



COCOLABS

# Cocolabs

## Experts en marketplaces

### Dispositif d'évaluation utilisateurs des services digitaux Fepem

09 décembre 2025

 **Fepem**  
Particuliers. Employeurs.  
Citoyens.

# Sommaire

## 1. Cocolabs : notre positionnement & légitimité

- Présentation de l'agence Cocolabs
- Nos références proches de votre projet

## 2. Notre approche méthodologique

- Segmentation des cibles
- 2 volets : Qualitatif et Quantitatif
- Dispositif pérenne et amélioration continue
- Montée en compétence des équipes Fepem
- Notre processus global
- Nos livrables

## 3. Notre dispositif projet : planning et expertises

- Notre planning prévisionnel
- Expertises du profil proposé

## 4. Projections budgétaires & contrat

- Décomposition des coûts
- Récapitulatif budgétaire & conditions
- Nos options complémentaires

## 5. Conclusion & Annexes

- Les points forts de notre réponse
- Annexes :
  - Cadre RGPD et protection des données
  - Mode opératoire segmentation panels externes
  - Screener de recrutement adhérents Fepem
  - Protocole de test (Volet 1 Qualitatif + Volet 2 Quantitatif)
  - Modèle de rapport - Panel adhérents (qualitatif)
  - Modèle de rapport - Panel externe (quantitatif)

# 1. Cocolabs : notre positionnement & légitimité

Agence française **fondée en 2016**, Cocolabs propose une expertise unique en marketplaces de services

