

Cocolabs

Experts en marketplaces

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

09 décembre 2025



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



SCALE-UP & ETI



0 Nos références proches de votre contexte



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

The screenshot shows the homepage of aquagir, a platform for water management. It features a banner for 'Mon Assistance Santé' (Healthcare Support) and a section on 'Numérique 360' (Digital 360) with a report titled 'La donnée, l'IA et la cybersécurité : quelles tendances en 2024 dans les collectivités ?' (Data, AI and cybersecurity: what trends in 2024 for collectivities?). Other sections include 'Regards d'experts' (Expert opinions), 'Propositions d'action' (Action proposals), and 'Événements' (Events).

Allianz Partners

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

The screenshot shows the Allianz Partners website. It displays a service page for 'Mon Assistance Santé' (Healthcare Support) and a booking portal for 'Daily Life' services. The portal includes sections for 'Booking policies', 'Our services', and 'Hours booking service'. Below these are images of people in various daily life scenarios.



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

The screenshot shows the ReflexQVT website. It features a search interface for consultants, with filters for 'Lieu' (Location) and 'Spécialisation'. Below the search bar are three icons: 'Place de RDT', 'Des spécialistes engagés dans le QVT', and 'Un accès gratuit à un ensemble de formations variées'. At the bottom, there's a section for 'ReflexQVT en 2 minutes' featuring a mobile phone displaying the app's interface.

Nos références proches de votre contexte



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

The screenshot shows a search results page for "Plus que des logements, des lieux de vies". It displays three property cards:

- Maison idéale pour 2 familles aux Portes-en-Ré**: Located in Les Portes-en-Ré, France. Price: 280 € / nuit.
- Maison avec piscine au cœur du Golfe de St-Tropez**: Located in Le Plan-de-la-Tour, France. Price: 300 € / nuit.
- La maison de Marlène - 20mn en métro de Lyon-type**: Located in Villeurbanne, France. Price: 150 € / nuit.

Below the cards, there's a section titled "Vous allez vous sentir comme chez vous" featuring three small images of interior spaces.



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

The screenshot shows a news article titled "Comment détartrer un chauffe-eau gaz ?". The article includes a photograph of a hand holding a cleaning tool near a water heater. Below the article, there are two smaller images: one of a person working on a floor and another of a modern interior space.

At the bottom of the page, there's a section titled "Travaux intérieurs" with several thumbnail images related to interior renovation projects.



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

The screenshot shows a team of professionals standing together. Below them, there's a section titled "Identifiez et recrutez vos experts SAP".

At the bottom, there's a diagram illustrating the process: "1 Expert et maison cible", "2 Mise en relation directe", and "3 Des frais transparents".

On the right side, there's a section titled "Nos Freelances" with a "Découvrir nos derniers incônes" button.

