

Expédition

Gestions radieuses

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



COOPERER POUR ENTREPRENDRE

37, rue Bouret 75019 PARIS
01 42 63 47 71
info@cooperer.coop
www.cooperer.coop

—
UNION D'ÉCONOMIE SOCIALE

PLAUSIBLE POSSIBLE

4, rue de la Vacquerie 75011 PARIS
06 47 97 87 68
yoan@plausiblepossible.fr
www.plausiblepossible.fr

—
AGENCE DE DESIGN DE SERVICE

Résumé du projet

Comment sécuriser les indépendants dans un environnement impacté par le numérique, et comment mettre le numérique au service de la qualité de vie au travail pour une population dont les conditions de travail pourraient préfigurer les normes de demain ?

C'est à cette question centrale que Coopérer pour Entreprendre, premier réseau national de coopératives d'activité et d'emploi, ambitionne de répondre.

Pour ce faire, le projet s'appuiera sur un terrain et un levier originaux :

LE TERRAIN : LES COOPÉRATIVES D'ACTIVITÉ ET D'EMPLOI

Les CAE réunissent aujourd'hui 7000 entrepreneurs. Ils constituent déjà des réponses parmi les plus innovantes des dernières années en matière d'accompagnement des entrepreneurs, en leur offrant un modèle juridique sécurisé, un modèle collaboratif enrichissant et un modèle démocratique exemplaire.

Résolument opérationnel, le projet se fonde sur les usages des principaux acteurs concernés et aboutira à de nouvelles solutions d'accompagnement administratif pour les entrepreneurs des coopératives d'activité et d'emploi, "applicables", "extensibles" aux nouveaux indépendants et aux collectifs.

UN PROJET NATIONAL

Ce projet est d'ores et déjà retenu par :



l'Agence Nationale de l'Amélioration des Conditions de travail, à hauteur de 51 780 euros.



la Région Bretagne, à hauteur de 25 400 euros

L'expédition sera mise en œuvre sur une période de 9 mois, et sera lancée au dernier trimestre 2016.

LANCEMENT EN 2016

L'équipe projet



L'équipe projet



• **Charlotte Dudignac,**
Directrice du développement de Coopérer pour
entreprendre
➤ **Coordinatrice du projet Gestions Radieuses**



• **Yoan Ollivier**
Designer de service,
Co-fondateur de Plausible Possible,
➤ **Chef du projet Gestion Radieuses**



• **Marion Henry-Ringeval**
Designer de service chez Plausible Possible

• **Pascal Viau,**
gérant de la CAE Coup de Pouce 49,
administrateur
➤ **Membre du Comité de Pilotage**

• **Barthelemy Demoulon,**
entrepreneur, consultant spécialisé
dans le numérique
➤ **Membre du Comité de Pilotage**

• **Mélanie Burllet / interlocutrice Anact**
➤ **Membre du Comité de Pilotage**

CONTEXTE ET ENJEUX



Demain, SERONS-NOUS TOUS INDÉPENDANTS ?

Le nombre de travailleurs indépendants est en progression. Janus de la mutation en cours du travail salarié, chaque jour plus discontinu, plus individualisé et plus poreux, ce phénomène bien que marginal affiche un renouveau manifeste depuis le début des années 2000.

Insiders & outsiders : UNE DUALITÉ RENFORCÉE CHEZ LES INDÉPENDANTS

Le développement du travail indépendant est incontestablement le reflet d'une remise en cause des formes classiques d'autorité et d'une aspiration grandissante au mieux être au travail. De nouveaux « insiders », indépendants par choix et aux compétences recherchées, accomplissent effectivement leur trajectoire professionnelle et réalisent leur ambition en redonnant du sens au travail. A leurs côtés, nombreux sont les outsiders pour qui l'indépendance est belle et bien subie, faute de pouvoir accéder au salariat ou de bénéficier de revenus salariés suffisants pour subvenir à leurs besoins. 1 non-salarié sur 10 ne déclare aucun revenu. Seuls 10 % des autoentrepreneurs dégagent un revenu supérieur au SMIC au bout de 3 ans .