## Chiffres Clés

**25**

Collaborateurs

**150+**

Plateformes  
lancées

**19**

Secteurs  
adressés

**3,5 M€**

Chiffre d'affaires  
2023



**Marketplaces de  
services**



**Plateformes métiers  
sur mesure**



**Plateformes digitales**  
(e-commerce, media)

**CtoC**

**BtoC**

**BtoB**

**BtoG**

# Nos projets réussis

## ENTREPRISES & ADMINISTRATIONS

SIEMENS  
energy

BANQUE des  
TERRITOIRES

GS1

PARIS

effy

THALES

MINISTÈRE  
DU TRAVAIL

DC  
.gov

EDF

Allianz

suez

Pagine  
Gialle

LEROY MERLIN

tide

LOGIS  
HOTELS  
GROUPE

ACCOR

INTERSPORT

adeo

## SCALE-UP & ETI

h-me  
exchange

GIGAGI

we sell

CAPEB  
L'Artisanat du Bâtiment

HÖPPEN  
TIME TO CARE

YAKAYGO

Spacefy

RIDE  
MY BOAT

Agir  
Audit & Gestion  
EXPERTS COMPTABLES  
ORGANISÉS S.A. COMPTES

Horsicar

sora

5  
ENTREPRENEUR

padoo

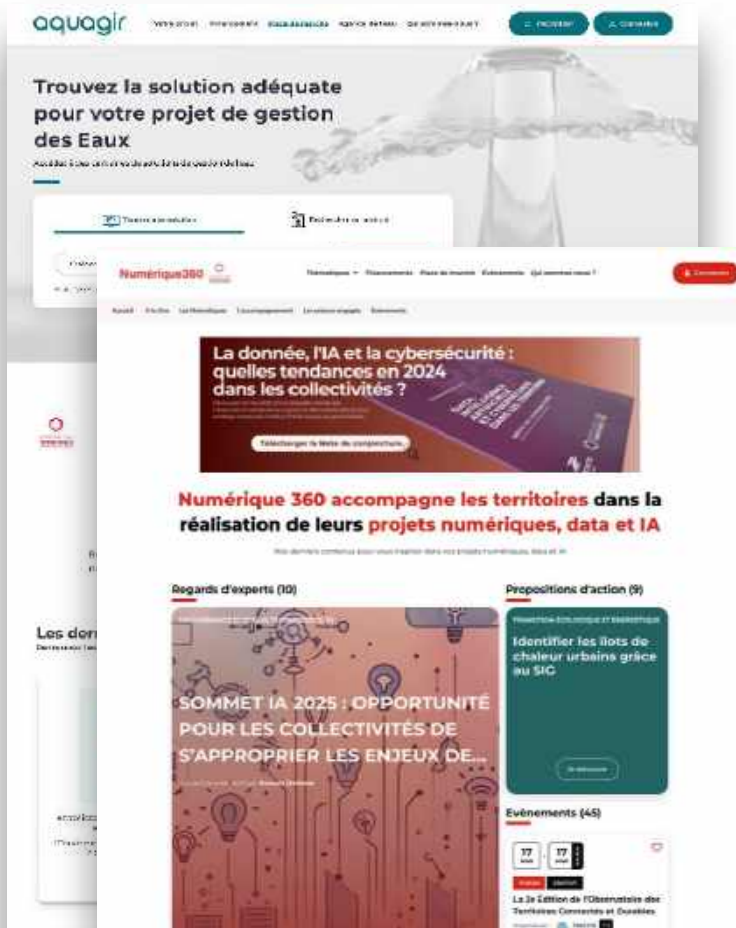
SOUND4

WeFarmUp

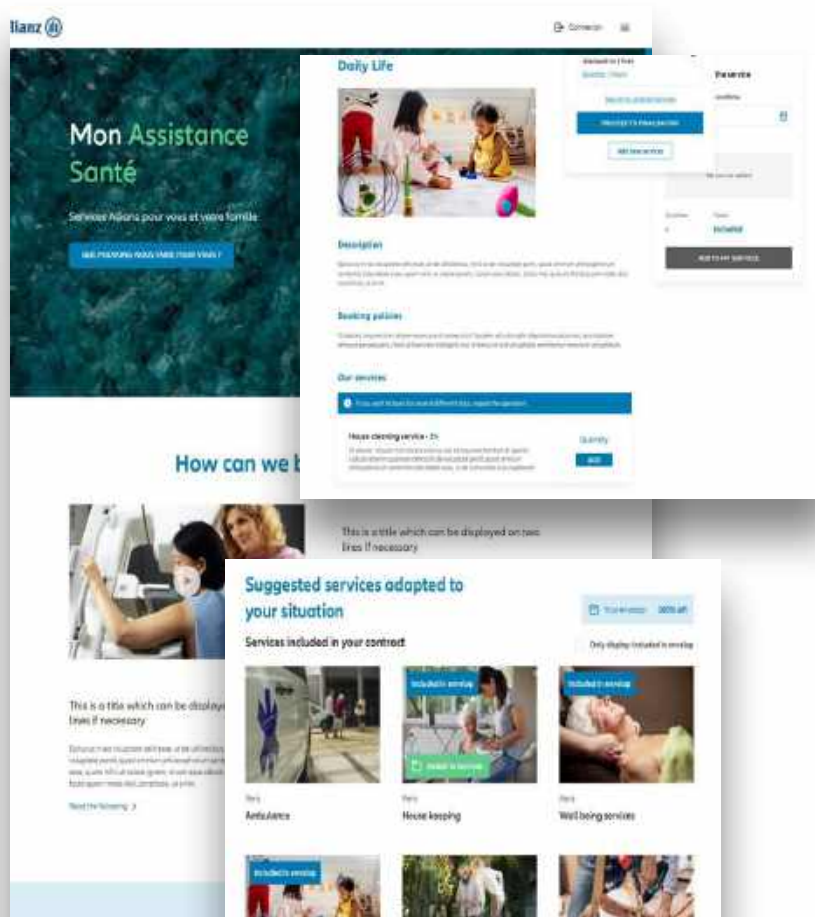
# Nos références proches de votre contexte



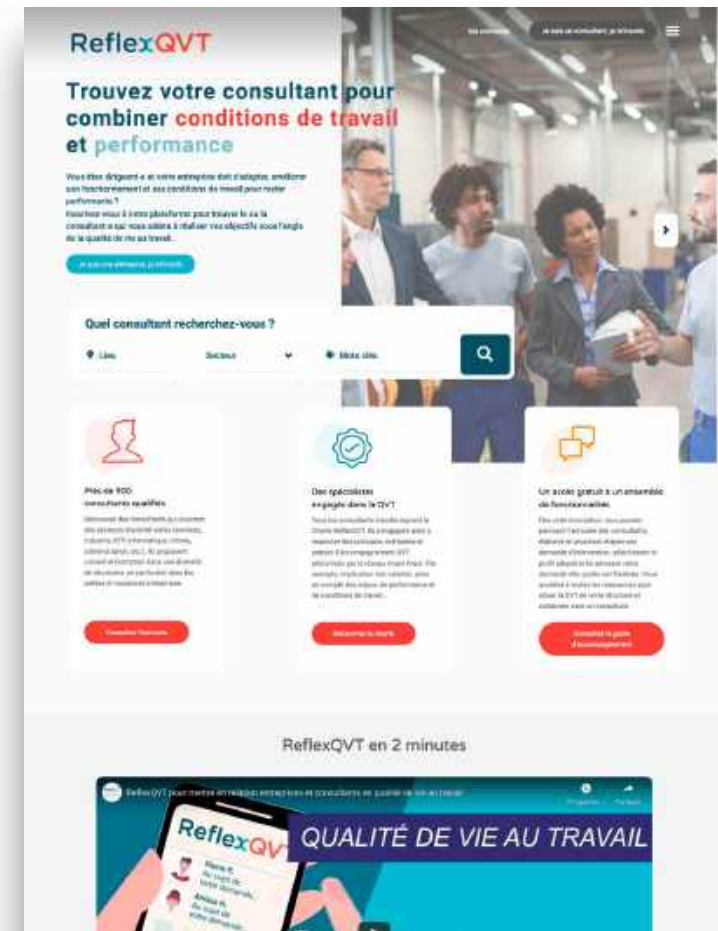
Mettre en relation les collectivités avec les entreprises pour faciliter le lancement de projets sur l'eau



Proposer la réservations de services à domicile via des tunnels personnalisés à chaque client



Mettre en relation les entreprises avec les consultants QVT qui proposent leurs services