2. Notre approche méthodologique

Segmentation des cibles

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

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

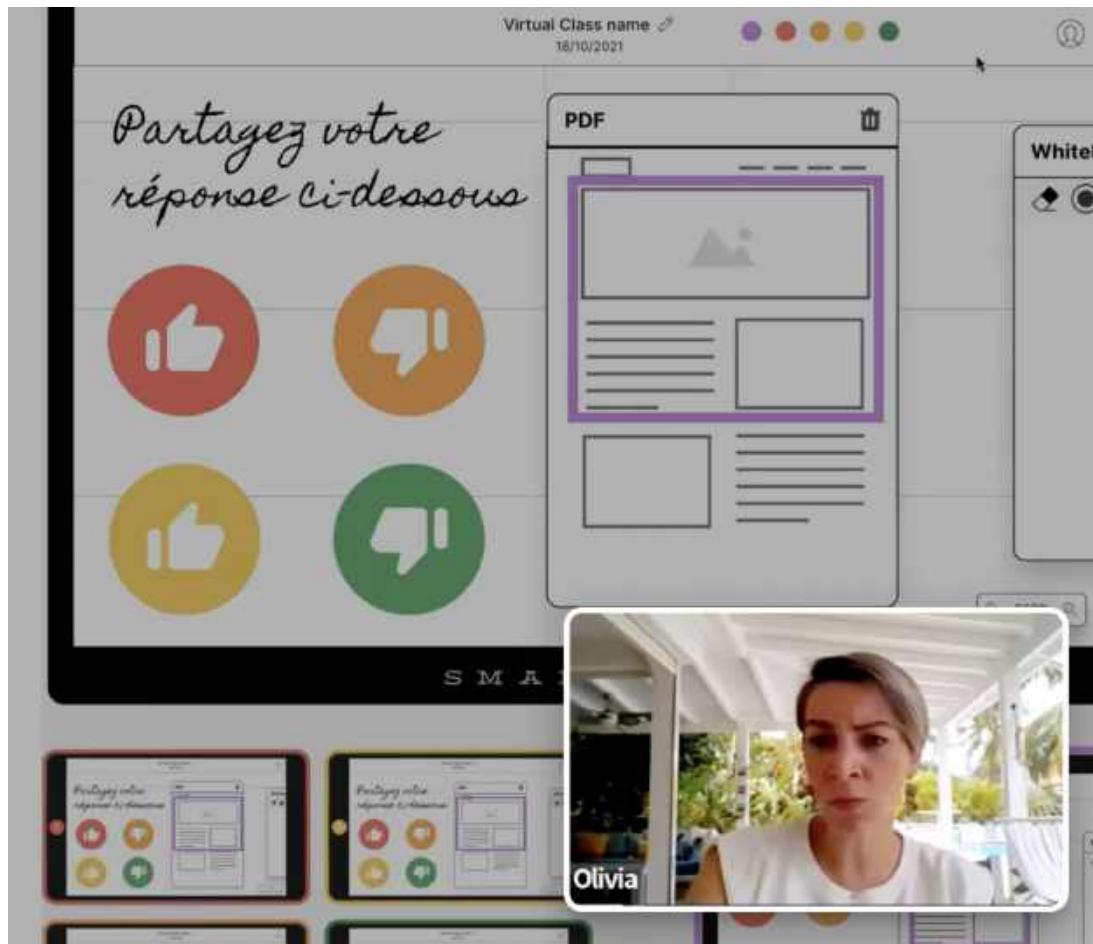
Logique : Prioriser les non-adhérents pour capter les besoins des prospects, tout en conservant le regard des utilisateurs actuels pour valider l'existant.