DES CONDITIONS DE TRAVAIL JALONNÉES DE FACTEURS DE RISQUE

L'immense majorité des travailleurs individuels vivent leur travail avec appréhension, et à raison : leurs conditions de travail cumulent plusieurs points de fragilité susceptibles de générer des risques psycho-sociaux importants (stress, fragilisation de la vie privée...). Parmi ces derniers, notons :

- Des probabilités non négligeables d'échec
- Une protection sociale plus faible
- Un isolement et une absence d'environnement de travail
- Des compétences complémentaires à acquérir en gestion administrative et gestion commerciale tout autant qu'une culture entrepreneuriale à laquelle ils n'ont pas été bercés
- Une faible capacité de négociation relative face aux clients, en position d'imposer des conditions d'exécution de la mission (prix, délais, déroulement...)

Numérique : VERS UNE NOUVELLE FRACTURE ENTREPRENEURIALE ?

Les indépendants sont particulièrement concernés par la professionnalisation croissante des outils de la personne induite par le numérique. Pouvoir se connecter en mode sécurisé, archiver ses données en protégeant leur confidentialité ou encore certifier son identité pourrait devenir demain des compétences clé qui conditionneront l'accès à des marchés publics et privés.

Encore une fois, certains indépendants, parce qu'ils ont fait du numérique leur métier, ou leur proposition de valeur principale, sont mieux outillés que la grande majorité de la population. La très grande majorité, travaillant avec des outils dont ils ne maîtrisent pas l'évolution et contraints à l'adaptation permanente par leurs clients, s'en trouveront profondément désarmés.

Cette dissymétrie entre indépendants équipés et indépendants dépourvus d'équipement pourrait-elle préfigurer une nouvelle fracture sociale dans le monde du travail, particulièrement aigüe ?

Les coopératives d'activité et d'emploi : ALLIÉS NATURELS FACE AUX MUTATIONS DU TRAVAIL.

Dans cet environnement complexe, les CAE constituent aujourd'hui des initiatives innovantes pour accompagner les indépendants, et plus largement outiller les mutations du travail, dans le sens d'une plus grande protection collective.

Les CAE jouent déjà un rôle de simplification et de sécurisation administrative. Le porteur de projet est créateur de son activité mais c'est en tant que salarié de la coopérative qu'il exerce. En véritable entrepreneur, il prospecte sa clientèle et finance sur son chiffre d'affaires, son salaire, ses charges sociales et sa participation aux fonctions mutualisées de la coopérative. Comme tout salarié, il bénéficie d'un contrat de travail à durée indéterminée (Contrat d'entrepreneur salarié associé) et d'une protection sociale complète. C'est la CAE qui facture ses ventes, encaisse les règlements et porte la responsabilité juridique de tous ses actes professionnels. S'il abandonne son projet, la CAE lui aura permis de le tester et d'acquérir des droits sociaux.

Les CAE réunissent une grande diversité de profils : 7000 entrepreneurs sont actuellement salariés et y développent une grande diversité de métiers. Avec une majorité de primo-entrepreneurs, diplômés (59% Bac +3 et +), en quête de solutions (71% demandeurs d'emploi) ou de voies nouvelles (25% actifs*), les créateurs en CAE n'ont pas vraiment d'âge mais plutôt de nouvelles attentes au croisement de la nécessité et de l'envie. Cette mixité est le fruit d'une volonté politique portée par les CAE de Coopérer pour Entreprendre : entreprendre dans les meilleures conditions possibles ne doit pas être réservé à une élite, mais doit être un droit pour tous.