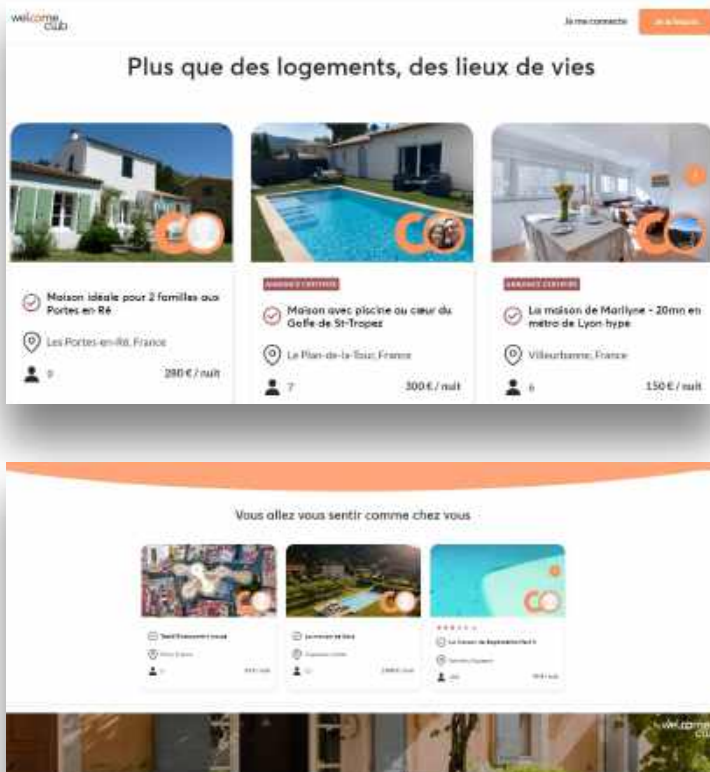




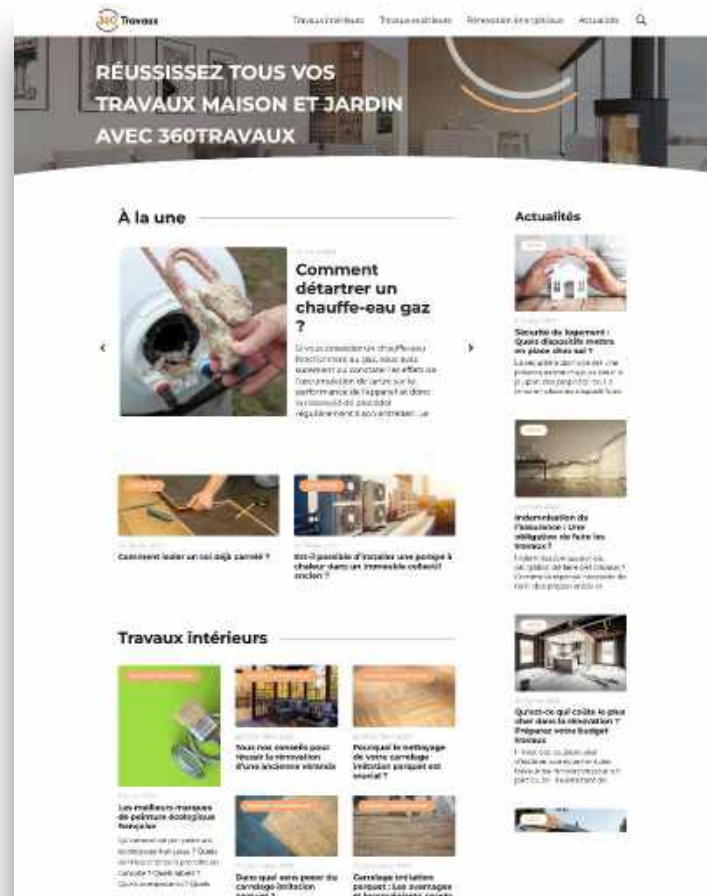
# Nos références proches de votre contexte



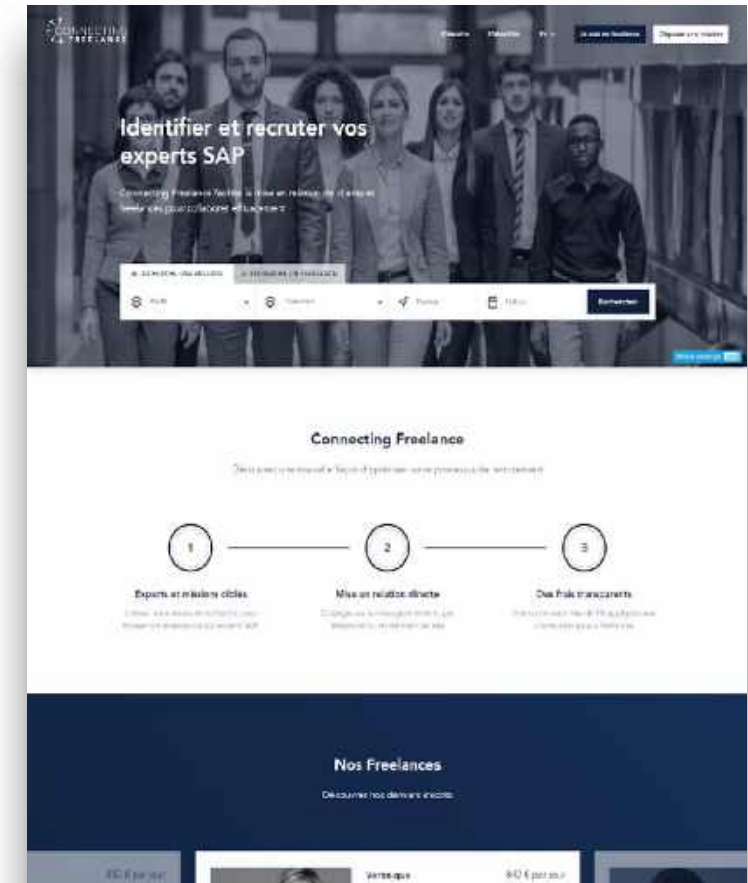
Gérer la réservation C2C de logements au sein d'une communauté de particuliers