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

Volet 1: Qualitatif

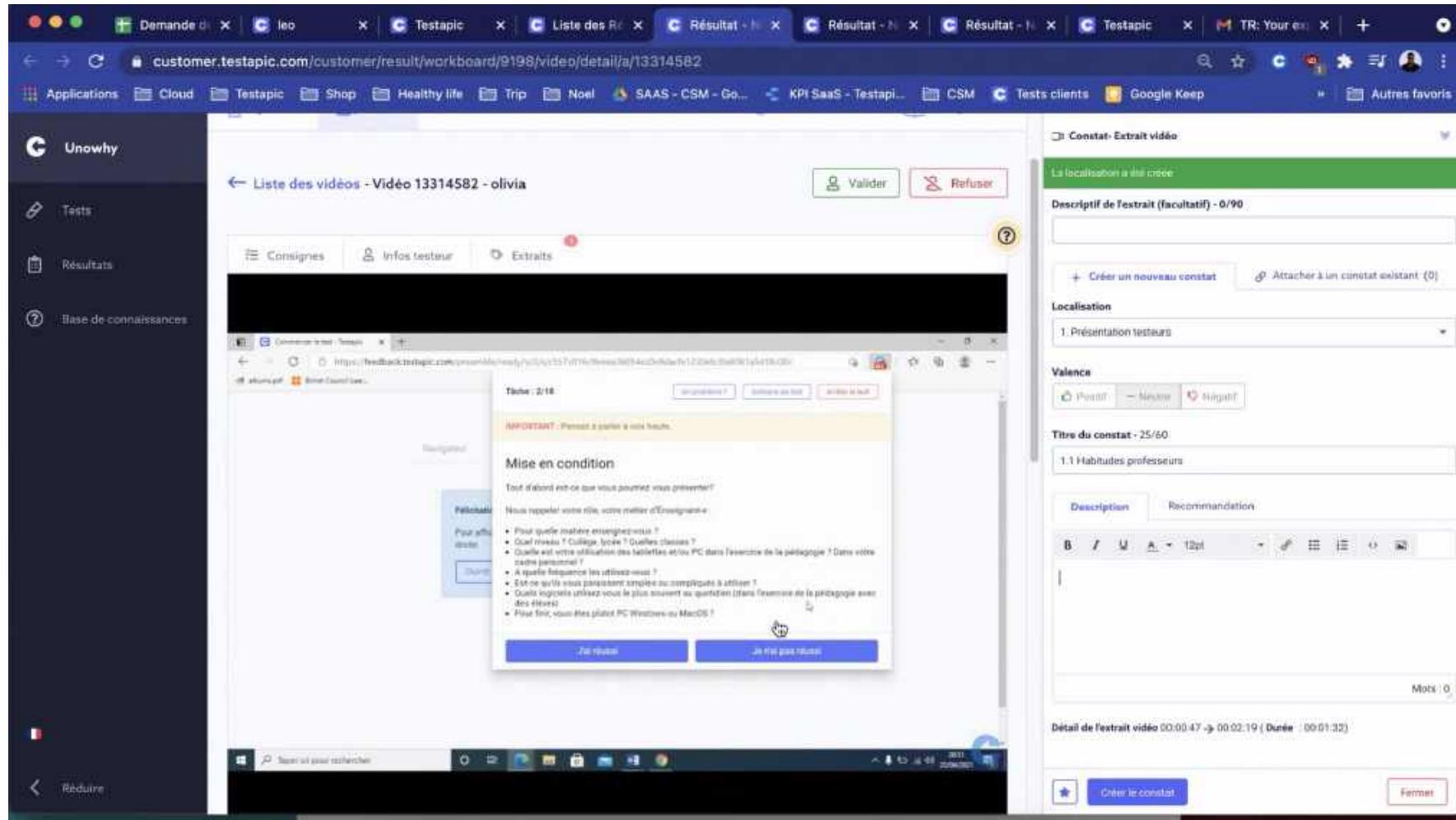


- Recrutement par équipe Fepem/Cocolabs
- Test en direct et en visio
- Observation de l'usager
- Questions complémentaires

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 :

1. TESTER Collecter les retours utilisateurs	2. ANALYSER Identifier les irritants et opportunités	3. OPTIMISER Corriger et améliorer les interfaces	4. RE-TESTER Valider les corrections
--	--	---	--

- **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, priorité, 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 à chaque étape du projet, pour permettre à la Fepem de gagner en autonomie sur les sujets de recherche utilisateur

Semaine	Jalon transfert	Contenu
S03	Kick-off méthodologique	Présentation méthodologie, formation express "Observer un test utilisateur"
S05-S06	Observation en situation	Invitation équipe Fepem en observation sur 2-3 sessions d'entretiens
S08	Atelier restitution	Restitution + atelier "Comment lire et exploiter un rapport de test"
Post-projet	Livraison kit autonomie	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 - 1ère 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 complétiion de votre parcours avec une Accompagnatrice (Louise) jusqu'à l'organisation de votre passage devant le jury).
- Enfin, nous pourrons échanger ensemble sur la fluidité, la clarté et votre satisfaction générale.

AAP - 1ère 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 - 2ème 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 - 2ème partie

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

Guide d'entretien

France VAE

Méthodologie Participants Résultats Synthèse

SECTION 08

Synthèse pour l'équipe produit

Opportunités et risques identifiés

Opportunités d'amélioration

- Responsive design**
Optimisation multi-supports (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
Répondre la disparition de dossier