LES CAE SONT ELLES-MÊMES CONFRONTÉES À DE NOUVEAUX ENJEUX

La reconnaissance des CAE par la loi du 31 juillet 2014 peut contribuer à favoriser une meilleure connaissance de ces dispositifs pour un nombre croissant de personnes en situation de transition. Si aucune estimation quantitative n'a été réalisée, le cap du million d'autoentrepreneurs a cependant été franchi il y a quelques mois. Les CAE, tous réseaux confondus, n'accueillent guère plus de 10 000 personnes et reconnaissent pour certains avoir atteint un seuil au-delà duquel la qualité de vie au travail des équipes d'appui et la qualité d'accompagnement s'en ressentira.

Comment ouvrir les CAE à une demande prévisionnelle exponentielle, tout en maintenant une qualité d'accompagnement, marquée par le règne du cas particulier et par une grande complexité des modes opératoires (création des fiches de paie, comptabilité analytique)

Les problématiques de l'expédition

LES PROBLÉMATIQUES RETENUES INITIALEMENT SONT LES SUIVANTES :

- Comment outiller les parcours des personnes en transition professionnelle entre perte d'emploi, développement personnel, montage de projet professionnel et formation ?
- Comment améliorer le temps administratif des entrepreneurs tout en maintenant une qualité de services ?
Comment Diminuer pour les entrepreneurs la phobie administrative et l'infobésité ?
- Comment alléger la charge administrative pour les équipes d'appui, tout en maintenant une fiabilité de services ?
- Comment outiller l'environnement de l'entrepreneur salarié pour lui faire gagner en capacité entrepreneuriales et en responsabilités, en intégrant notamment les spécificités propres à chacun ?
- Comment adapter les outils administratifs pour accueillir un nombre plus important d'entrepreneurs ?

Ces dernières seront susceptibles d'évoluer en fonction des usages.

METHODOLOGIE

Principes d'interventions

L'ensemble de la méthodologie de travail de ce projet est basée sur les principes du design de service et du design des politiques publiques. Au centre ces nouvelles pratiques, est constitué un ensemble de principes d'intervention fondateurs :

Partir des usages

C'est en allant sur le terrain et en questionnant la diversité d'acteurs concernés par une problématique de travail que l'on peut identifier les usages précis qui seront à la base de toute production.

Incarner les propositions

Les préconisations produites doivent être très rapidement matérialisées pour questionner les pratiques réelles des usagers. Maquettes, illustrations, scénarios d'usages, ... le design possède un vaste champ de représentations qui permet de rendre facilement partageables les propositions. Pour en tester la réalité, cette méthode aboutit sur des prototypes de services : des représentations « au plus proche du réel » permettant à des usagers de tester les expériences proposées.

Faire avec

Concevoir des solutions pertinentes ne peut se faire en groupe restreint. Il est important d'impliquer fortement les parties prenantes dans les différentes étapes de travail pour s'assurer que les expériences individuelles soient prises en compte dans la conception et que l'ensemble des acteurs concernés soit impliqués dans les solutions d'amélioration proposées.

Ouverture des productions

Les différentes étapes de travail doivent pouvoir être diffusées à l'ensemble des acteurs concernés. Les productions sont ouvertes à tous et doivent être appropriables en fonction des quotidiens des différents acteurs.

TEMPS 1



REFORMULATION DES PROBLÉMATIQUES

La première période de travail vise la rencontre entre les problématiques retenues par « Coopérer pour entreprendre » avec les points de vue d'un ensemble d'acteurs du réseau. Ces temps d'échanges doivent permettre d'ouvrir les problématiques largement et questionner la vision des gérants et équipes d'appui, comme relation avec les entrepreneurs. Ces rencontres de 2 heures environ doivent permettre de reformuler une dizaine d'axes problématiques très précis qui seront interrogées des immersions sur le terrain.