Organiser la mise en relation entre particuliers et artisans pour les travaux à domicile



Permettre aux entreprises d'identifier et réserver les services d'experts SAP facilement



## 2. Notre approche méthodologique



# Segmentation des cibles

Notre approche couvre l'ensemble des cibles identifiées par la Fepem :

Segment	Profil	Recrutement
<b>A – Particuliers employeurs A</b>	- Particuliers employeurs NON adhérents actifs (ont déjà un salarié)	Base Fepem
<b>B – Particuliers employeurs B</b>	- Futurs Particuliers employeurs (ont le besoin mais pas encore de relation)	Base Fepem + Panel externe ( <i>Ustesting, TestingTime</i> )
<b>C – Salariés</b>	Salariés à domicile (garde enfants, aide, ménage)	Base Fepem + Panel externe ( <i>Ustesting, TestingTime</i> )
<b>D – Adhérents</b>	Adhérents Fepem (utilisateurs actuels services)	Base Fepem
<b>E – Collaborateurs</b>	Collaborateurs Fepem (salariés + Elus)	Base Fepem

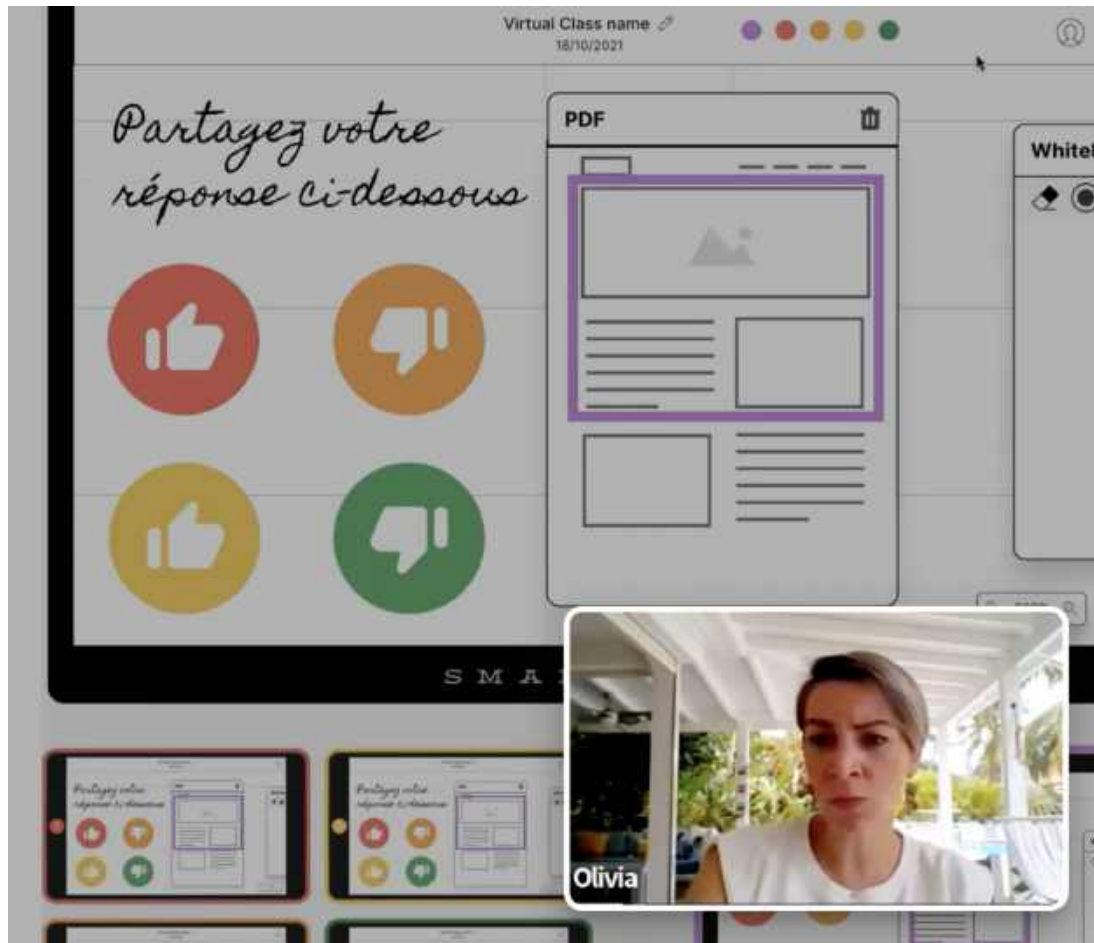
**Logique** : Prioriser les non-adhérents pour capter les besoins des prospects, tout en conservant le regard des utilisateurs actuels pour valider l'existant.