3

Indicateurs de délais
Ajouter la visibilité sur les temps de traitement

Synthèse de test pour l'équipe

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 rouge pour "caducité", etc.) sur toutes les étapes
UI-02	Affichage des statuts	Améliorer la clarté des statuts avec des indicateurs pour les expériences professionnelles (actualisé)
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 candidature, Livret 2 pour dossier de validation)
UX-06	Formulation des attestations	Clarifier le texte des attestations sur l'honneur et l'électronique
T-05	Affichage détaillé des blocs non validés	Améliorer l'information sur les blocs de compétences
C-06	Messages d'encouragement	Intégrer des messages positifs aux étapes clés
UI-07	Visibilité des bannières d'information	Repositionner ou dupliquer les messages importants si 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 dossier
F-01	Signature électronique	Intégrer un système de signature électronique

Catégorisation des retours

Notre processus global

Notre processus en 4 phases cadrées par des livrables précis :

#	Phase	Activités	Livrables
1	Cadrage	Kick-off, définition objectifs, hypothèses à valider, critères recrutement	Brief de recherche, protocole de test, screener
2	Recrutement	Diffusion screener, sélection profils, planification sessions	Liste participants valides, planning sessions
3	Réalisation	Entretiens modérés, tests non modérés, observation	Enregistrements bruts, notes d'observation
4	Analyse	Synthèse insights, priorisation irritants, recommendations	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 priorisé (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

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

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

0 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, Banque des Territoires), education nationale (UNOWHY, 500 000 élèves), médias (Dailymotion, PagesJaunes), industrie (Airbus).

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

Compétences mobilisées

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

Références

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

4. Projections budgétaires et contrat



Décomposition des coûts

Poste	Unité	Qté	Montant HT
PHASE CADRAGE + TRANSFERT			
Kick-off, brief, protocole, formation "Observer"	jour	2	1 780€
VOLET 1 - QUALITATIF (3 segments)			
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>
VOLET 2 - QUANTITATIF (panel externe)			
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>
SYNTHÈSE, LIVRABLES ET OPTIMISATIONS UI			
Rapport consolidé, backlog, atelier restitution	jour	2	1 780€
Maquettes annotées (quick wins UI)			
Pilotage projet, kit autonomie	jour	1	890€
Licence plateforme test (optionnel)	forfait	1	400 - 1 000 EUR

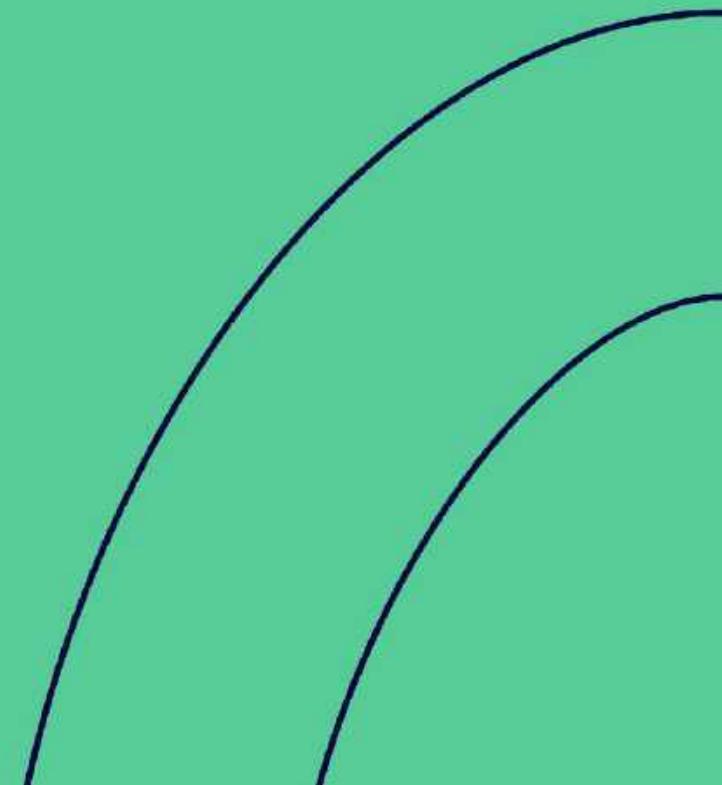
*Postes de coûts indépendants de Cocolabs, donnés à titre indicatif et à valider ensemble

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
TOTAL PHASE 1 HT	13 500 EUR

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

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

+33 7 87 11 16 15