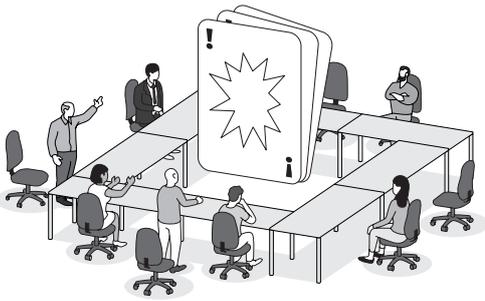
TEMPS 2



IMMERSION DANS DES CAE

Pour comprendre le détail des usages des différents acteurs du réseau, une équipe de designers / anthropologues vont aller à la rencontre de plusieurs CAE membres du réseau Coopérer pour Entreprendre. Ces immersions cherchent à identifier des usages réels et personnels d'un ensemble d'acteurs concernés par les outils administratifs dans le réseau : des adhérents, des coopérateurs, des experts comptables, des responsables de structures... Pour ce faire les designers / anthropologues de l'équipe organisent sur 2 jours des temps d'échanges et d'observations. Cette matière est ensuite analysée et problématisée.

TEMPS 3

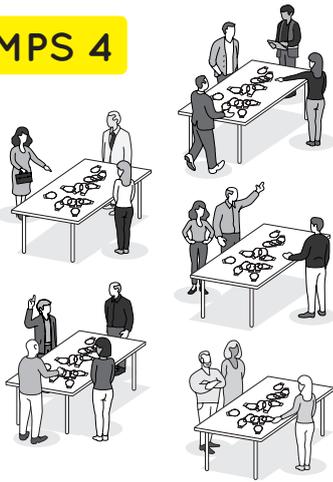


CARTES À RÉACTIONS

Le troisième temps de travail propose de diffuser à l'ensemble des CAE du réseau le résultat des immersions pour le mettre en questionnement. Pour se faire l'équipe va produire des « cartes à réactions ». Cet outil, déjà expérimenté dans d'autres contextes, propose une restitution « irritante » des observations et force les acteurs à réagir pour enrichir la compréhension globale des pratiques du réseau.

L'équipe propose une méthodologie de collecte des retours spécifique pour le réseau. Elle sera définie en début de travail. La matière collectée est ensuite retraitée et constitue le socle de travail pour les ateliers collectifs qui viennent ensuite.

TEMPS 4



ATELIER DE COPRODUCTION

Pour passer de l'analyse créative des étapes précédentes à des propositions concrètes, nous proposons d'organiser une journée de travail collective sur un site.

Cet atelier est un temps collectif de conception. L'objectif est d'arriver à une ou plusieurs solutions concrètes aux problématiques choisies.

L'atelier est outillé par des outils de design sous forme de supports d'animation qui incitent à la représentation et à la formalisation visuelle.

TEMPS 5

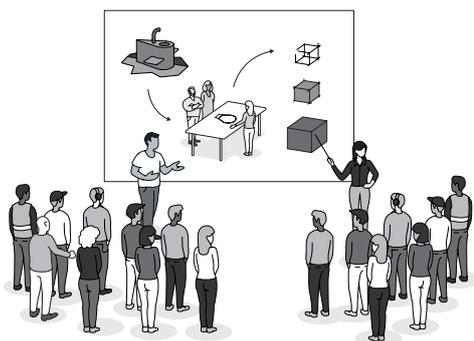


PROTOTYPAGE DE SERVICES

La matière collectée lors des ateliers sera le point de départ d'un travail de design de service. L'objectif de cette étape est de concevoir 5 services et de proposer :

- 1 scénario d'usage global.
- 1 prototype pour incarner l'expérience proposée et présenter l'usage d'une étape clé (site web, outil, formulaire administratif, Communication...)

TEMPS 6



FORUM DE RESTITUTION

Les différents prototypes de services réalisés seront présentés lors d'un temps de forum qui conviera l'ensemble des participants et les acteurs concernés. Ce temps doit permettre :

- de revenir sur l'ensemble de la méthode et de ses enseignements
- de présenter les scénarios d'évolution envisagés
- de présenter les différents prototypes.

Après ce temps de présentation, les participants seront alors invités à se positionner entre les différentes propositions qu'ils souhaitent soutenir et créeront des groupes de travail pour imaginer collectivement les modalités de déploiement de ces services dans leur contexte de travail.