## 2 volets : Qualitatif et Quantitatif

Notre méthodologie duale combine deux volets complémentaires pour répondre aux objectifs de la Fepem :

	VOLET 1 – QUALITATIF	VOLET 2 – QUANTITATIF
<b>Cible</b>	Segments A, B, C, D, E (mix)	Panel externe grand public
<b>Méthode</b>	Entretiens semi-directifs modérés	Tests non modérés enregistrés
<b>Volume</b>	9-12 participants	25-30 participants
<b>Durée</b>	45-60 min/session	15-20 min/session
<b>Apport</b>	Compréhension profonde, verbatims, contexte métier	Métriques, taux de complétion, score SUS

# Volet 1 : Qualitatif

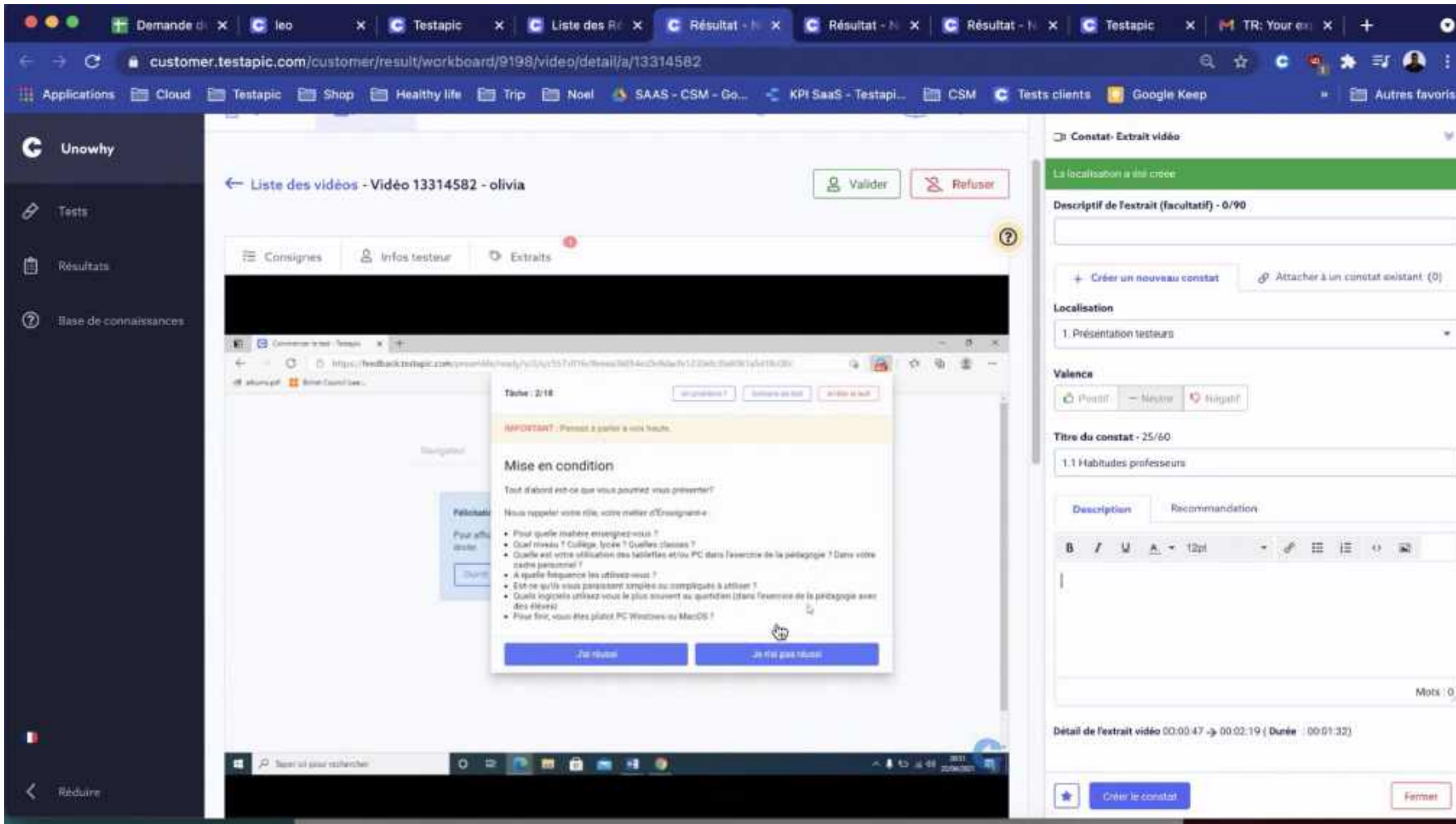


- Recrutement par équipe Fepem/Cocolabs
- Test en direct et en visio
- Observation de l'utilisateur
- Questions complémentaires

Faire tester en direct le prototype

Comprendre comment les usagers s'y prennent, recueillir des verbatims, approfondir contexte métier

# Volet 2 – Quantitatif

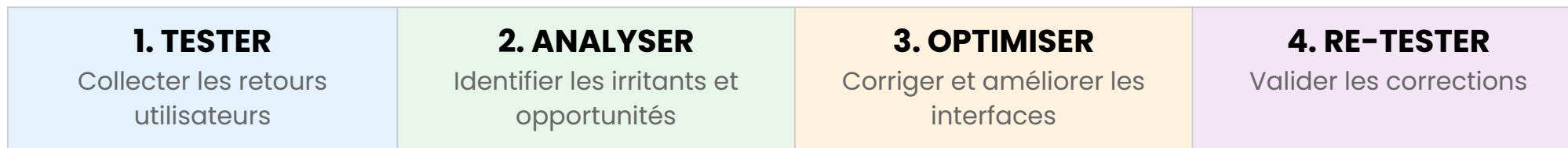


- Recrutement base
- Test à distance avec outil externe
- Accès à un dashboard de résultats

