D2 - Le simulateur budgétaire

Simulation / Projection

## Description

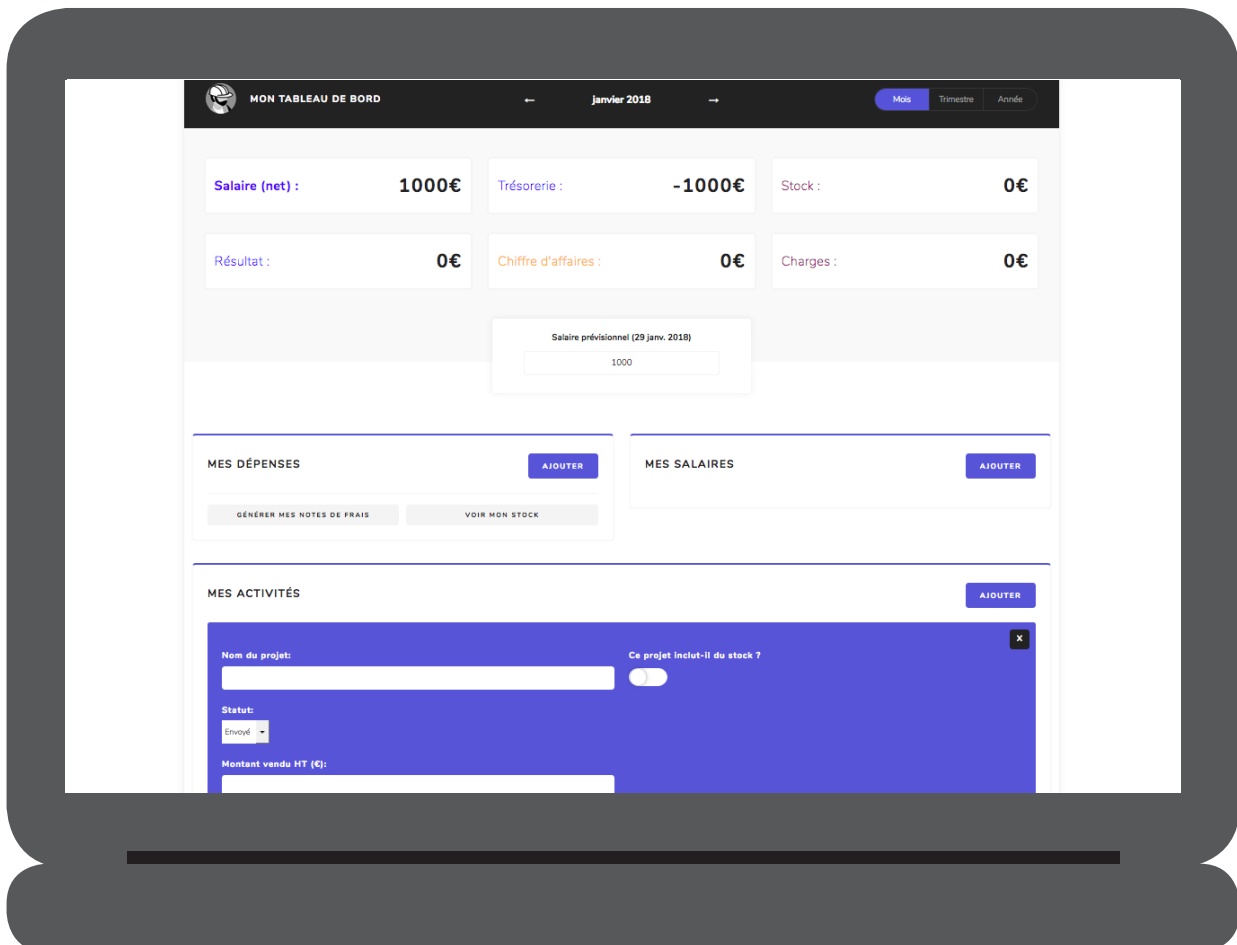
Un deuxième onglet du tableau de bord de gestion permet de faire son prévisionnel en simulant son compte de résultat ou son bilan.

## Ce que ça apporte à l'équipe

Une meilleure autonomie des entrepreneurs dans leur gestion et leur investissement dans leur activité.

## Ce que ça apporte aux entrepreneurs

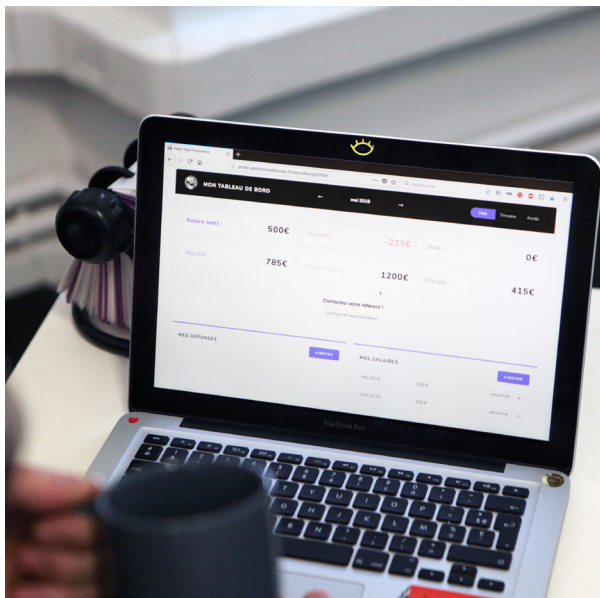
Manipuler les chiffres pour estimer un cap à tenir en termes de gestion de projets.



# Scénario d'usage

## D2 - Le simulateur budgétaire

---



### Prévisionnel

L'entrepreneur peut entrer des ventes ou prestations, des frais ou achats envisagés et un salaire souhaité pour faire son prévisionnel.



### Rendez-vous

En rendez-vous, il pourra utiliser le simulateur comme support de discussion pour envisager la suite de son activité avec son référent.

Une expédition organisée par :



Menée avec soin par :



Et soutenue par :



Nous remercions les CAE partenaires de la démarche :

Artenréel, Antigone, Avant-Premières et Bâti-Premières, Cap'Entreprendre, Chrysalide, Coobâtir, Coop Alpha et Coop&Bât, Coopénates, Élan Créateur, Filéo, Port Parallèle.