Recruter un volume important de testeurs. Leur proposer des scénarios à effectuer.  
Visualiser les taux de compression, identifier les problèmes dans les parcours, comprendre satisfaction

# Dispositif pérenne et amélioration continue

Notre proposition vise à installer un dispositif réutilisable et un cycle d'amélioration continue au sein de la Fepem :



- **Templates standardisés** : Screeners, protocoles, grilles d'analyse, modèles de rapport réutilisables pour chaque vague
- **Base de verbatims** : Capitalisation des retours utilisateurs pour alimenter les futures itérations
- **Tableau de bord de suivi** : Evolution du score SUS et des métriques dans le temps
- **Backlog évolutif** : Matrice de suivi des recommandations (statut, priorite, responsable)

Rythme	Fréquence	Contexte
Vagues trimestrielles	4 vagues / an	Suivi continu, roadmap stable
Par release majeure	A la demande	Validation avant déploiement

# Montée en compétence des équipes Fepem

Nous intégrons des jalons de transfert de compétences a chaque étape du projet, pour permettre à la Fepem de gagner en autonomie sur les sujets de recherche utilisateur

Semaine	Jalon transfert	Contenu
S03	<b>Kick-off méthodologique</b>	Présentation méthodologie, formation express "Observer un test utilisateur"
S05-S06	<b>Observation en situation</b>	Invitation equipe Fepem en observation sur 2-3 sessions d'entretiens
S08	<b>Atelier restitution</b>	Restitution + atelier "Comment lire et exploiter un rapport de test"
Post-projet	<b>Livraison kit autonomie</b>	Templates, guides, checklist pour conduire des tests en autonomie

## Kit autonomie :

- **Guide du recrutement** : Comment définir des critères, rédiger un screener, sélectionner des profils
- **Modèle de protocole** : Structure d'entretien, scenarios, questions de relance
- **Grille d'analyse** : Comment catégoriser les observations, prioriser les irritants
- **Template de rapport** : Structure type, bonnes pratiques de restitution
- **Checklist qualité** : Points de contrôle avant, pendant et après un test



# Exemples de livrables

**Candidat - 1ere partie**

- Vous vous trouvez donc sur le nouveau tableau de bord, vous allez tout d'abord commencer par une exploration libre de l'interface.
- Après nous ferons quelques scénarios guidés (étapes de complétion de votre parcours avec une Accompagnatrice (Louise) jusqu'à l'organisation de votre passage devant le jury.
- Enfin, nous pourrions échanger ensemble sur la fluidité, la clarté et votre satisfaction générale.

- Vous allez renseigner toutes les tuiles du tableau de bord
  - Observer le diplôme sélectionné - ne pas le modifier pour le test
  - Définir vos objectifs
  - Renseigner vos expériences professionnelles
  - Choisir un accompagnateur
  - Envoyer votre candidature
- Accompagner le candidat vers le choix de l'AAP
  - Nom "France VAE Accompagnateur Physique"
  - Nom "France VAE Accompagnateur Distanciel"
- Ne pas changer la modalité de parcours

**Modalité de parcours**

- Expliquer les 2 modalités
- Ne pas modifier la modalité
- Ne pas "Enregistrer", faire "Retour"

**AAP - 1ere partie**

- L'accompagnatrice reçoit la candidature de son côté
- Elle va étudier votre dossier, et vous envoyer une date de rdv pédagogique, avec date J+1 (le 13 mai)
- Elle va compléter la définition de votre parcours
- Commence à remplir le résumé

**Candidat - 2eme partie**

- Merci de rafraîchir votre navigateur afin de voir ce que l'AAP a préparé de son côté.
- Visualise date de rdv pédagogique transmise par AAP

**AAP - 2eme partie**

- A présent, l'accompagnatrice va définir votre parcours
- Elle vous transmet ensuite le parcours

France VAE Méthodologie Participants Résultats Synthèse

**SECTION 03**

## Synthèse pour l'équipe produit

Opportunités et risques identifiés

**Opportunités d'amélioration**

**Responsive design**  
Optimisation multi-appareils (tablette, mobile) pour une accessibilité maximale

**Documentation**  
Guides contextuels enrichis avec exemples concrets

**Personnalisation**  
Adaptation aux profils utilisateurs et flexibilité du parcours

**Risques identifiés**

**Abandon utilisateur**  
Bugs techniques critiques pouvant entraîner la perte de données

**Perte de confiance**  
Dysfonctionnements répétés impactant la crédibilité de la plateforme

**Inefficacité du parcours**  
Rigidité excessive limitant l'adaptation aux cas particuliers

**Actions prioritaires**

1

**Navigation bidirectionnelle**  
Permettre le retour aux étapes précédentes

2

**Correction bugs critiques**  
Résoudre la disparition de dossiers

3

**Indicateurs de délais**  
Ajouter la visibilité sur les temps de traitement

4 liens entrants Ajouter une icône Ajouter une image de couverture Ajouter un commentaire

## Tableau de priorisation - Campagne

**Légende**  
T : Enjeux techniques, C : Contenu et accompagnement, UI : Interface Utilisateur, UX : Expérience Utilisateur

### Liste retours utilisateurs - Tableau de bord candidat - Mai 2025

As ID	Point d'amélioration / Fonctionnalité	Description
UI-01	Cohérence des codes couleurs	Uniformiser l'utilisation des couleurs pour indiquer l'état (rouge pour "caducité", etc.) sur toutes les étapes
UI-02	Affichage des statuts	Améliorer la clarté des statuts avec des indicateurs visuels pour les expériences professionnelles (actuelles, anciennes, etc.)
UI-03	Hierarchie des informations	Revoir l'ordre des informations dans certaines sections
UX-01	Terminologie "Livret 1/Livret 2"	Intégrer la terminologie utilisée par les accompagnateurs (Livret 1 pour dossier de validation, Livret 2 pour dossier de validation)
UX-06	Formulation des attestations	Clarifier le texte des attestations sur l'honneur (pour l'attestation électronique)
T-05	Affichage détaillé des blocs non validés	Améliorer l'information sur les blocs de compétences non validés
C-06	Messages d'encouragement	Intégrer des messages positifs aux étapes clés du parcours
UI-07	Visibilité des bannières d'information	Repositionner ou dupliquer les messages importants pour que l'utilisateur fait défiler
UI-08	Ajout d'indices visuels de progression	Ajouter une représentation visuelle du parcours
UX-04	Clarification des prochaines actions	Indiquer clairement la prochaine action à réaliser
UX-03	Numérotation des étapes	Ajouter une numérotation explicite des étapes
UX-09	Guide pour estimer la date prévisionnelle	Aider à définir une date réaliste selon le type de parcours
F-01	Signature électronique	Intégrer un système de signature électronique

# Notre processus global

Notre processus en 4 phases cadrées par des livrables précis :

#	Phase	Activités	Livrables
1	<b>Cadrage</b>	Kick-off, définition objectifs, hypothèses à valider, critères recrutement	Brief de recherche, protocole de test, screener
2	<b>Recrutement</b>	Diffusion screener, sélection profils, planification sessions	Liste participants valides, planning sessions
3	<b>Réalisation</b>	Entretiens modérés, tests non modérés, observation	Enregistrements bruts, notes d'observation
4	<b>Analyse</b>	Synthèse insights, priorisation irritants, recommandations	Rapport complet, backlog priorisé, synthèse exécutive, maquettes annotées, Kit autonomie

# Nos livrables

Nos livrables à l'issue de chaque vague de tests :

- Rapport d'étude complet (quali + quanti) avec synthèse exécutive
- Backlog d'optimisation priorise (format Excel ou Jira)
- Maquettes annotées avec recommandations UI (quick wins)
- Enregistrements bruts des sessions (vidéo/audio)
- Matrice de suivi des recommandations
- Kit autonomie (templates, guides, checklist) pour vagues suivantes

# 0

## 3. Notre dispositif projet : planning et expertises



# Notre planning prévisionnel

**Hypothèse :** Démarrage le 12 janvier 2025, prototype app disponible, MVP prévu fin février 2025

Semaine	Dates	Volet 1 – Qualitatif	Volet 2 – Quantitatif
<b>S03</b>	13-17 jan	Kick-off + formation "Observer un test"	Brief panéliste, configuration plateforme
<b>S04</b>	20-24 jan	Recrutement 3 segments (panel + base Fepem)	Recrutement panel externe (5-7j)
<b>S05</b>	27-31 jan	<b>ENTRETIENS (5-6 sessions)</b>	<b>TESTS NON MODÉRÉS (lancement)</b>
<b>S06</b>	03-07 fev	<b>ENTRETIENS (5-6 sessions)</b>	Collecte résultats, premiers insights
<b>S07</b>	10-14 fev	Analyse verbatims, cartographie irritants	Analyse métriques, score SUS
<b>S08</b>	17-21 fev	<b>CONSOLIDATION + ATELIER RESTITUTION + MAQUETTES ANNOTÉES</b>	

**Jalon clé :** Restitution complète avec recommandations UI fin février, permettant integration dans MVP

# Expertises du profil proposé pour votre projet



## Victor Soussan – Lead Product Designer

Victor Soussan accompagne depuis 15 ans la conception et l'optimisation de services numériques pour des organisations publiques et privées. Son parcours couvre l'ensemble du cycle produit : cadrage stratégique, recherche utilisateur, conception d'interfaces, construction de design systems et pilotage de la livraison.

**Expertise sectorielle :** Service public (France VAE / [beta.gouv.fr](https://beta.gouv.fr), Banque des Territoires), éducation nationale (UNOWHY, 500 000 élèves), médias (Dailymotion, PagesJaunes), industrie (Airbus).

**Méthodologies maîtrisées :** Entretiens semi-directifs, tests d'utilisabilité modérés et non modérés (Ustesting, Validately, Maze), ateliers de co-conception, observations terrain, prototypage rapide, design thinking.

## Compétences mobilisées

<b>Cadrage &amp; stratégie</b>	Co-conception séminaires exécutifs (roadmap UNOWHY 2027), structuration workflow produit France VAE
<b>Recherche utilisateur</b>	+30 sessions conduites. Panels : DRH grands groupes, enseignants, accompagnateurs VAE, éditeurs médias internationaux
<b>Conception &amp; UI</b>	Refonte apps PagesJaunes (22M téléchargements), écosystème SQOOL (5 applications SaaS)
<b>Design systems</b>	Création systèmes unifiés PagesJaunes, Dailymotion, UNOWHY. Réduction temps conception 60%
<b>Delivery</b>	MVP France VAE Collectif (2 mois), SQOOL Protect (3 mois), projets 0-to-1
<b>Management</b>	Constitution et encadrement équipes design (5 designers UNOWHY, 4 PagesJaunes)

## Références

Période	Client	Périmètre	Résultats
2025	<b>France VAE</b>	12 tests utilisabilité, co-construction avec DRH grands groupes (Leroy Merlin, VYV3)	MVP livre 2 mois
2024-25	<b>Banque des Territoires</b>	Optimisation conversion marketplaces Aquagir & Numerique360	Mission en cours
2018-24	<b>UNOWHY</b>	Tests Ustesting, ateliers enseignants, observations terrain lycées	500K élèves, 465 établ.
2017	<b>Dailymotion</b>	Entretiens internationaux, tests MVP app mobile	8K users, 100K videos/mois



# Prochaines étapes

# Prochaines étapes

- **Planifier le point de cadrage avec Alice, Thomas, Cédric – Jeudi 15/01 – 16h00**
  - Cadrage et objectifs des tests
  - Présentation du produit (Apps natives et webapp)
  - Base de panel de testeurs et planification tests
- **Planifier la formation “Observer un test” – Mardi 20/01 – 9h00**
- **Budget pour recrutement panel sur Outil Externe (ex : [UserTesting](#), enveloppe 3-4000€) – A confirmer par équipe BDT**

# 0

## 4. Projections budgétaires et contrat

Two thin, dark blue curved lines are positioned in the bottom right corner of the slide, curving upwards and to the right.

# Décomposition des coûts

Poste	Unité	Qté	Montant HT
<b>PHASE CADRAGE + TRANSFERT</b>			
Kick-off, brief, protocole, formation "Observer"	jour	2	1 780€
<b>VOLET 1 - QUALITATIF (3 segments)</b>			
Recrutement 3 segments (screener, sélection)	jour	1	890€
Passation 10-12 entretiens modérés (60 min)	jour	3,5	3 115€
Analyse qualitative, verbatims	jour	2	1 780€
<i>Incentives adhérents (3 x 40 EUR)*</i>	<i>forfait</i>	<i>1</i>	<i>120 EUR</i>
<b>VOLET 2 - QUANTITATIF (panel externe)</b>			
Configuration plateforme test (Maze/Testapic)	jour	0,5	445€
Analyse résultats quantitatifs	jour	1	890€
<i>Recrutement panel externe (25-30 personnes)*</i>	<i>forfait</i>	<i>1</i>	<i>3 000 - 4 000 EUR</i>
<b>SYNTHÈSE, LIVRABLES ET OPTIMISATIONS UI</b>			
Rapport consolidé, backlog, atelier restitution	jour	2	1 780€
<b>Maquettes annotées (quick wins UI)</b>	jour	1	890€
Pilotage projet, kit autonomie	jour	1	890€
Licence plateforme test (optionnel)	forfait	1	<b>400 - 1 000 EUR</b>

\*Postes de coûts indépendants de Cocolabs, donnés à titre indicatif et à valider ensemble

# Récapitulatif budgétaire

Poste	Montant HT
Prestation Cocolabs	12 460 EUR
<i>Incentives adhérents (3 personnes)</i>	<i>120 EUR</i>
<i>Recrutement panel externe (quali + quanti)</i>	<i>3 000 - 4 000 EUR</i>
Licence plateforme test (optionnel)	400 EUR
<b>TOTAL PHASE 1 HT</b>	<b>13 500 EUR</b>

\*Postes de coûts indépendants de Cocolabs, donnés à titre indicatif et à valider ensemble

# 0

## 6. Conclusion & Annexes





# Les points forts de notre réponse

## 1. Choisissez les experts en plateformes de mise en relation et vente de services

- +150 projets : Allianz Partners, CAPEB, HomeExchange, Banque des Territoires...
- Accompagnement de A à Z & flexibilité



## 2. Un accompagnement efficace & sur-mesure

- **Approche itérative** : commencer petit par les axes prioritaires, élargir ensuite
- **Agilité et test & learn** : tester différentes solutions, écouter les utilisateurs, ajuster notre approche
- **Assurer votre indépendance** : vous former et vous impliquer à chaque étape pour emmener votre équipe vers l'autonomie



# Annexes

**Annexe A** – Cadre RGPD et protection des données

**Annexe B** – Mode opératoire segmentation panels externes

**Annexe C** – Screener de recrutement adhérents Fepem

**Annexe D** – Protocole de test (Volet 1 Qualitatif + Volet 2 Quantitatif)

**Annexe E** – Modèle de rapport – Panel adhérents (qualitatif)

**Annexe F** – Modèle de rapport – Panel externe (quantitatif)



# Faites confiance à un spécialiste pour le succès de votre marketplace !

[foucault.bouan@cocolabs.com](mailto:foucault.bouan@cocolabs.com)

+33 7 87 11 16 15